

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI TRING! BY PEGADAIAN
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN NASABAH
PERSPEKTIF KEUANGAN SYARIAH
SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana (S.1) Program Studi Perbankan
Syariah



OLEH :

**ANNISA YUNARA
NIM : 22631009**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

2026

Hal: Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Di Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

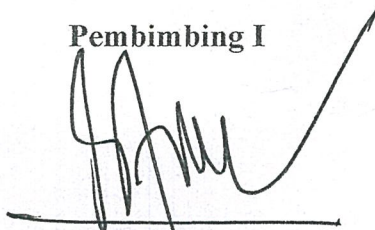
Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Annisa Yunara** mahasiswi IAIN yang berjudul **“Efektivitas Penggunaan Aplikasi Tring! By Pegadaian Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Nasabah Perspektif Keuangan Syariah”** sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

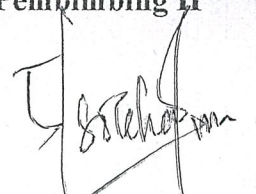
Curup, 15-6-2026

Pembimbing I



Prof. Dr. Muhammad Istan, S.E., M.Pd, M.M
NIP. 19750219 200604 1 008

Pembimbing II



Soeha, M.E
NIP. 19931006 202521 2 019

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Yunara
NIM : 22631009
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Efektivitas Penggunaan Aplikasi Tring! By Pegadaian Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Nasabah Persfektif Keuangan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 02 Juni 2026



Annisa Yunara
NIM. 22631009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jalan Dr. AK Gani N0, 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 Kode Pos 39119
Email iaain.curup@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor : **496** /In.34/FS/PP.00.96/2026

Nama : **Annisa Yunara**
NIM : **22631009**
Fakultas : **Syariah dan Ekonomi Islam**
Prodi : **Perbankan Syariah**
Judul : **Efektivitas Penggunaan Aplikasi Tring! By Pegadaian Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Nasabah Persfektif Keuangan Syariah**

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

Hari/Tanggal : **Selasa, 07 Juli 2026**
Pukul : **08.00 s/d 09.30 WIB**
Tempat : **Ruang 1 Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam**

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah.

TIM PENGUJI

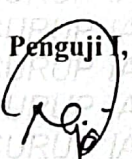
Ketua,


Mega Ilhamiwati, S.Sy., M.A., AWPS
NIP. 198610242019032007

Sekretaris,


Fitmawati, M.E
NIP. 198903242025212008

Penguji I,


Noprizal, M.Ag
NIP. 197711052009011007

Penguji II,


Ranas Wijaya, S.E.I., M.E
NIP. 199008012023211030

Mengesahkan
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam


Dr. Mahtur Syah, S.Pd.I., S.IPL., M.H.I.
NIP. 198008182002121003

ABSTRAK

Annisa Yunara, NIM.22631009 **“Efektivitas Penggunaan Aplikasi Tring! By Pegadaian Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Nasabah Perspektif Keuangan Syariah.”** Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan Aplikasi Tring! By Pegadaian dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah dan menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi tersebut dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah berdasarkan perspektif keuangan syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus yang dilaksanakan pada PT Pegadaian Persero Cabang Curup. Sumber data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap 3 nasabah dan 3 karyawan pegadaian pengguna aplikasi Tring! By Pegadaian, serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen, publikasi, dan sumber informasi terkait. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara. Analisis data menggunakan model analisis kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi data untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai efektivitas penggunaan aplikasi Tring! By Pegadaian dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah berdasarkan perspektif keuangan syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Aplikasi Tring! By Pegadaian efektif dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah dan efisiensi operasional di PT Pegadaian Cabang Curup. Aplikasi ini memudahkan nasabah dalam mengakses informasi transaksi, mengecek status gadai, melakukan pembayaran, serta mengurangi kebutuhan kunjungan langsung ke kantor Pegadaian. Dari perspektif keuangan syariah, aplikasi ini dinilai telah memenuhi prinsip kemanfaatan, keadilan, dan transparansi melalui penyediaan informasi yang jelas dan akurat. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti gangguan sistem saat pemeliharaan (maintenance), keterbatasan jam layanan transaksi, serta belum tersedianya fitur pembayaran langsung dalam aplikasi. Secara keseluruhan, Aplikasi Tring! By Pegadaian dinilai efektif dalam mendukung peningkatan kualitas layanan nasabah berdasarkan perspektif keuangan syariah.

Kata Kunci: *Efektivitas, tring!, Pegadaian, Kualitas, Layanan, nasabah*

ABSTRACT

Annisa Yunara, NIM.22631009 **"The Effectiveness of Using the Tring! By Pegadaian Application in Improving Customer Service Quality from a Sharia Finance Perspective."** Thesis, of the Islamic Banking Study Program.

Thesis, Sharia Banking Study Progra This study aims to determine the use of the Tring! By Pegadaian Application in improving customer service quality and analyze its effectiveness in improving customer service quality from a Sharia Finance perspective. This study used a qualitative approach with a case study design conducted at PT Pegadaian Persero, Curup Branch. The research data sources consisted of primary data obtained through in-depth interviews and observations of three customers and three pawnshop employees who use the Tring! By Pegadaian application, as well as secondary data obtained from documents, publications, and related information sources. Data collection techniques were carried out through observation and interviews. Data analysis used a qualitative analysis model that includes data reduction, data presentation, conclusion drawing, and data verification to gain a deeper understanding of the effectiveness of the Tring! By Pegadaian application in improving customer service quality from a Sharia Finance perspective. The results of the study indicate that the use of the Tring! By Pegadaian Application in improving customer service quality from a Sharia Finance perspective. Tring! By Pegadaian has been effective in improving the quality of customer service and operational efficiency at PT Pegadaian Curup Branch. This application makes it easier for customers to access transaction information, check pawn status, make payments, and reduce the need for in-person visits to Pegadaian offices. From a Sharia financial perspective, this application is deemed to meet the principles of benefit, fairness, and transparency by providing clear and accurate information. However, several obstacles remain, such as system disruptions during maintenance, limited transaction service hours, and the lack of a direct payment feature within the application. Overall, the Tring! By Pegadaian application is considered effective in supporting the improvement of customer service quality from a Sharia financial perspective.

Keywords: Effectiveness, tring!, Service, Pawnshop, Quality, Service, Customer

KATA PENGANTAR

Subhanallah walhamdu lillah wa Laailaaha illallah wallahu Akbar. Segala puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya, memungkinkan penyelesaian skripsi ini dengan lancar. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi besar Muhammad SAW, yang berkat beliau, kita dapat menikmati zaman yang dipenuhi dengan ilmu pengetahuan. Skripsi ini berjudul **“Efektivitas penggunaan aplikasi Tring! By pegadaian dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah persfektif keuangan syariah.”** Penulisan ini merupakan bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan program Sarjana (S.1) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, khususnya di Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

Peneliti mengakui bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada:

1. Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd.I selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
2. Dr. Maburr Syah, S.Pd.I, S.IPI. M.H.I selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
3. Yuliarni Putri, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah
4. Dr. Rahman Arifin., M.E selaku pembimbing akademik yang selalu bersedia memberikan nasehatnya khususnya dalam proses akademik peneliti.
5. Prof. Dr. Muhammad istan. S.E.,M.Pd.M.M dan Soleha, M.E selaku

Dosen Pembimbing I dan II, yang telah membimbing serta mengarahkan peneliti, terima kasih atas dukungan, doa, waktu, dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Noprizal. M.Ag dan Bapak Ranas Wijaya, S.E.I., M.E selaku penguji I dan penguji II. Terimakasih atas masukan, saran, serta arahan kepada peneliti.
7. Seluruh Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam dan karyawan IAIN Curup yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan kepada peneliti selama berada di bangku kuliah.
8. Pimpinan perpustakaan dan seluruh staf yang telah memberikan pelayanan serta fasilitas kepada penulis
9. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada PT Pega-daian Cabang Curup yang telah memberikan izin, kesempatan, kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di lingkungan instansi. selama proses penelitian sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun Mungkin dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Atas kritik dan saran Peneliti mengucapkan terima kasih dan semoga dapat menjadi pembelajaran pada pembuatan karya-karya lainnya dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca.

Aamiin Ya Robbal'Alamin

Curup, 2026

Annisa Yunara
22631009

MOTTO

Sesungguhnya yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah
orang yang paling bertakwa

-QS. Al-Hujurat: 13-

Jika engkau adalah berlian, meski berada di dalam lumpur,
engkau akan tetap menjadi berlian.

-Annisa Yunara-

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-nya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kesabaran, serta ketekunan bagi penulis dalam membekali dan menyusun skripsi ini dengan ilmu pengetahuan dan segenap kerendahan hati. Atas karunia serta kemudahan skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan.

Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan untuk orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Firman Sanjaya dan Ibunda Rita E*****, yang telah menjadi sumber kasih sayang, doa, kekuatan, dan pengorbanan tanpa batas dalam kehidupan penulis. Terima kasih atas setiap tetes keringat, doa yang tidak pernah putus, nasihat, serta dukungan yang selalu mengiringi setiap langkah penulis. Tidak ada kata yang mampu menggambarkan besarnya cinta dan pengorbanan yang telah diberikan. Semoga skripsi ini menjadi salah satu wujud rasa syukur, bakti, dan kebanggaan penulis kepada Ayah dan Ibu. Semoga Allah Swt. Senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, umur yang penuh berkah, serta membalas segala kebaikan dan pengorbanan Ayah dan Ibu dengan balasan yang berlipat ganda.
2. Saudariku tercinta, Tiara Anita dan Alisan Zahara, yang selalu memberikan doa, semangat, perhatian, serta dukungan kepada penulis dalam setiap proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih telah

menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis dan selalu hadir sebagai tempat berbagi suka maupun duka.

3. Almarhum Alifia Jaka Beritama, adik tercinta yang selalu penulis kenang dengan penuh cinta dan kerinduan. Meskipun ragamu telah tiada, ke- nangan, kasih sayang, dan doa untukmu akan selalu tersimpan di hati penulis. Semoga Allah Swt. melimpahkan rahmat dan ampunan-Nya serta menempatkanmu di tempat terbaik di sisi-Nya. Kehadiranmu akan selalu menjadi bagian dari semangat dan perjalanan penulis dalam meraih cita-cita.
4. Almamater tercinta Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, terima kasih telah menjadi tempat penulis menimba ilmu, memperoleh pengala- man, serta mengembangkan diri selama masa perkuliahan. Semoga ilmu dan pengalaman yang telah diberikan dapat menjadi bekal bagi penulis dalam menjalani kehidupan serta memberikan manfaat bagi masyarakat.
5. Terakhir, Untuk diri saya sendiri Annisa Yunara, terima kasih telah bertahan, berusaha, dan terus melangkah hingga mampu menyelesaikan proses panjang dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menghadapi berbagai tantangan, belajar dari setiap proses, dan tidak menyerah dalam mencapai tujuan. Semoga pencapaian ini menjadi awal untuk perjalanan yang lebih baik ke depannya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan penelitian.....	11
E. Manfaat penelitian.....	11
F. Kajian Terdahulu.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
A. Landasan Teori.....	18
B. Kerangka Pemikiran.....	22

BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Sumber Data.....	26
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Gambaran Umum Objektif Wilayah	33
B. Temuan Hasil Penelitian	58
C. Pembahasan.....	72
BAB V PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era digitalisasi, perkembangan teknologi informasi makin hari makin terus berkembang dan memberikan dampak yang sangat luas. Hal ini juga dirasakan dalam dunia lembaga keuangan non bank yang sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas dan pelayanannya agar tidak tergerus oleh perkembangan era digitalisasi yang semakin pesat misalnya dalam berbagai macam aplikasi yang di gunakan pada perusahaan.¹

PT Pegadaian adalah anak perusahaan Bank Rakyat Indonesia yang bergerak di bidang gadai. PT. Pegadaian adalah satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran masyarakat atas dasar hukum gadai seperti dalam kitab Undang- Undang Hukum Perdata Pasal 1150. PT. Pegadaian merupakan sebuah BUMN sektor keuangan Indonesia yang bergerak pada tiga jenis bisnis perusahaan yaitu pembiayaan, emas dan aneka jasa.²

Sejarah pegadaian di mulai pada saat pemerintah penjajahan belanda (VOC) mendirikan Bank Van Leening, yaitu lembaga keuangan yang memebrikan kredit dengan sistem gadai. Saat pemerintah Inggris mengambil alih

¹Septi Dzikri, “efektivitas penggunaan aplikasi pegadaian digital service untuk kemudahan layanan nasabah persfektif keuangan (Studi Kasus Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas),” 2023.

²Putri ramadhani, “implementasi produk amanah di PT pegadaian persero cabang” 2 (2020): 1–9.

kekuasaan indonesia dari tangan belanda pada tahun 1811-1816, Bank Van Leening dibubarkan, dan kepada masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian dengan mendapat lisensi dari pemerintah di daerah setempat.

Dalam masa ini pegadaian Dalam masa kemerdekaan ini Pegadaian sudah beberapa kali mengalami perubahan status hukum, yaitu sebagai Perusahaan Negara PN sejak 1 januari 1961, kemudian berdasarkan PP.No. 71969 menjadi Perusahaan Jawatan PERJAN, selanjutnya berdasarkan PP.No.101990 yang diperbaharui dengan PP. No. 1032000 berubah menjadi Perusahaan Umum PERUM. Pada tahun 2011, berdasarkan PP. No. 512011 bentuk badan hukum Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Perseroan PERSERO dengan Dasar Hukum Pendirian dalam Akta Pendirian PT Pegdaian Persero Nomor 01 tanggal 1 April 2012 beserta perubahannya yaitu Akta Nomor 05 tanggal 15 Agustus 2012.³

Pegadaian Digital Service (PDS) merupakan aplikasi digital yang sebelumnya dikembangkan oleh PT Pegadaian untuk memudahkan nasabah dalam mengakses berbagai layanan secara daring. Seiring dengan perkembangan teknologi digital serta meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang lebih terintegrasi, PT Pegadaian melakukan inovasi dengan mentransformasikan Pegadaian Digital Service (PDS) dan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) menjadi aplikasi Tring! by Pegadaian.

³Ade Jaka B. *Peran Pt Pegadaian (Persero) dalam meningkatkan Pelayanan Pinjaman Dana Kepada Masyarakat*. (Medan: Universitas Sumatra Utara 2013), Bab 1. <https://123dok.com/document/myjgo6yl-peranan-pegadaian-persero-meningkatkan-pelayanan-pinjaman-masyarakat-simpang.html>

Perubahan tersebut bukan disebabkan karena Pegadaian Digital Service (PDS) dinilai tidak efektif, melainkan sebagai bagian dari strategi transformasi digital perusahaan untuk menghadirkan satu platform yang mampu mengintegrasikan seluruh layanan Pegadaian, baik konvensional maupun syariah, dengan tampilan yang lebih modern, fitur yang lebih lengkap, serta pengalaman pengguna yang lebih baik.

Transformasi ini diharapkan dapat meningkatkan kemudahan akses, efisiensi layanan, serta kepuasan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi secara digital. Dengan demikian, kehadiran Tring! by Pegadaian merupakan bentuk penyempurnaan terhadap layanan digital sebelumnya agar mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan berbasis digital, PT Pegadaian resmi meluncurkan aplikasi Tring! by Pegadaian pada 8 Oktober 2025. Aplikasi ini merupakan hasil transformasi dari Pegadaian Digital Service (PDS) dan Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) yang dirancang untuk menyatukan seluruh layanan Pegadaian dalam satu aplikasi. Melalui Tring!, nasabah dapat mengakses berbagai produk dan layanan secara lebih mudah, cepat, aman, dan efisien. Peluncuran aplikasi ini menunjukkan komitmen PT Pegadaian dalam mendukung digitalisasi layanan keuangan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi.⁴

Tring! by Pegadaian adalah platform keuangan digital terbaru yang

⁴ PT Pegadaian, "Apa Itu Tring! by Pegadaian? Fitur, Kelebihan & Cara Kerjanya," <https://pegadaian.co.id/artikel/edukasi/apa-itu-tring-by-pegadaian>

dikembangkan oleh Pegadaian untuk memudahkan akses penggunaan berbagai kebutuhan finansial dalam satu genggaman. Aplikasi ini menyediakan jenis layanan konvensional dan syariah sekaligus. Melalui aplikasi ini, kontrol atas pemenuhan kebutuhan finansial sepenuhnya ada di tangan pengguna Cukup dengan satu langkah registrasi, pengguna dapat menikmati manfaat dan kemudahan transaksi keuangan secara digital.

Lebih dari sekadar aplikasi, Tring! by Pegadaian membawa pengalaman seamless bagi pengguna. Dengan konsep "1 User ID, Semua Kebutuhan", registrasi dan verifikasi data cukup dilakukan dalam satu langkah, sehingga lebih hemat waktu dan memudahkan akses ke beragam layanan. "Pegadaian menempatkan keamanan sebagai prioritas utama. Aplikasi Tring! memastikan keamanan data nasabah terjamin dan aset emas yang dimiliki nasabah dijamin fisiknya serta tersimpan dengan standar keamanan terbaik," jelasnya pada acara perilisan aplikasi tersebut. Aplikasi digital ini menjadi solusi inovatif dan pilihan ideal bagi masyarakat untuk mengoptimalkan rencana keuangan di masa depan.⁵

Aplikasi ini berfungsi sebagai super-app finansial yang terintegrasi, di mana pengguna dapat melakukan berbagai transaksi seperti investasi emas (tabungan, cicil, deposito), gadai, jual-beli emas, cek harga emas real-time, hanya melalui satu aplikasi di ponsel mereka. Tring! juga menawarkan transaksi yang praktis, cepat, aman, dan terjamin karena

⁵Sahabat Pegadaian, *Apa Itu Tring! by Pegadaian? Kenali Fitur dan Kelebihannya* (pegadaian:Edukasi 2026) <https://sahabat.pegadaian.co.id/artikel/edukasi/apa-itu-tring-by-pegadaian>

beroperasi dengan izin resmi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan setiap judul emas digital yang dimiliki pengguna dijamin dengan aset emas fisik yang setara.⁶

Gambar 1.1
Tampilan aplikasi Tring! By Pegadaian



Aplikasi Tring! menawarkan berbagai fitur yang mempermudah nasabah dalam mengelola keuangan dan investasi emas. Fitur-fitur tersebut antara lain:

1. Tabungan Emas Digital: Menabung emas mulai dari nominal kecil dalam bentuk saldo digital
2. Gadai Tabungan Emas: Memperoleh pinjaman uang dengan jaminan saldo emas
3. Cicilan Emas dan Deposito Emas: Membeli emas secara bertahap atau menyimpannya sebagai investasi jangka panjang

⁶Putri Sandi B, *Pegadaian Resmi Luncurkan Aplikasi Tring! Ini Fitur-Fitur Unggulannya*. Banten: BantenTV, 2025. Juga dapat di unduh pada <https://bantentv.com/ekonomi/pegadaian-resmi-luncurkan-aplikasi-tring-ini-fitur-fitur-unggulannya/>

4. Jual Beli Emas Digital: Transaksi jual beli emas kapan saja dan dimana saja dengan harga transparan
5. Integrasi Layanan Keuangan: Layanan keuangan terintegrasi, termasuk pembayaran digital, transfer, dan pembiayaan
6. Sistem Keamanan Tinggi: PIN dan Autentikasi Biometrik untuk menjamin keamanan pengguna.

Aplikasi ini diluncurkan oleh PT Pegadaian Persero sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan nasabah dan meningkatkan aksesibilitas keuangan syariah. Namun, masih banyak nasabah yang belum familiar dengan aplikasi ini dan masih menggunakan metode transaksi keuangan tradisional, alasannya nasabah masih khawatir untuk bertransaksi menggunakan aplikasi ini, karena sebagian nasabah belum mengerti cara menggunakan aplikasi ini walaupun sebelumnya mereka menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service nasabah lebih memilih untuk bertransaksi di *Outlate* pegadaian di banding melalui aplikasi Tring!. Selain itu mereka merasa takut akan terjadi penipuan secara *Online* karena perpindahan aplikasi sebelumnya ke aplikasi Tring!. Maka perlu adanya usaha dari pihak pegadaian untuk memberikan keyakinan kepada nasabah agar mereka percaya dan berminat untuk menggunakan Aplikasi Tring! By Pegadaian ini.⁷

Lembaga keuangan syariah harus memenuhi prinsip-prinsip islam, seperti keadilan,transparansi, dan akuntabilitas Seperti yang terdapat dalam

⁷Malik Abdul Hakim, Analisis Komperatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dan Manual Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Brebes, Skripsi (Tegal:Politeknik Harapan Bersama Tegal, 2020),. 3-5

Q.S Al-Baqarah 282, yang berbunyi:⁸

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَى أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَمَرَّقِ اللَّهُ زِينَهُ وَلَا يَبْخُسْ مِنْهُ شَيْئًا فَإِن كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْطِيعُ أَنْ يَحْلِلَ حَقَّ قَلْبِهِ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ فَإِن لَّمْ يَكُنَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّنْ تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَن تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكِّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَى وَلَا يَأْبَ الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا وَلَا تَسْأَلُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَى أَجَلٍ ذَلِكَ قَاسِطٌ عِندَ اللَّهِ وَأَقِيمُوا لِلشَّهَادَةِ وَأَذْنَى آلا تَزَالُوا إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا وَأَشْهَدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ وَلَا يُضَارَ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ وَإِنْ تَفْعَلُوا فَإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ۝

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, jika kamu bermuamalah secara tidak tunai dalam waktu tertentu, maka tuliskanlah. Hendaklah salah seorang dari kalian menuliskannya dengan benar dan jangan takut untuk menuliskannya sebagaimana yang telah diajarkan Allah kepadanya, maka hendaklah ia menulis. Dan apa yang akan ditulis diimlakkan oleh yang berhutang dan takutlah kepada Allah Tuhannya, dan tidak mengurangi apa pun dari hutangnya. Jika yang berhutang itu orang 7 yang lemah akalnya atau lemah (keadaannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur dan bersaksi dengan dua saksi dari laki-laki (di antara kamu). Jika tidak ada dua laki-laki, tidak apa-apa memiliki satu orang laki-laki dan dua wanita dari saksi yang kamu sukai, sehingga jika yang satu lupa yang lain dapat mengingatkannya. Ketika saksi dipanggil, jangan biarkan mereka enggan bersaksi dan jangan bosan menuliskan hutang apa pun tidak peduli seberapa besar atau kecil, sampai batas waktu pembayarannya. Ini lebih benar di mata Allah, memperkuat kesaksian dan lebih dekat untuk tidak menyebabkan keraguan. (Tulislah muamalah itu), kecuali jika muamalah itu perdagangan tunai yang kamu lakukan di antara kamu sendiri, maka tidak ada dosa bagimu. Jika kamu tidak menulis mu'amalah dan bersaksi ketika bermuamalah dan apabila penulis dan saksi mempersulitnya satu sama lain, maka itu adalah suatu kefasikan terhadap kamu. Dan bertakwalah kepada Allah karena Allah mengajarkan kamu dan mengetahui segalanya”(Q.S Al-Baqarah:282).

Secara sekilas ayat tersebut menunjukkan bukti kewajiban bagi orang yang bertransaksi untuk mencatat setiap transaksi yang dilakukan dan masih belum tuntas, tujuannya adalah untuk menjaga keadilan dan kebenaran agar

⁸Kementrian Agama, Al-Qur'an & Terjemahan, (Jakarta: Qur'an Kemenag 2022)

pihak-pihak yang bertransaksi tidak ada yang merasa dirugikan sehingga menimbulkan perpecahan, untuk menghindari hal tersebut maka diperintahkan untuk membuat catatan. Oleh karena itu PT Pegadaian (Persero) harus memastikan bahwa Aplikasi Tring By Pegadaian harus memenuhi prinsip-prinsip tersebut.

Perkembangan teknologi digital mendorong PT Pegadaian (Persero) menghadirkan inovasi layanan berbasis aplikasi melalui Tring! by Pegadaian sebagai super-app yang mengintegrasikan berbagai produk keuangan, termasuk layanan berbasis syariah. Di Pegadaian Cabang Curup, penggunaan aplikasi Tring! mulai diperkenalkan sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan, mempercepat proses transaksi, serta memberikan kemudahan akses bagi nasabah tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa fenomena di lapangan, seperti belum meratanya pemahaman nasabah terhadap fitur digital, keterbatasan literasi teknologi pada sebagian masyarakat, serta kendala jaringan internet yang memengaruhi kelancaran transaksi.

Dari perspektif keuangan syariah, efektivitas aplikasi Tring! juga dapat dilihat dari sejauh mana layanan digital tersebut mampu memenuhi prinsip transparansi (keterbukaan informasi akad), kemudahan (taysir), serta keadilan dalam transaksi sesuai prinsip syariah. Di satu sisi, aplikasi ini memberikan kemudahan akses informasi produk gadai syariah dan tabungan emas syariah secara real-time. Namun di sisi lain, masih terdapat tantangan dalam memastikan seluruh nasabah memahami mekanisme akad dan

prosedur transaksi digital secara jelas.

Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan digitalisasi layanan dengan realitas implementasi di tingkat cabang, sehingga menarik untuk diteliti lebih lanjut mengenai seberapa efektif penggunaan aplikasi Tring! dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah di Pegadaian Cabang Curup berdasarkan perspektif keuangan syariah.

Penelitian ini penting dilakukan karena perkembangan digitalisasi layanan keuangan menuntut lembaga keuangan untuk beradaptasi dengan teknologi agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien. PT Pegadaian (Persero) sebagai salah satu lembaga keuangan non-bank milik negara telah menghadirkan inovasi digital melalui aplikasi Tring! by Pegadaian untuk mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu platform. Kehadiran aplikasi ini di Pegadaian Cabang Curup menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah, khususnya pada produk berbasis syariah.

Alasan peneliti memilih topik ini adalah karena masih terdapat perbedaan antara tujuan digitalisasi dengan realitas di lapangan. Tidak semua nasabah memiliki tingkat literasi digital yang memadai, sehingga pemanfaatan aplikasi belum optimal. Selain itu, dari perspektif keuangan syariah, penting untuk menilai apakah penggunaan aplikasi Tring! telah memenuhi prinsip-prinsip syariah seperti transparansi akad, kejelasan informasi, keadilan, dan kemudahan (taysir) dalam transaksi.

Penelitian ini juga relevan karena Pegadaian Cabang Curup memiliki karakteristik nasabah yang beragam, sehingga menjadi lokasi yang tepat

untuk mengukur sejauh mana efektivitas penggunaan aplikasi Tring! dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan kajian keuangan syariah serta menjadi bahan evaluasi bagi Pegadaian dalam meningkatkan kualitas layanan digitalnya.

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan teoritis dan praktis. Kegunaan teoritis penelitian ini didasarkan pada wawasan dan pengalaman penelitian mengenai dampak sistem informasi manajemen terhadap kualitas manajemen layanan terhadap kinerja pada penggunaan aplikasi Tring! By Pegadaian di PT Pegadaian Cabang Curup Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Penggunaan Aplikasi Tring! By Pegadaian Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Nasabah Perspektif Keuangan Syari’ah”**

B. Batasan Masalah

Penelitian ini tidak mengarah kepada pembahasan lain dan lebih terarah, pada penelitian ini peneliti membatasi hanya pada kasir/karyawan PT Pegadaian Cabang Curup dan Nasabah Pegadaian.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang tersebut, masalah dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana penggunaan Aplikasi Tring! By Pegadaian Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Nasabah ?
2. Bagaimana efektivitas penggunaan aplikasi Tring! By Pegadaian

Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Nasabah Perspektif Keuangan Syariah ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di buat, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui bagaimana penggunaan Aplikasi Tring! By Pegadaian dalam meningkatkan kualitas layanan Nasabah.
2. Mengetahui seperti apa Efektivitas penggunaan aplikasi Tring! By Pegadaian dalam meingkatkan kualitas layanan nasabah prespektif keuangan syariah.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan pembagiannya manfaat penelitian dibagi menjadi 2 yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat membantu mengembangkan teori keuangan syariah dengan menganalisis efektivitas penggunaan Aplikasi Tring by Pegadaian dalam memudahkan layanan nasabah dari perspektif keuangan syariah. Penelitian ini juga dapat meningkatkan pemahaman tentang keuangan syariah dan bagaimana aplikasi teknologi dapat membantu meningkatkan layanan nasabah. Selain itu, penelitian ini dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penggunaan Aplikasi Tring by Pegadaian dan mengembangkan model efektivitas penggunaan aplikasi dalam memudahkan layanan nasabah dari perspektif keuangan syariah manfaat praktis.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Peneliti

Penelitian ini digunakan untuk menambah referensi penelitian akademik yang dapat menghasilkan wawasan, memperluas pengetahuan serta praktek dan pembelajaran dalam penerapan ilmu pengetahuan teknologi.

b) Bagi PT Pegadaian

Hasil penelitian ini dimaksudkan untuk di gunakan oleh manajemen perusahaan sebagai bahan evaluasi, sebagai dasar untuk meninjau dan memberikan informasi tentang sistem informasi manajemen untuk meningkatkan kinerja karyawan

F. Kajian Literatur

Menghindari *plagiasi* karena kesamaan pembahasan dan penelitian yang pernah dilakukan oleh orang lain, maka peneliti mencantumkan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki topik yang sama dengan penelitian ini telah lebih banyak diteliti, antara lain :

1. Septi Hikmah Lela Dzikri (2023) “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service Untuk Kemudahan Layanan Nasabah Pesfektif Keuangan Syari’ah”

Penelitian menyimpulkan bahwa Pegadaian Digital Service efektif dalam mempermudah layanan nasabah karena memberikan akses transaksi yang lebih cepat, mudah, dan efisien. Namun, efektivitasnya belum sepenuhnya optimal sehingga Pegadaian perlu meningkatkan kualitas sistem aplikasi, memperbaiki kendala

teknis, dan memperluas edukasi kepada nasabah agar penggunaan layanan digital semakin maksimal.

Dari SKRIPSI tersebut mempunyai perbedaan, penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif⁹, penelitian ini bersifat Deskriptif suatu metode penelitian yang mengikuti proses pengumpulan data, penulisan data deskripsi dan analisis data.

Perbedaan Dengan Penelitian tersebut dengan penulis ” **Efektivitas Penggunaan Aplikasi Tring! By Pegadaian dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Nasabah Presfektif Keuangan Syariah**” terletak pada studi kasus, dan waktu penelitian, penulis melakukan penelitian setelah aplikasi PDS Update ke Aplikasi yang lebih banyak fiturnya, dan tempat penelitian juga berbeda namun tetap di perusahaan yang sama dan di cabang yang berbeda, sehingga bisa memberikan kontribusi baru terhadap kajian persepsi untuk peneliti berikutnya.

2. **Amalia Zumaris (2022) “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syari’ah Digital Service (PSDS) Dalam meningkatkan pelayanan dipegadaian syari’ah (Studi Kasus PT Pegadaian Syariah Cabang Ujung Bulu Kabupaten Bulu Kumba ”**¹⁰

⁹ Septi Hikma, “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digitalservice Untuk Kemudahan Layanan Nasabah Persfektif Keuangan Syariah” (2023).

¹⁰Zumaris, “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (Psds) Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Pegadaian Syariah (Studi Pada Pt. Pegadaian Syariah Cabang Ujungbulu Kab. Bulukumba).”³², No.30 (2021)

Penelitian menyimpulkan bahwa penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) cukup efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, terutama dari aspek kemudahan akses layanan dan transaksi. Namun, efektivitasnya belum optimal karena masih terdapat kekurangan pada aspek efisiensi, keandalan sistem, dan daya tanggap, serta belum mampu meningkatkan jumlah nasabah secara signifikan.

Perbedaan dengan penulis **Efektivitas Penggunaan Aplikasi Tring! By Pegadaian dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Nasabah Prespektif Keuangan Syariah**” Penelitian Amalia Zumaris dan penelitian penulis memiliki perbedaan dalam beberapa aspek. Penelitian Amalia Zumaris fokus pada efektivitas penggunaan Aplikasi Pegadaian Syari’ah Digital Service (PSDS) dalam meningkatkan pelayanan di Pegadaian Syariah, sedangkan penelitian penulis fokus pada efektivitas penggunaan Aplikasi Tring! By Pegadaian pasca transformasi dari Aplikasi Pegadaian DIGITAL Service (PDS) dalam meningkatkan kemudahan layanan nasabah dari perspektif keuangan syariah. Penelitian Amalia Zumaris dilakukan pada PT Pegadaian Syariah Cabang Ujung Bulu Kabupaten Bulu Kumba, sedangkan penelitian penulis dilakukan pada PT Pegadaian Persero Cabang Curup. Penelitian Amalia Zumaris lebih fokus pada peningkatan pelayanan, sedangkan penelitian penulis lebih fokus pada kemudahan layanan nasabah.

3. Gunawan (2025) “Aplikasi pegadaian digital service (PDS) pada oprasional pegadaian cabang palu barat”¹¹

Penelitian menyimpulkan bahwa penggunaan Pegadaian Digital Service (PDS) pada Pegadaian Cabang Palu Barat memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kemudahan akses, efisiensi, dan kenyamanan pelayanan kepada nasabah. Meskipun demikian, optimalisasi penggunaan aplikasi masih memerlukan peningkatan kualitas infrastruktur, pengembangan sistem, serta edukasi kepada nasabah agar pemanfaatannya dapat lebih maksimal.

penelitian Gunawan fokus pada operasional Pegadaian Cabang Palu Barat, sedangkan penelitian penulis fokus pada kemudahan layanan nasabah dari perspektif keuangan syariah. Penelitian Gunawan hanya membahas tentang aplikasi PDS, sedangkan penelitian penulis membahas tentang aplikasi Tring By Pegadaian pasca transformasi dari aplikasi PDS.

4. Heldina Anisa (2023) “Efektivitas Penggunaan Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (Psd) Di PT. Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung”¹²

Penelitian menyimpulkan bahwa penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD) di PT. Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung sudah efektif dalam meningkatkan kualitas

¹¹ Gunawan, “Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (Pds) Pada Operasional Pegadaian Cabang Palu Barat,” 2025, 6.

¹²Heldinia Anisa,” Efektivitas Penggunaan Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (Psd) Di Pt. Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung,” 2023,13

pelayanan kepada nasabah. Hal ini dibuktikan dengan terpenuhinya 6 dari 7 indikator E-Servqual, sehingga aplikasi mampu memberikan layanan yang mudah, cepat, dan efisien. Namun, Pegadaian masih perlu meningkatkan aspek fulfillment, khususnya dalam kecepatan dan ketepatan sistem saat memproses transaksi online.

Penelitian Heldina fokus pada sistem secara online saja pada nasabah yang menggunakan aplikasi PDS dan bagaimana efektivitas pelayanan aplikasi pegadain syariah digital (PSD) di PT. Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung. Sedangkan peneliti penulis membahas tentang bagaimana efektivitas aplikasi Tring By Pegadaian dalam meningkatkan kualitas layanan presfektif keuangan syariah.

5. Anisa Kamilah (2025) “ Efektfitas Pelayanan Aplikasi Tring Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah dicabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura¹³

Penelitian Anisatul Kamilah menyimpulkan bahwa pelayanan aplikasi Tring di Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura sangat efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mendorong peningkatan jumlah nasabah. Meskipun masih terdapat kendala berupa gangguan sistem, keterbatasan jaringan internet, dan rendahnya literasi digital sebagian nasabah, manfaat yang diberikan aplikasi Tring dalam

¹³ Kamilah, *Efektfitas Pelayanan Aplikasi Tring Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah dicABANG Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura*”2025, 8

mendukung transformasi layanan digital Pegadaian dinilai lebih besar daripada hambatan yang dihadapi.

Penelitian Kamilah fokus pada bagaimana Efektivitas pelayanan aplikasi Tring dalam meningkatkan jumlah nasabah di cabang pegadaian syaiah (CPS) Sampang Madura. Sedangkan peneliti penulis membahas tentang bagaimana efektivitas aplikasi Tring By Pegadaian dalam meningkatkan kualitas layanan presfektif keuangan syariah di PT. Pegadiaan Cabang Curup

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Model TAM (*Technology Acceptance Model*) adalah sebuah teori yang menjelaskan bagaimana seseorang menerima dan menggunakan teknologi. Teori ini dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989 dan merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*. Model TAM berfokus pada dua hal utama, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).

Model TAM (*Technology Acceptance Model*) adalah sebuah teori yang menjelaskan bagaimana seseorang menerima dan menggunakan teknologi. Teori ini dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989 dan merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*. Model TAM berfokus pada dua hal utama, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).¹

Model TAM menjelaskan bahwa seseorang menggunakan teknologi karena mereka percaya bahwa teknologi tersebut dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas mereka, serta mudah digunakan. Selain itu, model TAM juga mempertimbangkan

¹ Kasmiati et al 2023, “Deskripsi Teori Technology Acceptance Model” 32, no. 3 (2021)

faktor-faktor lain seperti sikap, keseriusan, dan ikatan perilaku pengguna.

Dengan demikian, model TAM dapat membantu pengembang teknologi untuk memahami kebutuhan dan keinginan pengguna, sehingga dapat meningkatkan penerimaan dan penggunaan teknologi oleh pengguna.

Teori ini menyatakan bahwa penerimaan teknologi oleh pengguna dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEOU). Dalam konteks aplikasi Tring By Pegadaian, PU dapat diartikan sebagai sejauh mana nasabah merasa bahwa aplikasi tersebut dapat membantu mereka dalam melakukan transaksi keuangan, sedangkan PEOU dapat diartikan sebagai sejauh mana nasabah merasa bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan.

2. Layanan Keuangan Islam

Teori ini menyatakan bahwa keuangan syariah harus berdasarkan pada prinsip-prinsip Islam, seperti keadilan, transparansi, dan akuntabilitas. Dalam konteks aplikasi Tring By Pegadaian, IFS dapat diartikan sebagai sejauh mana aplikasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan keuangan nasabah dengan cara yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.

Dalam perspektif layanan keuangan islam, kualitas pelayanan tidak hanya di ukur dari kecepatan dan kemudahan layanan, tetapi juga dari kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip

syariah. Layanan yang baik harus mencerminkan nilai kejujuran (*sidq*), amanah, keadilan, memberikan kemudahan(*tasyir*), serta menghadirkan kemanfaatan (*maslahah*) bagi nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan lima indikator layanan keuangan islam, yaitu kepatuhan terhadap prinsip syariah, kejujuran dan transparansi, keadilan, kemudahan, dan kemanfaatan.

Dengan menggunakan teori-teori tersebut, dapat dianalisis bahwa efektivitas penggunaan aplikasi Tring By Pegadaian dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

1. *Perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEOU) aplikasi Tring By Pegadaian
2. Sikap nasabah terhadap aplikasi Tring By Pegadaian
3. Pengaruh sosial yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan aplikasi Tring By Pegadaian
4. Sejauh mana nasabah merasa bahwa mereka memiliki kontrol atas penggunaan aplikasi Tring By Pegadaian
5. Sejauh mana aplikasi Tring By Pegadaian dapat memenuhi kebutuhan keuangan nasabah dengan cara yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.²

3. Teori efektivitas

Menurut Bungkaes, efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan. Dalam artian efektivitas merupakan ukuran

²Rizka Amelia Nur Fadillah, Dewi Novianti, and Naila Syauqina Zandra, "Penerapan Prinsip-Prinsip Ekonomi Syariah Dalam Sistem Perbankan Islam," *Welfare Jurnal Ilmu Ekonomi* 5, no. 1 (2023): 20–32.

seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan. Dalam pengertian teoritis atau praktis, tidak ada persetujuan yang universal mengenai apa yang dimaksud dengan “efektivitas”. Bagaimanapun definisi efektivitas berkaitan dengan pendekatan umum. Bila ditelusuri efektivitas berasal dari kata dasar efektif yang artinya : (1). Ada efeknya (pengaruhnya, akibatnya, kesannya) seperti: manjur; mujarab; meman; (2). Penggunaan metode/cara, sarana/alat dalam melaksanakan aktivitas sehingga berhasil guna (mencapai hasil yang optimal).

Menurut Gibson et.al dalam Bungkaes pengertian efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok, dan organisasi. Makin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan (standar), maka makin lebih efektif dalam menilai mereka. Dari pengertian tersebut di atas dari sudut pandang bidang perilaku keorganisasian maka dapat diidentifikasi tiga tingkatan analisis yaitu: (1) individu, (2) kelompok, dan (3) organisasi. Ketiga tingkatan analisis tersebut sejalan dengan ketiga tingkatan tanggung jawab manajerial yaitu bahwa para manajer bertanggung jawab atas efektivitas individu, kelompok dan organisasi.³

Dalam penelitian ini, efektivitas penggunaan aplikasi

³Eve Nv, *Teori Efektivitas Menurut Pendapat Para Pakar Terpercaya*, <https://www.scribd.com/document/447017294/Teori-Efektivitas-Menurut-Pendapat-Para-Pakar-Terpercaya-doc>, diakses pada tanggal 31/05/2026 pukul 08.55 WIB

Tring! by Pegadaian diukur berdasarkan indikator terlaksananya suatu tujuan. Indikator ini menunjukkan sejauh mana tujuan penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian telah tercapai, yaitu memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses layanan, mempercepat proses pelayanan, meningkatkan kualitas layanan, serta mendukung efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian Cabang Curup. Semakin besar tingkat ketercapaian tujuan tersebut, maka semakin efektif penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah.

4. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini berawal dari penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian sebagai layanan digital yang digunakan untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada nasabah. Penggunaan aplikasi tersebut dianalisis melalui pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) untuk mengetahui penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) dan persepsi kemanfaatan (perceived usefulness). Kedua aspek tersebut menjadi dasar dalam melihat bagaimana pengguna menerima dan memanfaatkan aplikasi Tring! by Pegadaian dalam aktivitas pelayanan.

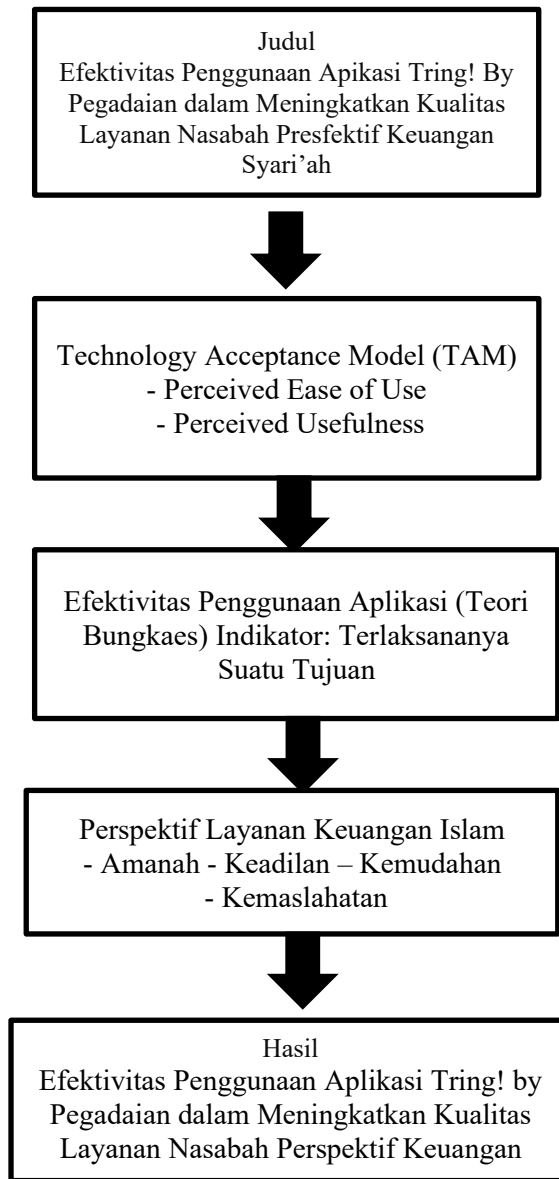
Selanjutnya, penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian dianalisis berdasarkan teori efektivitas menurut Bungkaes dengan

indikator terlaksananya suatu tujuan. Indikator tersebut digunakan untuk mengetahui sejauh mana tujuan penggunaan aplikasi telah tercapai, yaitu memberikan kemudahan akses layanan, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah.

Efektivitas penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian kemudian dikaitkan dengan kualitas layanan nasabah. Apabila aplikasi dapat diterima oleh pengguna dan tujuan penggunaannya terlaksana dengan baik, maka aplikasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan melalui pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan nyaman bagi nasabah.

Selanjutnya, peningkatan kualitas layanan tersebut dianalisis berdasarkan perspektif layanan keuangan Islam dengan melihat kesesuaiannya terhadap prinsip-prinsip syariah, seperti amanah, keadilan, kemudahan, dan kemaslahatan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah berdasarkan perspektif keuangan syariah.

Gambar 1.2
Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif sebagai metodologi penelitiannya, yakni penelitian yang bertujuan untuk menjalankan fenomena melalui pengumpulan data sedalam dalamnya. Penelitian kualitatif tidak selalu bertujuan untuk mencari sebab akibat terjadinya sesuatu, tetapi lebih berupaya memahami situasi tertentu untuk sampai pada suatu kesimpulan objektif.

Penelitian kualitatif berupaya mendalami dan menerobos gejalaanya dengan menginterpretasikan masalah atau menyimpulkan kombinasi dari berbagai arti permasalahan sebagaimana disajikan oleh situasinya. Bogan dan Taylor mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Menurut beliau juga metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan demikian pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh).

Penelitian kualitatif juga didefinisikan sebagai suatu strategi pencarian makna sedangkan desain penelitian ini adalah studi kasus, yaitu penelitian yang dilakukan pada satu kasus spesifik, yaitu PT Pegadaian

Persero Curup. Studi Kasus digunakan untuk memahami secara mendalam tentang fenomena yang terjadi dalam konteks tertentu.

B. Sumber Data

Sumber penelitian disini yang peneliti butuhkan dalam menggarap penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder dimana data tersebut yaitu :

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari nasabah PT Pegadaian Persero Curup yang menggunakan aplikasi Tring By Pegadaian melalui wawancara mendalam dan observasi. Menurut Umi Narimawati, data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama, yaitu data yang tidak tersedia dalam bentuk file-file dan harus dicari melalui narasumber atau responden, yaitu orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi atau data.¹

Dalam penelitian ini, nasabah PT Pegadaian Persero Curup yang menggunakan aplikasi Tring By Pegadaian merupakan sumber data primer yang asli dan langsung, sehingga dapat memberikan informasi yang akurat dan relevan tentang efektivitas penggunaan aplikasi Tring By Pegadaian dalam meningkatkan kemudahan layanan nasabah dari perspektif keuangan syariah.

¹ Umi Narimawati. (2008). Metodologi Penelitian Kualitatif Teori dan Aplikasi. Agung Media

Pada penelitian ini sumber data primernya didapat langsung dari wawancara yang berjumlah 3 karyawan dan 3 nasabah PT pegadaian cabang curup sebagai informasi utama dalam penelitian yang akan dilakukan mengenai Efektifitas Penggunaan Aplikasi Tring by Pegadaian Pasca Transformasi dari Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) untuk Kemudahan Layanan Nasabah Perspektif Keuangan Syariah.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada, seperti dokumen, laporan, atau publikasi yang telah diterbitkan sebelumnya.

Dalam penelitian ini, data sekunder dapat diperoleh dari dokumen-dokumen yang terkait dengan aplikasi Tring By Pegadaian, situs web PT Pegadaian Persero dan aplikasi Tring By Pegadaian, serta publikasi-publikasi yang terkait dengan keuangan syariah dan teknologi informasi.

Data sekunder dapat digunakan untuk memperoleh informasi tentang latar belakang, sejarah, dan konteks aplikasi Tring By Pegadaian, serta untuk memperoleh data yang telah diolah atau dianalisis sebelumnya.²

²Umi Narimawati. (2008). Metodologi Penelitian Kualitatif Teori dan Aplikasi. Agung Media.. 99.

3. Instrumen Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek atau fenomena yang sedang terjadi. Dalam konteks penelitian, observasi digunakan untuk memperoleh data tentang perilaku, kegiatan, atau proses yang sedang berlangsung.

Observasi dapat dilakukan dengan cara mengamati secara langsung (direct observation), mengamati melalui rekaman video atau audio (indirect observation), mengamati melalui partisipasi dalam kegiatan (participant observation).

Observasi dapat digunakan untuk memperoleh data tentang Perilaku manusia, Kegiatan atau proses yang sedang berlangsung, Lingkungan atau konteks di mana kegiatan berlangsung. Dalam penelitian ini, observasi digunakan untuk memperoleh data tentang proses penggunaan aplikasi Tring By Pegadaian oleh nasabah.³

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada responden atau informan. Wawancara digunakan untuk memperoleh data tentang pengalaman, pendapat, atau persepsi responden

³ Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta. 145

tentang suatu topik atau fenomena, Wawancara dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- 1) Wawancara langsung (*face-to-face*)
- 2) Wawancara melalui telepon
- 3) Wawancara melalui media elektronik (email, chat, dll.)

Wawancara dapat digunakan untuk memperoleh data tentang:

- a) Pengalaman responden
- b) Pendapat responden
- c) Persepsi responden
- d) Pengetahuan responden

Dalam penelitian ini, wawancara digunakan untuk memperoleh data tentang pengalaman nasabah dalam menggunakan aplikasi Tring By Pegadaian, apa saja kelebihan dan kekurangan aplikasi tersebut, serta apa saja saran yang mereka berikan untuk meningkatkan kualitas aplikasi Tring By Pegadaian⁴

4. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Analisis kualitatif adalah proses menganalisis data yang berupa teks, gambar, atau suara untuk memperoleh makna dan pemahaman yang lebih dalam tentang

⁴ Moleong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. Remaja Rosdakarya..112.

fenomena yang sedang diteliti.

Langkah-langkah analisis kualitatif meliputi transkripsi data, kodifikasi data, kategorisasi data, analisis tematik, dan interpretasi data. Dengan menggunakan analisis kualitatif, data yang diperoleh dari wawancara dan observasi dapat dianalisis secara mendalam untuk memperoleh informasi yang relevan dan akurat tentang pengalaman nasabah dalam menggunakan aplikasi Tring By Pegadaian:

a. Reduksi

Reduksi data adalah proses pengolahan data yang dilakukan setelah melakukan penelitian. Biasanya, reduksi data ini dibantu dengan beberapa alat bantu yang memudahkan pekerjaan peneliti untuk mencapai tujuan dari penelitian setelah melakukan pengumpulan data dari hasil penelitian.

Reduksi data merupakan salah satu dari berbagai jenis proses pengolahan data pada penelitian yang dilakukan seorang peneliti untuk memroses berbagai data hasil dari penelitian di lapangan yang sudah dikumpulkan dan juga ditemukan, sebelum akhirnya digunakan sebagai laporan dalam data penelitian.

Untuk mengetahui lebih lengkap apa itu reduksi data, bagaimana pengertian reduksi data menurut para

ahli, mengapa diperlukannya reduksi data dalam penelitian, apa saja tujuan reduksi data, dan bagaimana langkah-langkah serta contoh dari reduksi data, maka di bawah ini akan dijelaskan secara terperinci.⁵

b. Penyajian

Penyajian data adalah proses menyusun data yang telah direduksi dalam bentuk yang terstruktur sehingga mudah dipahami, dianalisis, dan ditarik kesimpulan. Data yang sudah direduksi disajikan dalam berbagai bentuk visual atau naratif agar peneliti dapat melihat pola, hubungan, atau kecenderungan tertentu. Penyajian data dalam penelitian kualitatif tidak berupa angka atau tabel statistik, melainkan dalam bentuk:

- 1) Teks Naratif: Penyajian deskriptif atau cerita.
- 2) Matriks: Tabel atau bagan yang menyusun data berdasarkan kategori tertentu.
- 3) Diagram atau Grafik: Visualisasi hubungan antar data.
- 4) Jaringan Kerja (Network): Diagram hubungan antara variabel atau konsep.⁶

⁵Salma. 2022. *Reduksi Data: Pengertian, Tujuan, Langkah-Langkah, dan Contohnya*. <https://penerbitdepublish.com/tutorial-menulis/menulis-karya-ilmiah/reduksi-data-adalah/>. Diakses pada tanggal 11/05/2026 pukul 07.41 WIB

⁶Rifa'i Anwar. 2024. *Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan dalam Penelitian Kualitatif*. <https://staidasumsel.ac.id/reduksi-data-penyajian-data-dan-penarikan->

c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi Data

Tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi data merupakan akhir dalam teknik analisis data kualitatif. Pada tahap ini, kita akan melihat hasil reduksi data tetap mengacu pada tujuan akhir yang hendak dicapai.

Tujuannya, mencari makna, hubungan, persamaan maupun perbedaan dari data yang dikumpulkan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada. Umumnya, kesimpulan awal masih bersifat sementara dan memungkinkan dalam mengalami perubahan.

Namun, apabila kesimpulan awal tersebut didukung oleh bukti yang valid, maka kesimpulan tersebut dapat dikatakan kredibel. Verifikasi dilakukan agar penilaian dan kesesuaian data lebih tepat dan obyektif.⁷

kesimpulan-dalam-penelitian-kualitatif/ diakses pada tanggal 11/5/2026 pukul 07.58 WIB.

⁷Dolab. 2021. *Yuk, Intip Pengertian Metode Analisis Data Kualitatif dan Tahapannya!* .
<https://dqlab.id/yuk-intip-pengertian-metode-analisis-data-kualitatif-dan-tahapannya>.
Diakses pada tanggal 5/11/2026 pada pukul 08.15 WIB

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Peneliti

1. Gambar Umum Pegadaian dan Aplikasi Tring! By Pegadaian

Kantor PT. Pegadaian (Persero) CP Curup Rejang Lebong.

Alamat : Jl. Merdeka No . 2077, Rejang Lebong, Bengkulu. Kantor PT. Pegadaian cabang CP Curup di Rejang Lebong, Bengkulu melayani Gadai Bisnis, Gadai Flexi, Gadai, Kreasi, Krasida, Krista, EmasKu, Mulia, Kresna, Tabungan Emas, MPO (Pembelian dan Pembayaran Tagihan Telepon, Listrik, Air, Tiket, Internet, TV Berbayar, Pembayaran Iuran BPJS, dll).

Sejarah pegadaian di Indonesia sudah dimulai sejak zaman Hindia Belanda, pada masa pemerintahan VOC dengan didirikannya Bank van Leening yang merupakan lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai. Lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746. Namun Usaha gadai tersebut hanya status pengelolaannya saja yang mengalami beberapa kali perubahan sejalan dengan perubahan peraturan yang ditetapkan oleh Pemerintah.¹

Kantor PT Pegadaian persero ini menyediakan berbagai layanan terkait dengan produk-produk PT Pegadaian. Layanan produk

¹Mualif, *Pegadaian: Pengertian, Sejarah, Jenis, Fungsi, Manfaat, Keunggulan, dan Kelemahan*, <https://an-nur.ac.id/blog/pegadaian-pengertian-sejarah-jenis-fungsi-manfaat-keunggulan-dan-kelemahan.html> diakses pada tanggal 09/06/2026 Pukul 20.55 WIB

PT Pegadaian yang tersedia mulai dari investasi emas pegadaian, cek harga emas pegadaian, tabungan emas, pendaftaran pegadaian digital atau pegadaian online, Kredit Cepat Aman (KCA) pegadaian, pegadaian syariah dan lainnya. Pada kantor ini juga nasabah bisa mengajukan pinjam uang atau kredit dengan jaminan muali dari surat BPKB kendaraan motor atau mobil, surat tanah dan lainnya.

Proses pegadaian terjamin. Segera kunjungi PT Pegadaian terdekat untuk memenuhi kebutuhan finansial Anda, mencari informasi bunga pegadaian, pengajuan pinjaman, dan lainnya. Anda juga bisa menghubungi kontak call center dan customer service atau mengakses langsung website PT Pegadaian secara online.

2. Visi dan Misi PT. Pegadaian (Persero) CP Curup Rejang Lebong

a. Visi

Menjadi perusahaan keuangan paling berharga di Indonesia dan sebagai agen inklusi pilihan utama masyarakat.

b. Misi

- 1) Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh stakeholder dengan mengembangkan bisnis inti.
- 2) Memperluas jangkauan layanan UMKM melalui sinergi ultramikro untuk meningkatkan proposisi nilai ke nasabah dan stakeholder.
- 3) Memberikan *Service excellence* dengan fokus nasabah melalui

:

- a) Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital.
- b) Teknologi informasi yang handal dan muktahir.
- c) Praktek manajemen resiko yang kokoh.
- d) SDM yang profesional berbudaya kinerja baik.

Aplikasi Tring! By Pegadaian di Cabang Pegadaian Curup adalah layanan digital dalam bentuk aplikasi basis mobile yang diluncurkan oleh PT. Pegadaian dalam rangka mempermudah para nasabah dan calon nasabah dalam berinteraksi dengan pegadaian tanpa harus datang ke Outlet Pegadaian.² Fitur yang ada pada aplikasi Tring! By Pegadaian yaitu Investasi Emas (Tabungan Emas, Cicil Emas, Deposio Emas dll), Gadai (Pengajuan Gadai, Bayar Gadai, Perpanjang Gadai, hingga Tambah Gadai), Pembiayaan (Cicil Emas, Bayar Pembiayaan, Pembiayaan Multiguna, Cicil Kendaraan, Wisata & Religi, Porsi Haji, Pembiayaan Usaha).³

Tring! by Pegadaian merupakan aplikasi layanan keuangan digital yang dikembangkan oleh PT Pegadaian sebagai bentuk transformasi digital perusahaan dalam memberikan kemudahan akses layanan kepada masyarakat. Aplikasi ini merupakan pengembangan dari layanan digital Pegadaian sebelumnya. Melalui aplikasi ini, nasabah dapat mengakses berbagai layanan Pegadaian secara digital

² PT Pegadaian, *Apa Itu Tring! by Pegadaian? Fitur, Kelebihan & Cara Kerjanya*, <https://pegadaian.co.id/artikel/edukasi/apa-itu-tring-by-pegadaian>, diakses 15 Juni 2026.

³ PT Pegadaian, *TRING! by Pegadaian: Gadai, Investasi Emas, dan Pembiayaan dalam Satu Aplikasi*, <https://pegadaian.co.id/tring>, diakses 15 Juni 2026.

tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.⁴

Kehadiran aplikasi Tring! by Pegadaian merupakan salah satu upaya PT Pegadaian dalam mengikuti perkembangan teknologi informasi serta menjawab perubahan perilaku masyarakat yang semakin mengandalkan layanan digital dalam memenuhi kebutuhan finansial. Aplikasi ini merupakan bagian dari transformasi layanan digital Pegadaian yang bertujuan memberikan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan dalam bertransaksi bagi nasabah.⁵

Selain itu, Tring! by Pegadaian menghadirkan layanan keuangan yang terintegrasi dalam satu platform sehingga nasabah dapat mengakses berbagai produk seperti investasi emas, gadai, dan pembiayaan hanya melalui satu aplikasi. Melalui sistem ini, pengguna dapat melakukan transaksi secara lebih praktis tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.⁶

Tring! by Pegadaian mengusung konsep “1 User ID, Semua Kebutuhan”, yaitu pengguna cukup melakukan satu kali registrasi dan verifikasi data untuk memperoleh akses ke berbagai layanan yang tersedia dalam aplikasi. Konsep ini dirancang untuk memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran serta mempercepat akses layanan secara digital.⁷ Dengan sistem tersebut, pengguna dapat

⁵ PT Pegadaian, *Apa Itu Tring! by Pegadaian? Fitur, Kelebihan & Cara Kerjanya*, <https://pegadaian.co.id/artikel/edukasi/apa-itu-tring-by-pegadaian>, diakses 15 Juni 2026.

⁶ PT Pegadaian, *TRING! by Pegadaian – Gadai, Investasi Emas, dan Pembiayaan dalam Satu Aplikasi*, <https://pegadaian.co.id/tring>, diakses 15 Juni 2026.

⁷ PT Pegadaian, *Apa Itu Tring! by Pegadaian? Fitur, Kelebihan & Cara Kerjanya*,

menikmati layanan keuangan secara lebih praktis karena seluruh fitur telah terintegrasi dalam satu aplikasi, sehingga memudahkan nasabah dalam mengelola kebutuhan finansial kapan saja dan di mana saja melalui perangkat seluler.⁸

Aplikasi Tring! by Pegadaian menyediakan berbagai layanan yang dapat dimanfaatkan oleh nasabah, salah satunya adalah fitur Tabungan Emas. Melalui fitur ini, masyarakat dapat melakukan pembelian dan penjualan emas secara digital dengan nominal yang terjangkau, serta melakukan pengelolaan saldo emas sesuai kebutuhan.⁹ Selain itu, tersedia layanan Cicil Emas yang memungkinkan masyarakat memiliki emas batangan dengan sistem pembayaran secara angsuran sesuai kemampuan finansial pengguna. Melalui layanan ini, nasabah dapat memiliki aset emas tanpa harus membayar secara penuh di awal.¹⁰ Kehadiran layanan investasi emas tersebut merupakan bagian dari upaya Pegadaian dalam menyediakan akses investasi emas yang mudah, terjangkau, dan dapat diakses secara digital guna mendukung peningkatan literasi dan inklusi keuangan masyarakat.¹¹

Selain layanan investasi emas, Tring! by Pegadaian juga

<https://pegadaian.co.id/artikel/edukasi/apa-itu-tring-by-pegadaian>, diakses 15 Juni 2026.

⁸ PT Pegadaian, *TRING! by Pegadaian – Gadai, Investasi Emas, dan Pembiayaan dalam Satu Aplikasi*, <https://pegadaian.co.id/tring>, diakses 15 Juni 2026.

⁹ PT Pegadaian, *Apa Itu Tabungan Emas di Aplikasi Tring! by Pegadaian*, <https://pegadaian.co.id/artikel/edukasi/apa-itu-tring-by-pegadaian>, diakses 15 Juni 2026.

¹⁰ PT Pegadaian, *Cicil Emas Pegadaian: Cara Mudah Punya Emas Batangan*, <https://pegadaian.co.id/artikel/berita/cicil-emas-pegadaian>, diakses 15 Juni 2026.

¹¹ PT Pegadaian, *Tring! by Pegadaian – Gadai, Investasi Emas, dan Pembiayaan dalam Satu Aplikasi*, <https://pegadaian.co.id/tring>, diakses 15 Juni 2026.

menyediakan fitur gadai digital yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi gadai secara lebih praktis melalui aplikasi. Melalui fitur ini, nasabah dapat melakukan pengecekan status gadai, pembayaran, perpanjangan, serta melihat informasi transaksi yang sedang berjalan secara langsung dari aplikasi.¹²

Selain itu, tersedia layanan Gadai Tabungan Emas yang memungkinkan nasabah mengajukan gadai dengan menjadikan saldo emas sebagai jaminan tanpa harus menjual aset yang dimiliki. Bahkan terdapat layanan Gadai dari Rumah yang memudahkan proses pengajuan gadai tanpa harus datang ke kantor Pegadaian, karena petugas dapat melakukan penjemputan barang jaminan sesuai ketentuan yang berlaku.¹³

Di samping itu, aplikasi Tring! by Pegadaian juga menyediakan berbagai layanan pembiayaan yang dapat diakses secara digital oleh nasabah. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat memantau serta mengelola berbagai produk pembiayaan seperti pembiayaan multiguna, pembiayaan kendaraan, cicil emas, serta pembiayaan wisata dan religi, termasuk layanan porsi haji.¹⁴ Seluruh layanan tersebut terintegrasi dalam satu aplikasi sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan pengelolaan kebutuhan finansial secara

¹² PT Pegadaian, *Apa Itu Tring! by Pegadaian? Fitur, Kelebihan & Cara Kerjanya*, <https://pegadaian.co.id/artikel/edukasi/apa-itu-tring-by-pegadaian>, diakses 15 Juni 2026.

¹³ PT Pegadaian, *Tring! by Pegadaian – Gadai, Investasi Emas, dan Pembiayaan dalam Satu Aplikasi*, <https://pegadaian.co.id/tring>, diakses 15 Juni 2026.

¹⁴ PT Pegadaian, *Apa Itu Tring! by Pegadaian? Fitur, Kelebihan & Cara Kerjanya*, <https://pegadaian.co.id/artikel/edukasi/apa-itu-tring-by-pegadaian>, diakses 15 Juni 2026.

lebih praktis, cepat, dan efisien tanpa harus datang ke kantor cabang Pegadaian.¹⁵ Dengan demikian, Tring! by Pegadaian tidak hanya berfungsi sebagai sarana gadai dan investasi emas, tetapi juga sebagai platform layanan keuangan digital yang menyediakan berbagai produk pembiayaan dalam satu sistem terintegrasi.¹⁶

Dalam aspek keamanan, PT Pegadaian menempatkan perlindungan data dan aset nasabah sebagai prioritas dalam layanan digitalnya. Setiap transaksi yang dilakukan melalui aplikasi Tring! by Pegadaian terhubung dengan sistem internal Pegadaian sehingga data transaksi dapat dipantau dan dikelola secara terintegrasi.¹⁷ Selain itu, Pegadaian juga memberikan jaminan atas aset emas milik nasabah melalui sistem penyimpanan yang telah memenuhi standar keamanan perusahaan. Hal ini bertujuan untuk memberikan rasa aman dan kenyamanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara digital.¹⁸

Tujuan aplikasi Tring! by Pegadaian adalah menyediakan layanan keuangan digital yang terintegrasi sehingga masyarakat dapat mengakses layanan investasi emas, gadai, pembiayaan, serta layanan syariah dan konvensional secara mudah, cepat, aman, dan efisien

¹⁵ PT Pegadaian, *Tring! by Pegadaian – Gadai, Investasi Emas, dan Pembiayaan dalam Satu Aplikasi*, <https://pegadaian.co.id/tring>, diakses 15 Juni 2026.

¹⁶ PT Pegadaian, *Cara Bayar Cicilan Pegadaian Online Via Aplikasi Tring!*, <https://pegadaian.co.id/artikel/edukasi/cicilan-pegadaian>, diakses 15 Juni 2026.

¹⁷ PT Pegadaian, *Apa Itu Tring! by Pegadaian? Fitur, Kelebihan & Cara Kerjanya*, <https://pegadaian.co.id/artikel/edukasi/apa-itu-tring-by-pegadaian>, diakses 15 Juni 2026.

¹⁸ PT Pegadaian, *Tring! by Pegadaian – Gadai, Investasi Emas, dan Pembiayaan dalam Satu Aplikasi*, <https://pegadaian.co.id/tring>, diakses 15 Juni 2026.

melalui satu platform digital.¹⁹

Untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang beragam, aplikasi Tring! by Pegadaian dilengkapi dengan berbagai fitur layanan yang mendukung aktivitas keuangan digital pengguna. Fitur investasi emas pada aplikasi Tring! by Pegadaian terdiri atas Tabungan Emas, Cicil Emas, dan Deposito Emas. Tabungan Emas merupakan layanan simpanan emas yang memungkinkan masyarakat berinvestasi secara mudah dan terjangkau.²⁰

Selain itu, Cicil Emas memberikan kesempatan kepada nasabah untuk memiliki emas fisik melalui sistem pembayaran secara angsuran. Layanan ini mencakup Cicil Tabungan Emas, Cicil Emas Batangan, dan Cicil Perhiasan. Sementara itu, Deposito Emas merupakan layanan yang memungkinkan pemilik rekening Tabungan Emas memperoleh tambahan keuntungan dengan mendepositokan saldo emas yang dimiliki sehingga mendapatkan imbal hasil dalam bentuk tambahan gram emas.²¹

Aplikasi Tring! juga menyediakan fitur informasi harga jual dan harga beli emas secara real time serta layanan transaksi jual beli emas secara digital. Fitur ini membantu pengguna memantau pergerakan harga emas dan mengambil keputusan investasi dengan

¹⁹ PT Pegadaian, *Apa Itu Tring! by Pegadaian? Fitur, Kelebihan & Cara Kerjanya*, 3 Mei 2026, diakses 15 Juni 2026, dari [Pegadaian.co.id](https://pegadaian.co.id)

²⁰ PT Pegadaian, *Apa Itu Tring! by Pegadaian? Fitur, Kelebihan & Cara Kerjanya*, diakses 15 Juni 2026, <https://pegadaian.co.id/artikel/edukasi/apa-itu-tring-by-pegadaian>

²¹ PT Pegadaian, *Kenali 3 Fitur Layanan Emas di Tring! by Pegadaian*, diakses 15 Juni 2026, <https://pegadaian.co.id/artikel/berita/fitur-layanan-emas-di-aplikasi-tring-by-pegadaian>

lebih tepat. Layanan gadai dalam aplikasi Tring! by Pegadaian memungkinkan pengguna memperoleh dana pinjaman dengan menjadikan aset tertentu sebagai jaminan.

Salah satu layanan yang tersedia adalah Gadai Tabungan Emas, yaitu fasilitas pinjaman dengan menggunakan saldo Tabungan Emas sebagai agunan tanpa harus menjual aset emas yang dimiliki.²² Selain itu, pengguna dapat memantau status gadai aktif beserta tanggal jatuh tempo melalui aplikasi. Aplikasi juga menyediakan layanan pengajuan gadai, pembayaran gadai, perpanjangan gadai, dan penambahan pinjaman gadai secara digital.²³

Fitur pembiayaan pada aplikasi Tring! by Pegadaian memungkinkan pengguna memantau berbagai produk pembiayaan yang sedang berjalan. Layanan pembiayaan yang tersedia meliputi Cicil Emas, Pembiayaan Multiguna, Cicil Kendaraan, Wisata dan Religi, Porsi Haji, serta Pembiayaan Usaha. Melalui fitur tersebut, pengguna dapat melihat informasi mengenai jumlah pembiayaan aktif, tagihan yang harus dibayarkan, serta riwayat pembayaran secara lebih mudah dan terintegrasi.²⁴

Setiap pengguna yang mendaftarkan akun di aplikasi pegadaian akan langsung mendapatkan rekening tabungan mas. Berikut ini

²² PT Pegadaian, *Apa Itu Tring! by Pegadaian? Fitur, Kelebihan & Cara Kerjanya*, <https://pegadaian.co.id/artikel/edukasi/apa-itu-tring-by-pegadaian>, diakses 15 Juni 2026.

²³ PT Pegadaian, *Tring! by Pegadaian*, Google Play Store, diakses 15 Juni 2026, <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.pegadaidigital>

²⁴ PT Pegadaian, *Apa Itu Tring! by Pegadaian? Fitur, Kelebihan & Cara Kerjanya*, 3 Mei 2026, <https://pegadaian.co.id/artikel/edukasi/apa-itu-tring-by-pegadaian>, diakses 15 Juni 2026.

prosedur pendaftaran akunnya:

1. Pertama, pastikan aplikasi Tring! by Pegadaian telah terunduh di perangkatmu, lalu buka halaman utama.
2. Tekan menu "Daftar" untuk membuat akun baru.
3. Pahami dan setuju ketentuan yang ditampilkan dengan memberi centang, kemudian pilih "Lanjutkan".
4. Masukkan nomor *handphone* yang aktif untuk verifikasi dan tunggu hingga kode OTP terkirim.
5. Tambahkan alamat email, lalu klik "Lanjutkan".
6. Buka email masuk dan tekan link "Verifikasi Email Saya" untuk konfirmasi.
7. Foto KTP dengan posisi jelas supaya proses verifikasi sukses.
8. Lengkapi data diri sesuai identitas di KTP, lalu klik "Lanjutkan".
9. Lanjutkan dengan verifikasi wajah dan pastikan wajah terlihat jelas tanpa masker atau penutup lainnya.
10. Buat *password* yang kuat dan gunakan kombinasi huruf, angka, dan karakter. Kemudian, masukkan ulang password yang sama, lalu pilih "Lanjutkan".
11. Atur PIN dan konfirmasi ulang untuk menjaga keamanan akun.
12. Pilih jenis layanan yang tersedia, yaitu Pegadaian atau Pegadaian Syariah.

13. Tentukan kantor cabang yang akan menjadi pengelola akunmu.
14. Setelah selesai, rekening Tabungan Emas langsung aktif dan siap digunakan untuk mulai menabung emas.²⁵

Objek penelitian ini menyangkut tentang strategi pengembangan Aplikasi Tring! By Pegadaian dalam pemakaian aktivitas transaksi langsung yang di lakukan secara *casless*. Aspek-aspek yang diamati berupa hambatan atau tantangan. Pengembangan, dan perencanaan berlangsung sebagaia hal utama yang diinteraksikan peneliti. Pengamatan, wawancara, hasil penelitian, dan peembahasan penelitian semuanya diuraikan dalam bab hasil penelitian dan pembahaan. Pengoperasian aplikasi Tring! By pegadaian dari karyawan dan nasabah unit pegadaian cabang cuup.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan guna mengetahui efektivitas penggunaan applikasi Tring! By pegadaian terhadap pemakaian transaksi pegadaian yang dilakukan secara online da tepatnya unit pegadaian cabang curup. Fokus penelitian ini adalah mengenai keberhasilan dan hambatan aplikasi Tring! By pegadaian dalam pengimplementasian dilakukan oleh karyawan dan nasabah pegadaian cabang curup. Menurut buku perencanaan

²⁵ PT Pegadaian, *Cara Daftar Akun Tring! by Pegadaian untuk Nabung & Cicil Emas*, <https://pegadaian.co.id/artikel/edukasi/cara-daftar-akun-tring-by-pegadaian>, diakses 15 Juni 2026.

dan strategi komunikasi, strategi komunikasi digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang keberhasilan penerapan aplikasi Tring! By pegadaian.

Peneliti memulai tahap analisis dengan menyusun daftar pertanyaan untuk wawancara dengan informan yang berfungsi sebagai pengumpulan data. Pertanyaan-pertanyaan tersebut kemudian dianalisis untuk mengetahui bagaimana informasi yang diberikan oleh informan. Peneliti ini melakukan beberapa tahapan yaitu wawancara berdasarkan fokus penelitian.

Perumusan Wawancara yang dilakukan kepada Karyawan dan nasabah Pegadaian cabang Curup pada prinsipnya untuk menggali data tentang, pertama hasil pengoperasian aplikasi Tring! By Pegadaian. Dua Pengoperasian aplikasi Tring! By Pegadaian dalam menghasilkan Output atau informasi. Bagi perusahaan sesuai atau tidak sesuai. Wawancara mendalam ini bertujuan untuk mengkaji data yang valid dengan pengoperasian Aplikasi Tring by Pegadaian pada Pegadaian Cabang Curup. Peneliti mewawancarai 3 Karyawan berbeda divisi dan 3 Nasabah pengguna Aplikasi Tring! by Pegadaian.

Analisis penelitian ini berfokus pada keberhasilan penerapan aplikasi yang dilakukan melalui wawancara mendalam bersama narasumber yang terjun langsung di lapangan, guna memperoleh temuan penelitian yang akurat. Objek yang di kaji

adalah Aplikasi Tring! by Pegadaian, dengan pembahasan yang merujuk pada berbagai aspek sesuai rumusan masalah yang ditetapkan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua metode utama, yaitu studi literatur dan studi lapangan. Dalam prosesnya, peneliti juga mencari informasi tambahan dengan cara mengamati hasil dari wawancara dengan informan pendukung saat kegiatan berlangsung, serta melakukan wawancara mendalam. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan data yang dapat dipercaya, lebih objektif, dan akurat.

Agar pelaksanaan wawancara berjalan lebih efisien, terstruktur, dan terarah, pembahasan dibagi menjadi tiga bagian utama, yaitu:

- a. Hasil Penelitian
- b. Deskripsi identitas Penelitian
- c. Pembahasan

Selanjutnya, peneliti menerapkan tahapan observasi sebagai metode analisis. Adapun langkah – langkah observasi yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Mengunjungi Pegadaian Cabang Curup guna mengurus perizinan pelaksanaan penelitian.
- b. Mengamati tata cara penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian oleh para Karyawan dan Nasabah.

- c. Mencatat berbagai informasi terkait penerapan aplikasi Tring! by pegadaian serta mengukur tingkat keberhasilannya.
- d. Melakukan wawancara mendalam dengan para karyawan dan nasabah Pegadaian Cabang Curup.

3. Sejarah Pegadaian.

Lembaga Keuangan Non Bank seperti Pegadaian didirikan dengan tujuan untuk mencegah praktek ijon, rentenir, dan pinjaman tidak wajar lainnya dengan sistem gadai. Lembaga gadai ini juga ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil serta untuk mendukung program Pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional. Pada awalnya Pegadaian didirikan pada tahun 1746, sejarah pegadaian dimulai saat VOC mendirikan Bank Van Leening sebagai lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai.

Pada tahun 1811 pemerintah Inggris mengambil alih dan membubarkan Bank Van Leening, kepada masyarakat diberi keleluasaan mendirikan usaha Pegadaian. Pada 1 April 1901 didirikan Pegadaian negara pertama di Sukabumi (Jawa Barat). Selanjutnya Pada tahun 1905 Pegadaian berbentuk lembaga resmi Jawatan. Pada tahun 1961 bentuk badan hukum berubah dari Jawatan ke Perusahaan Negara (PN). Pada tahun 1969 bentuk badan hukum berubah dari PN ke Perusahaan Jawatan (PERJAN).

Kemudian pada tahun 1990 Bentuk badan hukum berubah dari PERJAN ke Perusahaan Umum (PERUM). Selanjutnya pada

tahun 2012 bentuk badan hukum berubah dari PERUM ke Perusahaan Perseroan (PERSERO) yaitu pada 1 april 2012.²⁶

4. Struktur Organisasi Perusahaan

Kata organisasi sudah tidak asing lagi didengar oleh masyarakat luas saat ini, dimana organisasi menjadi bagian penting yang memiliki peran dalam setiap lapisan masyarakat. Dalam buku, siagian (2005) menyatakan pengorganisasian adalah keseluruhan proses wewenang dan tanggung jawab sedemikian rupa, sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan yang utuh dan bulat, dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Organisasi merupakan wadah bagi sekelompok orang yang bekerja secara terkoordinasi untuk mencapai tujuan bersama, dalam suatu organisasi terdapat tugas-tugas yang harus dikoordinasikan sehingga dapat mewujudkan tujuan dari organisasi yang telah dibentuk.

Struktur organisasi perusahaan adalah sistem yang mendefinisikan hierarki dalam suatu perusahaan. Idealnya, setiap perusahaan memiliki struktur organisasi agar dapat berjalan dengan baik. Selain itu, ada sederet tujuan lainnya mengapa perusahaan harus memiliki struktur organisasi.

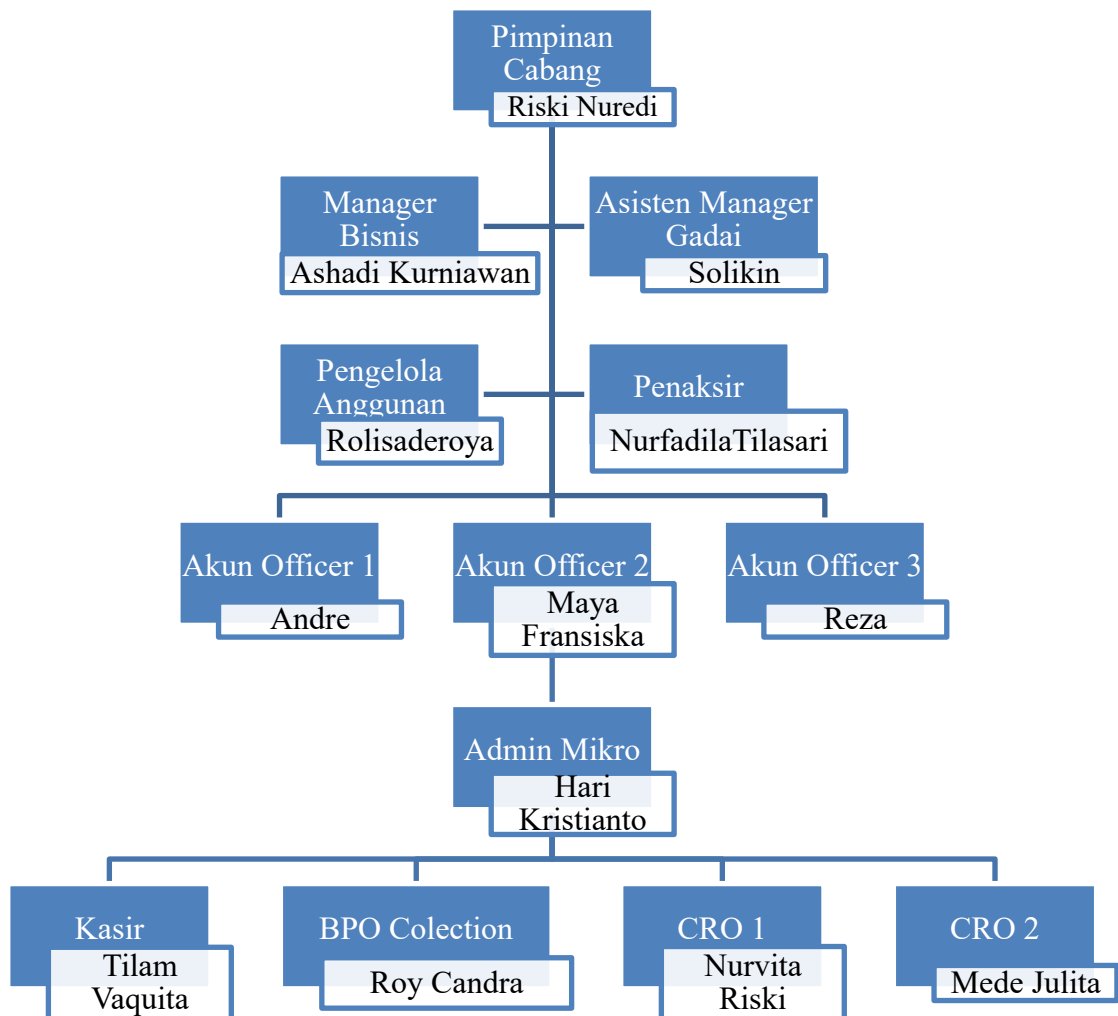
Struktur perusahaan biasanya digambarkan dalam bentuk

²⁶ Iin Karolin, *Analisis Strategi Pemasaran Produk Amanah Dengan Sistem Office Channeling dalam upaya menarik minat nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup*, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Curup, 2022).

bagan atau garis hierarki, dengan bagan pada bagian atas menunjukkan kedudukan yang lebih tinggi. Bagan tersebut juga menunjukkan komponen-komponen yang menyusun perusahaan.²⁷

Bagan 4.1

Struktur Organisasi Pegadaian Cabang Curup



Adapun penjelasan mengenai tugas masing-masing bagian dari struktur organisasi Pegadaian Cabang Curup adalah sebagai berikut:

²⁷ Hujajulu Haloman Dkk, *Buku Ajar Ekonomi dan Bisnis*, (Tangerang: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2024)

a. Pimpinan Cabang

Pimpinan cabang adalah untuk merancang, menkoordinasikan, mengarahkan dan mengendalikan pelaksanaan fungsional, manajerial dan moneter pegadaian. Tuas pimpinan cabang adalah untuk melakukan:

- 1) Menyusun rencana pengembangan bisnis pada cabang yang dikelolanya berdasarkan potensi daerah setempat untuk diusulkan kepada *Deputy Bisnis*.
- 2) Menyusun rencana kerja, program, inisiatif strategis, dan rincian biaya yang terintegrasi baik dengan seluruh unit kerja yang dikelolanya.
- 3) Menyusun KPI (*key performance indicator*) dan Target Setting berdasarkan RKAP (*rencana kerja dan anggaran perusahaan*) yang telah disetujui dan melakukan *cascading* KPI kepada karyawan.
- 4) Mengelola aset cabang untuk mendukung efektivitas operasional kantor cabang dalam mencapai target kinerja.
- 5) Mengorganisasi dan mengintegrasikan seluruh sumber daya yang ada dibawah koordinasinya untuk mencapai tujuan perusahaan melalui perencanaan pelaksanaan, monitoring, evaluasi dan pengembangan bisnis berkelanjutan dicabang yang dikelolanya.

- 6) Menetapkan besarnya taksiran dan uang pinjaman sesuai dengan ketentuan dan batas kewenangannya.
- 7) Merencanakan, mengorganisasi, menyelenggarakan, dan mengendalikan pengelolaan modal kerja cabang.
- 8) Melakukan pengendalian, pengawasan, pembinaan, motivasi, coaching and counseling baik untuk individu perorangan maupun seluruh karyawan dibawah koordinasinya (*people manager*)
- 9) Mengelola operasional dan memastikan cabang sebagai delivery chanel atau titik layanan produk-produk perusahaan berjalan lancar sesuai ketentuan, prosedur dan kebijakan operasional.
- 10) Bertanggung jawab meningkatkan pelayanan dari sisi Service Level Agreement (SLA), menerapkan standar perilaku pelayanan, menerapkan standar tampilan fisik dan peralatan cabang yang dikelolanya
- 11) Melaksanakan pengawasan yang efektif atas operasional cabang.
- 12) Melakukan pemetaan potensi bisnis diseperti lingkungan cabang (dengan radius tertentu) dan mendapatkan data potensi bisnis untuk penguatan program penjualan.
- 13) Melakukan koordinasi dengan Deputy Bisnis dalam menyusun rencana kerja terkait dengan program penjualan yang akan

dilaksanakan untuk mendukung upaya pencapaian kinerja.

14) Mengusulkan Harga Pasar Setempat (HPS) kepada Deputy
Bisnis

15) Melaksanakan *Business Continuity Plan* (BCP) sesuai
kebijakan dari unit kerja terkait.

b. Manager Bisnis

Manager Bisnis adalah pejabat yang bertanggung jawab dalam merancang dan mengimplementasikan strategi pemasaran serta pengembangan bisnis pada kantor cabang guna mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan, tugas manager bisnis bisa dijabarkan sebagai berikut :

- 1) Menyusun rencana kerja dan program pemasaran produk gadai, pembiayaan, serta aneka jasa.
- 2) Melakukan monitoring dan evaluasi pencapaian target bisnis secara periodik.
- 3) Mengidentifikasi potensi pasar dan membina hubungan kerja sama dengan UMKM, toko emas, serta komunitas di wilayah kerja cabang.
- 4) Menganalisis perkembangan pasar, pesaing, dan kondisi ekonomi untuk mendukung pengambilan keputusan bisnis.
- 5) Menyusun laporan realisasi bisnis kepada Pimpinan Cabang dan Kantor Wilayah.

c. Asisten Manager Gadai

Asisten Manager Gadai adalah pejabat yang membantu Pimpinan Cabang dalam mengawasi dan mengendalikan seluruh proses operasional transaksi gadai agar berjalan sesuai prosedur dan ketentuan perusahaan. tugas Asisten Manager Gadai adalah sebagai berikut :

- 1) Mengawasi pelaksanaan SOP transaksi gadai mulai dari taksiran, pencairan, penebusan, hingga perpanjangan.
- 2) Melakukan verifikasi dan persetujuan akhir terhadap hasil taksiran dengan nominal tertentu.
- 3) Mengevaluasi kinerja petugas penaksir, kasir, dan Customer Relation Officer.
- 4) Menggantikan tugas Pimpinan Cabang dalam hal operasional pada saat berhalangan.
- 5) Menangani permasalahan operasional harian yang terjadi pada loket gadai.

d. Pengelola Agunan

Pengelola Agunan adalah petugas yang diberi tanggung jawab untuk mengelola administrasi dan fisik seluruh barang jaminan nasabah yang disimpan di ruang agunan cabang. Tugas pengelola agunan sebagai berikut:

- 1) Mencatat setiap mutasi agunan masuk dan keluar ke dalam buku agunan dan sistem aplikasi dengan akurat, meliputi

nomor SB, jenis barang, dan nama nasabah

- 2) Menyusun dan menyimpan agunan ke dalam brankas atau safe deposit box sesuai klasifikasi jenis barang dan tanggal jatuh tempo. Memastikan kondisi ruang agunan sesuai standar keamanan.
- 3) Melaksanakan perhitungan fisik agunan bersama Pimpinan Cabang secara bulanan dan insidental untuk memastikan kesesuaian antara catatan sistem dengan fisik barang.
- 4) Mengidentifikasi agunan yang telah jatuh tempo dan belum ditebus, menyiapkan dokumen dan fisik barang untuk diserahkan kepada panitia lelang.
- 5) Menyerahkan agunan kepada nasabah pada saat penebusan setelah dilakukan verifikasi identitas dan kesesuaian data oleh Kasir.

e. Penaksir

Penaksir adalah tenaga fungsional yang memiliki sertifikasi kompetensi untuk melakukan penilaian atas barang jaminan nasabah berdasarkan parameter objektif. Tugas utamanya adalah sebagai berikut :

- 1) Melakukan pengujian kadar emas menggunakan alat X-Ray Fluorescence untuk emas putih/kuning dan metode cupellation untuk kepastian kadar.

- 2) Menimbang berat bersih emas setelah dikurangi batu/permata dan mengukur volume berlian menggunakan alat ukur standar.
- 3) Melakukan pengecekan fisik kendaraan, kesesuaian nomor rangka dan mesin, tahun pembuatan, serta membandingkan harga pasar melalui referensi resmi.
- 4) Menghitung nilai pinjaman maksimal berdasarkan persentase Loan to Value yang ditetapkan perusahaan dikali hasil taksiran.
- 5) Menginput data hasil taksiran ke sistem dan mencetak Surat Bukti Gadai dengan mencantumkan rincian taksiran secara transparan kepada nasabah.

f. Account Officer

Account Officer adalah petugas yang mengelola siklus kredit mikro mulai dari prospeksi nasabah, analisis kredit, hingga monitoring setelah pencairan.

- 1) Mengidentifikasi dan mendatangi calon nasabah UMKM melalui database, referensi, atau kunjungan ke pasar untuk menawarkan produk Kredit Mikro.
- 2) Melakukan analisis *Character, Capacity, Capital, Collateral*, dan *Condition of Economy* terhadap calon debitur melalui wawancara dan survey lapangan.
- 3) Mengumpulkan dokumen, menginput data ke sistem, membuat memorandum kredit, dan mengajukan persetujuan sesuai kewenangan.

- 4) Melakukan kunjungan berkala kepada debitur untuk memantau perkembangan usaha dan memberikan edukasi keuangan agar pembayaran angsuran tepat waktu.
- 5) Berkoordinasi dengan BPO *Collection* untuk penanganan debitur yang menunggak dan menyusun rekomendasi restrukturisasi jika diperlukan.

g. Admin Mikro

Admin Mikro adalah tenaga administrasi yang mendukung kelancaran proses back office pada unit pembiayaan mikro di kantor cabang, Tugas detail Admin mikro:

- 1) Menginput seluruh data nasabah, agunan, dan akad pembiayaan ke dalam sistem aplikasi Pegadaian secara tepat dan tepat waktu.
- 2) Memeriksa kelengkapan, keabsahan, dan kesesuaian dokumen nasabah seperti KTP, KK, NPWP, SIUP, dan dokumen agunan sebelum diproses lebih lanjut.
- 3) Mengarsipkan dokumen fisik ke dalam filling cabinet dan dokumen digital ke dalam sistem sesuai prosedur retensi arsip perusahaan.
- 4) Menyusun laporan perkembangan pencairan, portofolio, dan jatuh tempo kredit mikro untuk kebutuhan manajemen cabang dan Kantor Wilayah.

- 5) Menyiapkan dokumen akad dan administrasi lain yang diperlukan Kasir pada saat proses pencairan dana ke nasabah.

h. Kasir

Kasir adalah petugas yang bertanggung jawab secara langsung atas pengelolaan dan pencatatan seluruh transaksi uang tunai pada kantor cabang. Tugas nya sebagai berikut:

- 1) Melayani penerimaan pembayaran angsuran, bunga, denda, dan penebusan gadai. Melakukan pengeluaran uang untuk pencairan pinjaman gadai dan pembiayaan.
- 2) Melakukan perhitungan fisik uang kas di awal dan akhir jam operasional, mencocokkannya dengan saldo sistem, serta membuat berita acara apabila terjadi selisih.
- 3) Menyetorkan kelebihan kas ke bank rekanan apabila saldo kas di brankas melebihi limit yang ditentukan untuk meminimalkan risiko.
- 4) Melakukan rekonsiliasi transaksi harian dengan laporan sistem dan menyerahkan bukti transaksi kepada nasabah.
- 5) Melakukan rekonsiliasi transaksi harian dengan laporan sistem dan menyerahkan bukti transaksi kepada nasabah.

i. BPO Collection

BPO Collection adalah petugas back office yang berfokus pada aktivitas penagihan kepada nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran kewajiban.

- 1) Menghubungi nasabah melalui telepon, SMS, WhatsApp, atau surat pemberitahuan mulai H-7 sebelum jatuh tempo hingga H+90 setelah jatuh tempo.
- 2) Menjelaskan konsekuensi keterlambatan, memberikan informasi biaya denda, dan menawarkan opsi perpanjangan gadai atau reschedule angsuran. Pemetaan Risiko:
- 3) Mengklasifikasikan nasabah berdasarkan kolektibilitas dan membuat skala prioritas penagihan untuk nasabah dengan risiko gagal bayar tinggi.
- 4) Memperbarui data kontak nasabah dan mencatat hasil komunikasi ke dalam sistem collection untuk bahan evaluasi strategi penagihan.
- 5) Menyusun laporan harian, mingguan, dan bulanan mengenai tingkat kolektibilitas, recovery rate, dan daftar nasabah yang akan dilelang

j. Customer Relation Officer

Customer Relation Officer adalah petugas *frontliner* yang bertugas memberikan pelayanan awal kepada nasabah dan membangun hubungan positif antara nasabah dengan perusahaan.

- 1) Menyambut kedatangan nasabah dengan ramah, menanyakan kebutuhan transaksi, dan memberikan nomor antrian sesuai jenis layanan.

- 2) Melakukan pemeriksaan dan pencocokan KTP asli, sidik jari, atau data biometrik nasabah dengan database untuk mencegah fraud.
- 3) Menjelaskan prosedur, biaya administrasi, bunga, dan jangka waktu gadai/pembiayaan kepada nasabah dengan bahasa yang mudah dipahami.
- 4) Membantu nasabah mengisi formulir pengajuan gadai, pembukaan rekening Tabungan Emas, atau formulir keluhan nasabah.
- 5) Menerima keluhan nasabah secara empatik, melakukan klarifikasi awal, dan meneruskan keluhan yang tidak dapat diselesaikan ke Asisten Manager atau Pimpinan Cabang.²⁸

B. Temuan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan peneliti di pegadaian cabang curup:

1. Penggunaan aplikasi Tring! By pegadaian dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah

Penggunaan aplikasi Tring! by pegadaian memberikan berbagai kemudahan baik bagi nasabah maupun karyawan. Keberadaan aplikasi ini membantu nasabah dalam mengakses berbagai layanan Pegadaian secara lebih cepat dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor cabang untuk setiap transaksi. Misalnya, nasabah dapat melakukan

²⁸ Arsip, "Struktur Organisasi dan Tata Kerja PT. Pegadaian (Persero) Buku tahun 2020"

pembayaran cicilan melalui aplikasi sehingga tidak perlu menunggu antrian di loket pelayanan.

Selain memberikan kemudahan bagi nasabah, aplikasi Tring! juga membantu meningkatkan efisiensi kerja karyawan. Berdasarkan pengamatan peneliti, antrean pada bagian kasir cenderung berkurang sejak penggunaan aplikasi Tring! semakin banyak dimanfaatkan oleh nasabah. Hal ini karena sebagian transaksi yang sebelumnya dilakukan secara langsung di kantor cabang telah beralih ke layanan digital melalui aplikasi. Dengan demikian, karyawan dapat lebih fokus dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang membutuhkan layanan secara langsung.

Dalam aspek keamanan, aplikasi Tring! by Pegadaian menerapkan sistem verifikasi yang cukup ketat. Setiap pengguna hanya dapat memiliki satu akun yang terhubung dengan satu nomor telepon dan harus melalui proses verifikasi identitas, termasuk verifikasi wajah. Selain itu, kode pembayaran BRIVA yang terdapat dalam aplikasi hanya dapat diakses oleh pemilik akun yang bersangkutan. Berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti, sistem ini berbeda dengan aplikasi Pegadaian Digital yang digunakan sebelumnya, di mana dalam kondisi tertentu nasabah masih dapat memperoleh informasi pembayaran melalui akun lain atau bantuan petugas pelayanan.

Penerapan sistem keamanan tersebut bertujuan untuk

meningkatkan perlindungan data dan transaksi nasabah. Peneliti juga mengamati bahwa aplikasi Tring! memberikan transparansi informasi yang cukup baik. Nasabah dapat melihat saldo Tabungan Emas, riwayat transaksi, jumlah tagihan, serta informasi layanan lainnya secara langsung melalui aplikasi. Kemudahan akses informasi tersebut membantu nasabah dalam memantau kondisi keuangan dan transaksi yang dimiliki tanpa harus meminta informasi kepada petugas Pegadaian.

Peneliti juga mengamati bahwa aplikasi Tring! memberikan transparansi informasi yang cukup baik. Nasabah dapat melihat saldo Tabungan Emas, riwayat transaksi, jumlah tagihan, serta informasi layanan lainnya secara langsung melalui aplikasi. Kemudahan akses informasi tersebut membantu nasabah dalam memantau kondisi keuangan dan transaksi yang dimiliki tanpa harus meminta informasi kepada petugas Pegadaian.

Sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Nurvita Riski Rahmawati selaku Customer Relationship Officer PT. Pegadaian Cabang Curup Sebagai Berikut :

“Aplikasi Tring! by Pegadaian dinilai mudah digunakan karena tampilannya jelas, dan bahasanya tidak menggunakan istilah perbankan serta menu tabungan emas langsung muncul saat login namun terdapat beberapa kendala yaitu transaksi hanya bisa dilakukan sampai jam 22.00 WIB sehingga di atas jam tersebut nasabah harus menunggu hingga jam 07.00 WIB, adanya saldo gadai pada nasabah pegadaian digital yang membuka rekening melalui kode referal cabang sehingga harus memilih saldo utama secara manual, serta keluhan nasabah yang sering lupa tanggal

jatuh tempo sehingga angsum langsung timbul kebulan berikutnya. Meskipun demikian , fitur simulai cicil emas sudah jelas karena langsung menampilkan DP dan angsum perbulan, dan aplikasi Tring! by Pegadaian sudah terintegrasi langsung dengan sistem sehingga nasabah yang ragu dapat mengecek status pembayaran langsung ke Outlet terdekat” (Riski Nurvita Rahmawati, wawancara, Mei 2026).²⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurvita Rizki Rahmawati selaku karyawan Pegadaian Cabang Curup, Penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian terbukti memberikan kemudahan baik bagi karyawan maupun nasabah dalam proses pelayanan. Dari sisi karyawan, aplikasi mengurangi beban administratif karena nasabah dapat melakukan pengecekan status gadai dan sisa cicilan secara mandiri. Hal ini berdampak pada berkurangnya antrian di outlet sehingga petugas dapat lebih fokus memberikan edukasi produk.

Penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian memberikan kemudahan terutama pada layanan pasca-transaksi gadai, bukan pada proses gadai baru. Untuk gadai baru, nasabah tetap wajib datang ke kantor Pegadaian untuk membawa barang jaminan dan melakukan taksiran. Walaupun demikian, nasabah PT. Pegadaian Cabang Curup Ibu Endang Tri Ningsih memaparkan bahwa ;

“Saya tetap ke kantor pas awal gadai emas. Tapi sekarang kalau mau cek sisa cicilan atau mau tebus, saya pakai Tring! aja. Gak perlu jauh-jauh ke Pegadaian Cabang”³⁰

Dari hasil pemaparan di atas menyatakan bahwa Setelah proses

²⁹Nurvita Rizki, *Customer Relationship Officer*, Wawancara 19 Mei 2026

³⁰ Endang Tri Ningsih , *Nasabah*, Wawancara 20 Mei 2026

gadai berjalan Tring! by Pegadaian belum sepenuhnya optimal dalam meningkatkan kualitas layanan. Kondisi ini dapat dianalisis menggunakan pemikiran Muhammad Istan yang menyatakan bahwa penerapan sistem informasi berbasis teknologi dapat meningkatkan efektivitas kinerja dan pelayanan, namun keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh kemampuan pengguna dalam mengoperasikan teknologi serta kualitas sistem yang digunakan.

Dalam penelitiannya tentang portal akademik STAIN Curup, Muhammad Istan menemukan bahwa masih terdapat berbagai kendala seperti kurangnya pemahaman pengguna terhadap teknologi, terjadinya error sistem, dan gangguan server yang menyebabkan layanan digital belum berjalan secara maksimal. ³¹Perbaikan pada perpanjangan jam operasional, integrasi payment gateway, penguatan sistem notifikasi, dan peningkatan stabilitas server sangat diperlukan agar aplikasi dapat memberikan layanan yang lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

PT. Pegadaian Cabang Curup menjabarkan bagaimana para karyawan dan nasabah memberikan tanggapan terhadap penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian semua akan di bahas sebagai berikut :

Berikut pemaparan oleh Kalesta anggota *Security* yang membantu pelayanan terhadap nasabah Pegadaian yang memperjelas tanggapan penggunaan aplikasi Tring! By Pegadaian mengatakan bahwa :

³¹ Muhammad Istan, *Pengaruh Portal Akademik STAIN Curup Terhadap Kinerja Dosen STAIN Curup* (Curup: LP2M IAIN Curup, 2016), 3–5.

“Kadang aplikasi error atau susah diakses saat jaringan jelek atau pas maintenance. Tapi pusat biasanya kasih info dulu lewat media sosial, jadi kami bisa antisipasi dan kasih tahu nasabah.”³²

Sedangkan menurut nasabah pegadaian Endang Tri Ningsih menyatakan bahwa ;

“Penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian sedikit mengalami hambatan seperti kendala umum lainnya. Penggunaan aplikasi relatif cepat ketika jaringan bagus. Kelemahannya aplikasi Tring by Pegadaian ini menurut saya ketika melakukan pembayaran jika tidak ingin keluar rumah artinya saya harus ada M Banking untuk membantu proses pembayaran (perantara aplikasi) tidak ada fitur yang menyediakan pembayaran langsung dari aplikasi tersebut jadi harus membuka aplikasi lain untuk melakukan pembayaran. Namun demikian menurut saya adanya aplikasi ini sangat efektif untuk saya yang rumahnya jauh dari kantor pegadaian, sejauh ini karyawan Pegadaian Cabang Curup dapat mengoperasikan aplikasi Tring! by Pegadaian dengan baik. Namun dalam melakukan transaksi pernah beberapa kali terjadi pemeliharaan sistem terhadap jaringan yang membuat saya menunggu proses transaksi. Akan tetapi karyawan Pegadaian Cabang Curup sigap membantu dalam hal tersebut bahkan bersedia membantu mendownload aplikasi Tring! by Pegadaian ini walaupun di Cabang sedang ramai antrian Nasabah.”(Endang Tri Ningsih, wawancara, Mei 2026)³³

Dari hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian yang sudah berjalan di Pegadaian Cabang Curup sedikit sekali hambatan pada saat ini, bahkan relatif dipermudah dengan transaksi apapun, namun seperti yang sudah di jelaskan oleh informan diatas bahwa kendala yang dialami yaitu belum adanya fitur pembayaran langsung dari aplikasi sehingga nasabah harus membuka 2 aplikasi sekaligus untuk melakukan proses pembayaran,

³²Kalsta, *Scurity*, Wawancara 19 Mei 2026

³³Endang Tri Ningsih, Nasabah Pengguna Aplikasi Tring! by Pegadaian Cabang Curup, Wawancara 20 Mei 2026”

kendala terhadap jaringan yang sering mengalami *maintance*.

Namun yang diungkapkan Ibu Endang bahwa karyawan cepat dalam membantu nasabah mendownload aplikasi Tring! by Pegadaian mampu melayani nasabah dengan baik terutama dalam memperkenalkan aplikasi Tring! by Pegadaian sehingga dapat dikenal oleh masyarakat terutama nasbaahnya.

Infomasi dan data yang diberikan oleh karyawan yang diwawancarai karena aplikasi ini membuat pekerjaan menjadi lebih cepat karena semuanya dilakukan secara sistematis. Data sangat membantu dalam penelitian mempermudah dalam mencari informasi mengenai masalah yang dihadapi namun peneliti juga bisa belajar dari data yang dibutuhkan, seperti yang dipaparkan berikut oleh Karyawan Pegadaian Cabang curup dari Ibu Kalesta :

“Selama ini pengoprasian Aplikasi Tring by Pegadaian ini sudah cukup membantu kami dalam operasional sehari-hari. Kami memiliki target transaksi yang harus dicapai, dan aplikasi ini membantu kami memenuhi target tersebut dengan hasil yang memuaskan. Informasi yang dihasilkan akurat dan relevan, sehingga memudahkan kami dalam melayani nasabah. Tapi, kami juga mengalami beberapa kendala, seperti aplikasi yang error atau sulit diakses saat jaringan tidak stabil atau saat maintenance. Namun, pusat biasanya sudah memberikan informasi sebelumnya melalui media sosial, sehingga kami bisa mengantisipasinya. Data nasabah yang tersimpan juga mudah diolah menjadi informasi yang berguna, berkat sistem yang terintegrasi dengan baik.”³⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Pegadaian, aplikasi Tring by Pegadaian telah membantu meningkatkan efisiensi

³⁴Kalesta, *Scurity* Pegadaian Cabang Curup, Wawancara 19 Mei 2026”

operasional. Aplikasi ini membantu karyawan mencapai target transaksi dengan hasil yang memuaskan. Informasi yang dihasilkan akurat dan relevan, sehingga memudahkan pelayanan nasabah. Namun, aplikasi ini terkadang mengalami kendala seperti error atau sulit diakses saat jaringan tidak stabil atau saat maintenance. Pusat biasanya memberikan informasi sebelumnya melalui media sosial.

Berdasarkan yang telah dipaparkan diatas terkait bagaimana penggunaan aplikasi tring! by pegadaian dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah. Dapat disimpulkan karena layanan Tring! by pegadaian sudah tersedia, dan nasabah sudah memahami cara menggunakan transaksi digital, manfaat dan kemudahan dalam menggunakan fitur layanan pegadaian digital. Hal ini membuat beberapa nasabah senang bertransaksi dan membuat nasabah pegadaian untuk melanjutkan penggunaan layanan pegadaian digital. Pegadaian terus mengupdate aplikasi ini untuk memastikan aplikasi tetap di gunakan lancar tidak sering down walaupun banyak pengguna.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa nasabah dan karyawan memiliki sikap positif terhadap aplikasi Tring! Pegadaian. Aplikasi ini dinilai berguna karena memudahkan transaksi, akurat, dan relevan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pemikiran Muhammad Istan yang menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam suatu organisasi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan apabila didukung oleh sistem yang baik dan kemampuan pengguna dalam

memanfaatkan teknologi tersebut.

Menurut Muhammad Istan, keberadaan sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyimpanan dan pengolahan data, tetapi juga sebagai media untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui kemudahan akses informasi, kecepatan pelayanan, dan ketepatan dalam penyampaian informasi kepada pengguna.³⁵ Dengan demikian, keberhasilan aplikasi Tring! by Pegadaian dalam memberikan kemudahan transaksi kepada nasabah menunjukkan bahwa teknologi informasi telah berperan sebagai instrumen yang mendukung peningkatan kualitas layanan.

Lebih lanjut, Muhammad Istan menegaskan bahwa penerapan teknologi informasi akan memberikan hasil yang optimal apabila pengguna memiliki pemahaman yang baik terhadap sistem yang digunakan.³⁶ Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah telah memahami cara penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian sehingga mereka dapat memanfaatkan berbagai fitur yang tersedia secara maksimal. Pemahaman pengguna terhadap teknologi menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu inovasi digital.

Semakin tinggi tingkat pemahaman dan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi, maka semakin besar pula manfaat yang dapat dirasakan. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi aplikasi

³⁵ Muhammad Istan, *Pengaruh Portal Akademik STAIN Curup Terhadap Kinerja Dosen STAIN Curup* (Curup: LP2M IAIN Curup, 2016), 4.

³⁶ Muhammad Istan, *Pengaruh Portal Akademik STAIN Curup Terhadap Kinerja Dosen STAIN Curup* (Curup: LP2M IAIN Curup, 2016), 4.

Tring! by Pegadaian tidak hanya dipengaruhi oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kemampuan nasabah dalam memahami dan memanfaatkan teknologi tersebut.

Selain itu, upaya Pegadaian yang terus melakukan pembaruan (update) aplikasi agar tetap berjalan lancar dan tidak sering mengalami gangguan juga dapat dianalisis melalui pemikiran Muhammad Istan. Menurutnya, kualitas sistem merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan implementasi teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.³⁷ Sistem yang stabil, mudah diakses, dan minim gangguan akan memberikan pengalaman yang positif kepada pengguna.

Dalam konteks penelitian ini, pembaruan yang dilakukan Pegadaian menunjukkan adanya komitmen perusahaan untuk menjaga kualitas sistem sehingga nasabah dapat terus menikmati layanan digital secara optimal. Keberadaan sistem yang andal menjadi salah satu faktor yang mendorong kepercayaan nasabah terhadap layanan digital Pegadaian.

Teori layanan keuangan Islam merupakan sistem pengelolaan dana dan transaksi yang berlandaskan syariat islam. Sistem ini melarang Riba (Bunga), Gharar (Ketidak Pastian), dan maysir (Judi) fokus utamanya adalah keadilan, transparansi, dan bagi hasil untuk menciptakan kesejahteraan sosial yang merata.

³⁷ Muhammad Istan, *Pengaruh Portal Akademik STAIN Curup Terhadap Kinerja Dosen STAIN Curup* (Curup: LP2M IAIN Curup, 2016), 4.

Berikut pemaparan dari Nana Agustina salah tu nasabah yang menggunakan aplikasi Tring! by Pegadaian sebagai berit :

Alasan saya suka menggunakan apliaksi Tring! by Pegadaian karena sasya merasa itu penting untuk mematikan transaksi tesebut sesuai atau tidak, dengan adanya akad yang jelas, saja lbih percaya dan nyaman dalam melakukan transaksi arena saya tahu bahwa saya telah memahami syarat dan ketentuan yang berlaku.³⁸

Dari hasil penelitian Aplikasi Tring! By Pegadaian telah memenuhi prinsip keadilan dan kemanfaatan. Aplikasi ini menyediakan informasi akurat dan relevan, sehingga nasabah dapat membuat keputusan yang adil. Selain itu, aplikasi ini memberikan kemudahan dan manfaat bagi nasabah, seperti transaksi yang cepat dan efisien. Namun, perlu perbaikan pada aspek transparansi dan keamanan untuk meningkatkan kepercayaan nasabah dan juga beberapa kendala terkait *maintance* karyawan pegadaian cabang curup sigap membantu nasabah, jadi peneliti menyimpulkan bahwa Apliaksi Tring! by Pegadaian dalam layanan nasabah efektif dalam presfektiv keuangan syariah, karena memenuhi fokus utama yang ada pada teori layanan keuangan islam.

2. Efektivitas penggunaan aplikasi Tring! By pegadaian dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah persfektif keuangan syariah

Efektivitas mengukur sejauh mana aplikasi Tring! By Pegadaian mencapai tujuannya. Tujuan aplikasi ini adalah meningkatkan kualitas layanan nasabah dan efisiensi operasional. Namun demikian,

³⁸Nana Agustina, *Nasabah PT. Pegadaian Cabang Curup*. Wawancara 20 Mei 2020

Muhammad Istan juga mengemukakan bahwa keberhasilan sistem informasi tidak terlepas dari kualitas sistem yang digunakan. Masih adanya kendala seperti error, server down, atau gangguan akses dapat mengurangi efektivitas sistem dalam mencapai tujuan yang diharapkan.³⁹

Oleh karena itu, meskipun aplikasi Tring! By Pegadaian telah menunjukkan kinerja yang baik dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah dan efisiensi operasional, perbaikan pada aspek kestabilan aplikasi, keamanan sistem, dan pengembangan fitur pembayaran langsung tetap diperlukan agar efektivitas layanan dapat semakin optimal dan kepercayaan nasabah terus meningkat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Tring! By Pegadaian telah mencapai tujuannya. Aplikasi ini telah membantu meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan nasabah. Namun, perlu perbaikan pada aspek kestabilan aplikasi, keamanan, dan fitur pembayaran langsung untuk meningkatkan efektivitas dan kepercayaan nasabah. Dalam kesimpulan, aplikasi Tring! By Pegadaian telah menunjukkan kinerja yang baik dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah dan efisiensi operasional.

Berikut pemaparan oleh Dwi Haryati nasabah PT. Pegadaian Cabang Curup tanggapan penggunaan aplikasi Tring! By Pegadaian mengatakan bahwa :

³⁹ Muhammad Istan dkk., "The Effect of Academic Portal Use of Lecturer's Performance," *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering* 9, no. 3 (2020): 305–310.

Aplikasi Tring! By Pegadaian telah menunjukkan kinerja yang baik dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah dan efisiensi operasional. Namun, perlu perbaikan pada aspek kestabilan aplikasi, keamanan, dan fitur pembayaran langsung untuk meningkatkan efektivitas dan kepercayaan nasabah. Dengan demikian, aplikasi Tring! By Pegadaian dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan mencapai tujuannya.⁴⁰

Aplikasi Tring! By Pegadaian telah efektif dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah dan efisiensi operasional. Kondisi tersebut sejalan dengan pemikiran Muhammad Istan yang menjelaskan bahwa keberhasilan penerapan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh kualitas sistem yang digunakan serta sejauh mana sistem tersebut mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Dalam pandangannya, teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan apabila didukung oleh sistem yang stabil, aman, serta mudah digunakan oleh pengguna. Dengan kata lain, semakin baik kualitas sistem informasi, maka semakin tinggi pula tingkat efektivitas pelayanan yang dihasilkan.

Lebih lanjut, Muhammad Istan juga menekankan bahwa kendala teknis seperti gangguan sistem, lemahnya keamanan, atau keterbatasan fitur dapat mengurangi tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap layanan digital. Oleh karena itu, meskipun aplikasi Tring! By Pegadaian telah menunjukkan kinerja yang baik dalam meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional, tetap diperlukan pengembangan dan perbaikan secara berkelanjutan agar tujuan utama dari digitalisasi

⁴⁰Dwi Haryati, *Nasabah PT Pegadaian*, wawancara 21 Mei 2026

layanan dapat tercapai secara maksimal.⁴¹ Namun, perlu perbaikan pada aspek kestabilan aplikasi, keamanan, dan fitur pembayaran langsung untuk meningkatkan efektivitas dan kepercayaan nasabah. Dengan perbaikan tersebut, aplikasi Tring! By Pegadaian dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan mencapai tujuannya.

Ditinjau dari perspektif keuangan Islam, efektivitas penggunaan aplikasi Tring! By Pegadaian tidak hanya diukur dari keberhasilannya meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional, tetapi juga dari kemampuannya dalam mewujudkan nilai-nilai syariah. Aplikasi ini memberikan kemudahan akses layanan, mempercepat proses transaksi, serta mempermudah nasabah dalam memperoleh informasi terkait produk dan layanan Pegadaian. Kondisi tersebut sejalan dengan prinsip masalah (kemanfaatan), yaitu memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat melalui pemanfaatan teknologi digital.⁴²

Selain itu, aplikasi Tring! By Pegadaian mendukung prinsip amanah dan transparansi karena memungkinkan nasabah memperoleh informasi transaksi secara lebih jelas dan mudah diakses. Teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan apabila didukung oleh sistem yang stabil, aman, dan mudah digunakan. Dalam keuangan syariah, pelayanan yang transparan dan akuntabel merupakan bagian penting dalam membangun kepercayaan antara lembaga keuangan

⁴¹ Muhammad Istan, *Pengaruh Portal Akademik STAIN Curup Terhadap Kinerja Dosen STAIN Curup* (Curup: LP2M IAIN Curup, 2016), hlm. 4–6.

⁴² Tutut Dwi Prihatin, Alva Hendi Muhammad, dan Tonny Hidayat, “Evaluasi Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Publik Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model,” *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer* 4, no. 3 (2023): 1713–1725.

dan nasabah. Oleh karena itu, semakin baik kualitas sistem yang dimiliki, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Namun demikian, dari perspektif syariah, masih adanya kendala seperti gangguan sistem, *server down*, serta keterbatasan fitur pembayaran langsung perlu menjadi perhatian. Hal ini karena keandalan sistem merupakan bagian dari upaya menjaga amanah dan memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah. Dengan demikian, pengembangan berkelanjutan pada aspek kestabilan aplikasi, keamanan sistem, dan penyempurnaan fitur layanan menjadi langkah penting agar aplikasi Tring! By Pegadaian tidak hanya efektif secara operasional, tetapi juga mampu memenuhi prinsip-prinsip keuangan Islam yang menekankan kemaslahatan, keadilan, transparansi, dan kepercayaan.

C. Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini merupakan analisis terhadap hasil temuan penelitian yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di PT Pegadaian Persero Cabang Curup. Analisis dilakukan dengan mengaitkan data yang diperoleh di lapangan dengan rumusan masalah, tujuan penelitian, serta landasan teori yang digunakan, yaitu Teori Efektivitas menurut Bungkaes, *Technology Acceptance Model* (TAM), dan teori Layanan Keuangan Islam. Dengan demikian, pembahasan ini bertujuan memberikan pemahaman

mengenai efektivitas penggunaan Aplikasi Tring! by Pegadaian dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah berdasarkan perspektif keuangan syariah.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, pembahasan pertama difokuskan pada penggunaan Aplikasi Tring! by Pegadaian dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah. Analisis dilakukan berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan dan nasabah pengguna aplikasi, kemudian dikaitkan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk melihat persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dari aplikasi tersebut.

1. Penggunaan aplikasi Tring! By pegadaian dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah

penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian telah memberikan kontribusi yang cukup signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah. Aplikasi ini membantu menyediakan informasi yang akurat dan relevan, serta memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi secara digital tanpa harus datang langsung ke kantor Pegadaian. Selain itu, penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian juga berdampak pada efisiensi operasional perusahaan, khususnya dalam mengurangi beban administratif karyawan karena sebagian proses pelayanan telah dialihkan ke sistem digital. Dengan demikian, keberadaan aplikasi ini menunjukkan adanya perubahan positif dalam

pola pelayanan yang lebih cepat, praktis, dan efisien.

Temuan tersebut sejalan dengan konsep kualitas layanan yang menekankan bahwa pelayanan yang baik harus mampu memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan bagi pengguna. Dalam konteks layanan digital, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan sistem dalam menyediakan informasi yang dapat diakses dengan mudah serta mampu menjawab kebutuhan pengguna secara tepat waktu. Oleh karena itu, aplikasi Tring! by Pegadaian dapat dikatakan telah memenuhi sebagian besar indikator kualitas layanan karena mampu memberikan kemudahan akses dan efisiensi waktu bagi nasabah.

Hal ini juga dapat dianalisis melalui perspektif Muhammad Istan yang menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam suatu lembaga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan apabila sistem yang digunakan mampu mendukung kebutuhan pengguna. Menurut Muhammad Istan, sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu administrasi, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan kinerja layanan melalui percepatan proses, kemudahan akses, dan peningkatan kualitas informasi yang diberikan kepada pengguna.⁴³ Dengan demikian, keberhasilan aplikasi Tring! by Pegadaian dalam membantu proses transaksi dan pelayanan nasabah menunjukkan bahwa digitalisasi layanan telah berjalan sesuai dengan

⁴³ Muhammad Istan, *Pengaruh Portal Akademik STAIN Curup Terhadap Kinerja Dosen STAIN Curup* (Curup: LP2M IAIN Curup, 2016), hlm. 4–6.

tujuan yang diharapkan.

Lebih lanjut, Muhammad Istan juga menegaskan bahwa efektivitas suatu sistem informasi sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem itu sendiri, termasuk stabilitas, kemudahan penggunaan, serta keamanan sistem. Apabila sistem masih mengalami gangguan seperti error, lambat diakses, atau kurang aman, maka hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa meskipun aplikasi Tring! by Pegadaian telah memberikan manfaat dalam meningkatkan kualitas layanan, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti kestabilan aplikasi, keamanan data, serta pengembangan fitur pembayaran langsung. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem belum sepenuhnya optimal.

Selain itu, dari perspektif efisiensi operasional, penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian juga memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan. Proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual kini dapat dilakukan secara otomatis melalui sistem digital, sehingga waktu pelayanan menjadi lebih cepat dan beban kerja karyawan menjadi lebih ringan. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan tidak hanya memberikan manfaat bagi nasabah, tetapi juga bagi internal perusahaan dalam meningkatkan produktivitas kerja.

2. Efektivitas penggunaan aplikasi Tring! By pegadaian dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah persfektif keuangan syariah

untuk mencapai tingkat efektivitas yang maksimal, diperlukan perbaikan dan pengembangan sistem secara berkelanjutan. Stabilitas aplikasi harus terus ditingkatkan agar tidak sering mengalami gangguan, keamanan sistem perlu diperkuat untuk menjaga data nasabah, serta penambahan fitur pembayaran langsung sangat penting untuk meningkatkan kemudahan transaksi. Upaya perbaikan tersebut akan berpengaruh terhadap peningkatan kepercayaan nasabah dan memperkuat posisi aplikasi Tring! by Pegadaian sebagai layanan digital yang andal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Tring! by Pegadaian telah berperan dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah dan efisiensi operasional, namun belum sepenuhnya optimal. Temuan ini memperkuat pendapat Muhammad Istan bahwa keberhasilan sistem informasi sangat bergantung pada kualitas sistem, kemudahan penggunaan, serta keberlanjutan pengembangannya. Oleh karena itu, pengembangan sistem yang berkelanjutan menjadi faktor penting dalam memastikan bahwa tujuan digitalisasi layanan dapat tercapai secara maksimal.

Selanjutnya, pembahasan difokuskan pada efektivitas penggunaan Aplikasi Tring! by Pegadaian dalam meningkatkan kualitas layanan

nasabah berdasarkan perspektif keuangan syariah. Analisis dilakukan dengan mengacu pada teori efektivitas menurut Bungkaes (2013) serta prinsip-prinsip layanan keuangan Islam yang meliputi kemanfaatan, keadilan, transparansi, dan kemudahan (*taysir*), sehingga dapat diketahui sejauh mana aplikasi Tring! by Pegadaian telah memenuhi tujuan peningkatan kualitas layanan sesuai prinsip syariah.

Efektivitas penggunaan aplikasi Tring! by pegadaian dikatakan cukup baik. Aplikasi ini telah memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi, mengakses informasi produk, serta memperoleh layanan secara cepat tanpa harus datang langsung ke kantor Pegadaian. Kemudahan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi layanan telah berjalan sesuai dengan tujuan awal, yaitu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Dalam perspektif teori efektivitas, suatu program atau sistem dapat dikatakan efektif apabila tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara optimal. Menurut Gibson, efektivitas organisasi diukur dari keberhasilan pencapaian tujuan, kepuasan pengguna, serta kemampuan organisasi dalam beradaptasi dengan perubahan lingkungan.⁴⁴ Jika dikaitkan dengan penelitian ini, maka aplikasi Tring! by Pegadaian telah menunjukkan efektivitas karena mampu mencapai tujuan utama yaitu meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional. Hal ini terlihat dari meningkatnya kemudahan transaksi serta berkurangnya

⁴⁴ Gibson, James L., John M. Ivancevich, and James H. Donnelly, *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (Boston: McGraw-Hill, 1997), 34–36.

beban kerja administratif karyawan.

Selanjutnya, efektivitas penggunaan aplikasi ini juga dapat dianalisis melalui *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikemukakan oleh Davis. Dalam teori TAM, terdapat dua faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna, yaitu *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan).⁴⁵

Dalam penelitian ini, nasabah merasakan bahwa aplikasi Tring! by Pegadaian memberikan manfaat nyata berupa kemudahan transaksi, kecepatan layanan, serta akses informasi yang lebih praktis. Selain itu, aplikasi ini juga relatif mudah digunakan oleh nasabah karena fitur-fiturnya sederhana dan dapat dipahami dengan cepat. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Tring! telah memenuhi dua komponen utama dalam teori TAM, sehingga dapat meningkatkan penerimaan dan penggunaan teknologi oleh nasabah.

Selain itu, menurut Jogiyanto, keberhasilan sistem informasi dalam meningkatkan kinerja sangat ditentukan oleh sejauh mana sistem tersebut mampu memberikan manfaat dan kemudahan bagi pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya.⁴⁶ Dalam konteks penelitian ini, aplikasi Tring! by Pegadaian telah membantu nasabah dalam melakukan transaksi dengan lebih cepat serta membantu perusahaan dalam meningkatkan efisiensi operasional. Dengan demikian, aplikasi

⁴⁵ Fred D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989): 319–340.

⁴⁶ Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), 115–118.

ini tidak hanya memberikan manfaat bagi pengguna eksternal (nasabah), tetapi juga bagi internal perusahaan.

Namun demikian, efektivitas penggunaan aplikasi ini masih memiliki beberapa keterbatasan. Berdasarkan hasil penelitian, masih ditemukan kendala seperti kestabilan aplikasi, keamanan data, serta keterbatasan fitur pembayaran langsung. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi sudah efektif, namun belum sepenuhnya optimal. Dalam teori efektivitas, hal ini menunjukkan bahwa pencapaian tujuan belum maksimal karena masih terdapat faktor penghambat dalam sistem.

Dari perspektif keuangan syariah, efektivitas layanan digital juga harus sejalan dengan prinsip-prinsip syariah seperti keadilan, transparansi, kemudahan (*taysir*), dan kemaslahatan (*maslahah*). Layanan keuangan syariah tidak hanya menekankan aspek keuntungan, tetapi juga memastikan bahwa seluruh proses transaksi berjalan secara adil, jelas, dan tidak mengandung unsur riba, gharar, maupun maysir. Dalam konteks ini, aplikasi Tring! by Pegadaian telah mendukung prinsip syariah karena memberikan transparansi informasi kepada nasabah, mempermudah akses layanan, serta meningkatkan kemaslahatan melalui efisiensi waktu dan biaya transaksi.

Temuan ini juga sejalan dengan pemikiran Muhammad Istan yang menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam lembaga keuangan atau institusi pelayanan dapat meningkatkan efektivitas dan

efisiensi apabila sistem yang digunakan mampu memberikan kemudahan akses, kecepatan layanan, serta meningkatkan kualitas informasi bagi pengguna. Dalam penelitiannya, Muhammad Istan juga menegaskan bahwa keberhasilan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kesiapan pengguna, kualitas sistem, serta dukungan infrastruktur yang memadai.

Jika dikaitkan dengan penelitian ini, maka aplikasi Tring! by Pegadaian telah menunjukkan bahwa digitalisasi layanan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan nasabah. Namun, sebagaimana yang dijelaskan oleh Muhammad Istan, keberhasilan sistem informasi tetap bergantung pada kualitas sistem itu sendiri. Oleh karena itu, masih diperlukan peningkatan pada aspek stabilitas aplikasi, keamanan sistem, dan pengembangan fitur agar kepercayaan nasabah semakin meningkat dan tujuan layanan dapat tercapai secara optimal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah sudah berjalan dengan baik berdasarkan teori efektivitas dan TAM, serta telah sejalan dengan prinsip keuangan syariah. Namun, untuk mencapai efektivitas yang lebih maksimal, diperlukan pengembangan sistem secara berkelanjutan agar layanan yang diberikan semakin optimal, aman, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan yang peneliti dapatkan terkait Maka peneliti memberikan kesimpulan yaitu:

1. Penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian telah membantu meningkatkan kualitas layanan nasabah. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses berbagai layanan Pegadaian secara digital, seperti tabungan emas, cicil emas, gadai, pembayaran, serta pemantauan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Penggunaan aplikasi juga membuat proses pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien.
2. Efektivitas penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian tergolong baik dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, sebagian besar nasabah merasakan manfaat berupa kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, serta akses informasi yang lebih transparan. Temuan ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM), yaitu persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) dan persepsi manfaat (perceived usefulness) yang mendorong penerimaan teknologi oleh pengguna. Dari perspektif keuangan syariah, aplikasi Tring! by Pegadaian telah memenuhi prinsip-prinsip syariah, khususnya prinsip transparansi, kemudahan (taysir), keadilan, dan kemaslahatan. Aplikasi

memberikan informasi yang jelas mengenai produk dan transaksi sehingga membantu nasabah memahami layanan yang digunakan serta memperoleh kemudahan dalam bertransaksi secara aman dan efisien.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaannya, seperti gangguan sistem atau aplikasi yang terkadang kurang stabil, keterbatasan pemahaman sebagian nasabah terhadap teknologi digital, serta kekhawatiran terkait keamanan transaksi. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan dan penyempurnaan sistem secara berkelanjutan agar efektivitas layanan dapat semakin optimal.

B. Saran

Penelitian ini membahas tentang efektivitas penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah dan efisiensi operasional.

1. Perbaikan Aplikasi: Perlu dilakukan perbaikan pada aspek kestabilan aplikasi, keamanan, dan fitur pembayaran langsung untuk meningkatkan efektivitas dan kepercayaan nasabah.
2. Pengembangan Aplikasi: Aplikasi Tring! by Pegadaian perlu terus dikembangkan dan diperbarui untuk meningkatkan kualitas layanan nasabah dan efisiensi operasional.
3. Pelatihan dan Edukasi: Perlu dilakukan pelatihan dan edukasi kepada nasabah tentang penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian untuk meningkatkan kesadaran dan kemampuan nasabah dalam menggunakan aplikasi ini.

4. Peningkatan Keamanan: Perlu dilakukan peningkatan keamanan aplikasi untuk melindungi data nasabah dan mencegah penyalahgunaan.
5. Evaluasi Berkelanjutan: Perlu dilakukan evaluasi berkelanjutan terhadap aplikasi Tring! by Pegadaian untuk memastikan bahwa aplikasi ini tetap efektif dan efisien dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah dan efisiensi operasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Septi Dzikri, “efektivitas penggunaan aplikasi pegadaian digital service untuk kemudahan layanan nasabah perspektif keuangan (Studi Kasus Unit Pegadaian Cabang Ajibarang Banyumas),” 2023
- Putri ramadhani, “implementasi produk amanah di PT pegadaian persero cabang” 2 (2020): 1–9.
- Ade Jaka B. *Peran Pt Pegadaian (Persero) dalam meningkatkan Pelayanan Pinjaman Dana Kepada Masyarakat*. (Medan: Universitas Sumatra Utara 2013), Bab 1. <https://123dok.com/document/myjgo6yl-peranan-pegadaian-persero-meningkatkan-pelayanan-pinjaman-masyarakat-simpang.html>
- Sahabat Pegadaian, *Apa Itu Tring! by Pegadaian? Kenali Fitur dan Kelebihannya* (pegadaian:Edukasi 2026) <https://sahabat.pegadaian.co.id/artikel/edukasi/apa-itu-tring-by-pegadaian>
- Putri Sandi B, *Pegadaian Resmi Luncurkan Aplikasi Tring! Ini Fitur-Fitur Unggulannya*. Banten: BantenTV, 2025. Juga dapat di unduh pada <https://bantentv.com/ekonomi/pegadaian-resmi-luncurkan-aplikasi-tring-ini-fitur-fitur-unggulannya/>
- Malik Abdul Hakim, Analisis Komperatif Kualitas Pelayanan Pada Pengguna AplikasiPegadaian Digital Service (PDS) Dan Manual Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Brebes, Skripsi (Tegal:Politeknik Harapan Bersama Tegal, 2020),. 3-5
- Kementrian Agama, *Al-Qur'an & Terjemahan*, (Jakarta: Qur'an Kemenag 2022) 48
- Zumaris, “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (Pds) Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Pegadaian Syariah (Studi Pada Pt. Pegadaian Syariah Cabang Ujungbulu Kab. Bulukumba).”32, No.30 (2021)
- Gunawan, “*Analisis Penggunaan Apliaksi Pegadaian Digital Service (Pds) Pada Opersional Pegadaian Cabang Palu Barat*,” 2025, 6.
- Heldinia Anisa,” *Efektivitas Penggunaan Layanan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (Psd) Di Pt. Pegadaian Syariah Cabang Radin Intan Lampung*,” 2023,13
- Kamilah, *Efektfitas Pelayanan Aplikasi Tring Dalalm Meningkatkan Jumlah Nasabah dicABANG Pegadaian Syariah (CPS) Sampang Madura*”2025, 8

- Kasmiati et al 2023, "Deskripsi Teori Teknologi Acceptance Model" 32, no. 3 (2021)
- Rizka Amelia Nur Fadillah, Dewi Novianti, and Naila Syauqina Zandra, "Penerapan Prinsip-Prinsip Ekonomi Syariah Dalam Sistem Perbankan Islam," *Welfare Jurnal Ilmu Ekonomi* 5, no. 1 (2023): 20–32.
- Eve Ny, *Teori Efektivitas Menurut Pendapat Para Pakar Terpercaya*, <https://www.scribd.com/document/447017294/Teori-Efektivitas-Menurut-Pendapat-Para-Pakar-Terpercaya-doc>, diakses pada tanggal 31/05/2026 pukul 08.55 WIB
- Umi Narimawati. (2008). Metodologi Penelitian Kualitatif Teori dan Aplikasi. Agung Media
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta. 145
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. Remaja Rosdakarya..112.
- Salma. 2022. *Reduksi Data: Pengertian, Tujuan, Langkah-Langkah, dan Contohnya*. <https://penerbitdeepublish.com/tutorial-menulis/menulis-karya-ilmiah/reduksi-data-adalah/>. Diakses pada tanggal 11/05/2026 pukul 07.41 WIB
- Rifa'i Anwar. 2024. *Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan dalam Penelitian Kualitatif*. <https://staidasumsel.ac.id/reduksi-data-penyajian-data-dan-penarikan-kesimpulan-dalam-penelitian-kualitatif/> diakses pada tanggal 11/5/2026 pukul 07.58 WIB.
- Dolab. 2021. *Yuk, Intip Pengertian Metode Analisis Data Kualitatif dan Tahapannya!* <https://dqlab.id/yuk-intip-pengertian-metode-analisis-data-kualitatif-dan-tahapannya>. Diakses pada tanggal 5/11/2026 pada pukul 08.15 WIB
- Mualif, *Pegadaian: Pengertian, Sejarah, Jenis, Fungsi, Manfaat, Keunggulan, dan Kelemahan*, <https://an-nur.ac.id/blog/pegadaian-pengertian-sejarah-jenis-fungsi-manfaat-keunggulan-dan-kelemahan.html> diakses pada tanggal 09/06/2026 Pukul 20.55 WIB
- PT Pegadaian, *Apa Itu Tring! by Pegadaian? Fitur, Kelebihan & Cara Kerjanya*, <https://pegadaian.co.id/artikel/edukasi/apa-itu-tring-by-pegadaian>, diakses 15 Juni 2026.
- PT Pegadaian, *TRING! by Pegadaian: Gadai, Investasi Emas, dan Pembiayaan*

dalam Satu Aplikasi, <https://pegadaian.co.id/tring>, diakses 15 Juni 2026.

PT Pegadaian, *TRING! by Pegadaian: Gadai, Investasi Emas, dan Pembiayaan dalam Satu Aplikasi*, <https://pegadaian.co.id/tring>, diakses 15 Juni 2026.

PT Pegadaian, *Cara Daftar Akun Tring! by Pegadaian untuk Nabung & Cicil Emas*, <https://pegadaian.co.id/artikel/edukasi/cara-daftar-akun-tring-by-pegadaian>, diakses 15 Juni 2026.

Iin Karolin, *Analisis Strategi Pemasaran Produk Amanah Dengan Sitem Office Channeling dalam upaya menarik minat nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Curup*, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Curup, 2022). Hujajulu Haloman Dkk, *Buku Ajar Ekonomi dan Bisnis*, (Tangerang: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2024)

Arsip, “Struktur Organisasi dan Tata Kerja PT. Pegadaian (Persero) Buku tahun 2020

Muhammad Istan, *Pengaruh Portal Akademik STAIN Curup Terhadap Kinerja Dosen STAIN Curup* (Curup: LP2M IAIN Curup, 2016), 3–5

Gibson, James L., John M. Ivancevich, and James H. Donnelly, *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (Boston: McGraw-Hill, 1997), 34–36.

Fred D. Davis, “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology,” *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989): 319–340.

Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), 115–118.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jl. Dr. A.K. Gani, No. 1, Telp. (0732) 21010-21759, Fax 21010 Curup 39119 email: admin@iaincurup.ac.id

SURAT KETERANGAN CEK SIMILARITY

Admin Turnitin Program Studi Perbankan Syariah menerangkan bahwa telah dilakukan pemeriksaan similarity terhadap proposal/skripsi/tesis berikut:

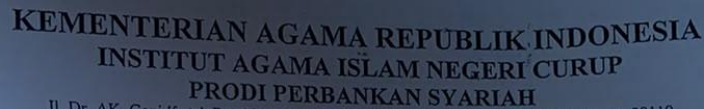
Judul : Efektivitas penggunaan aplikasi Tring! By pegadaian dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah perspektif keuangan syariah
Penulis : ANNISA YUNARA
NIM : 22631009

Dengan tingkat kesamaan sebesar 30 %

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Curup, 24 Juni 2026
Pemeriksa,
Admin Turnitin Prodi... Perbankan Syariah

(Dr. Sandh. w)



Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : /In.34/FS.04/PP.00.09/ /2025

Pada hari ini Senin Tanggal 22 Bulan Desember Tahun 2025 telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :

Nama : Anna Gunoro
Prodi / Fakultas : Perbankan Syariah / Syaria'ah & Ekonomi Islam
Judul : Efektivitas Pemanfaatan Penggunaan aplikasi Trading By Pegadaian Parco Transformasi dari aplikasi Pegadaian digital (Service CPOS) untuk kemudahan layanan nasabah periferif keuangan Islam

Dengan Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :

Moderator : Windi Apra Sari

Calon Pembimbing I :

Calon Pembimbing II :

Berdasarkan analisis kedua calon pembimbing serta masukan audiens, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Judulnya ganti tidak usah menggunakan Porca transformasi / dan Judulnya ^{tek} total ^{paragon}
2. Temu kembangan dilatar belakangi... himunan indikator dari
3. Temu yang berhubungan dengan... temudahan diganti kualitas
4. Tema pemilihan... temudahan diganti kualitas
5. Tema pemilihan... temudahan diganti kualitas

Dengan berbagai catatan tersebut di atas, maka judul proposal ini dinyatakan Layak / Tidak Layak untuk diteruskan dalam rangka penggarapan penelitian skripsi. Kepada saudara presenter yang proposalnya dinyatakan layak dengan berbagai catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat 14 hari setelah seminar ini, yaitu pada tanggal ...05..... bulan ...12..... tahun ..2022....., apabila sampai pada tanggal tersebut saudara tidak dapat menyelesaikan perbaikan, maka hak saudara atas judul proposal dinyatakan gugur.

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 22 Desember 2025

Moderator

Winder Approximation

Calon Pembimbing I

[Handwritten signature]

NIP.

Calon Pembimbing II

ИП.

NIP.

NB:

NB : Hasil berita acara yang sudah ditandatangani oleh kedua calon pembimbing silakan difotocopy sebagai arsip peserta dan yang asli diserahkan ke Fakultas Syariat'ah & Ekonomi Islam / Pengawas untuk penerbitan SK Pembimbing Skripsi dengan melampirkan perbaikan skripsi BAB I yang sudah disetujui / ACC oleh kedua calon pembimbing.



IAIN CURUP
SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Nomor : 17 Tahun 2026

Tentang
PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II
PENULISAN SKRIPSI

DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- Menimbang : 1. bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk Dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
- Mengingat : 2. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut.
1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
4. Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: B.II/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2022-2026;
8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor : 0699/In.34/R/KP.07.6/09/2023 tentang Penetapan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
Pertama : Menunjuk saudara:
1. Prof.Dr. Muhammad Istan, S.E., M.Pd., M.M. NIP. 19750219 200604 1 008
2. Soleha, S.E.I., ME NIP. 19931006202521 2 019

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:

NAMA : Annisa Yunara
NIM : 22631009
PRODI/FAKULTAS : Perbankan Syari'ah (PS) /Syari'ah dan Ekonomi Islam
JUDUL SKRIPSI : Efektifitas Penggunaan Aplikasi Tring! By Pegadaian dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Nasabah Perspektif Keuangan Syariah

- Kedua : Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan;
- Keempat : Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan
- Kelima : Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan.
- Keenam : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.



Ditetapkan di : CURUP
Pada tanggal : 20 Januari 2026
Dekan,

Dr. Ngadri, M. Ag.
NIP. 19690206 199503 1 001

Tembusan :

1. Pembimbing I dan II
2. Bendahara IAIN Curup
3. Kabag AUAK IAIN Curup
4. Kepala Perpustakaan IAIN Curup
5. Yang bersangkutan
6. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas.sei@iaincurup.ac.id

Nomor : 231/In.34/FS/PP.00.9/05/2026
Lamp : Proposal dan Instrumen
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Curup, 13 Mei 2026

Kepada Yth,
Pimpinan Pengadaian Cabang Curup

Di-
Tempat

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Nama : Annisa Yunara
Nomor Induk Mahasiswa : 22631009
Program Studi : Perbankan Syari'ah (PS)
Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Tring!* By Pengadaian Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Nasabah Perspektif Keuangan Syari'ah
Waktu Penelitian : 13 Mei 2026 Sampai Dengan 13 Agustus 2026
Tempat Penelitian : PT Pengadaian Cabang Curup

Mohon kiranya, Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan, atas kerjasama dan izinnya diucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



Dekan

Dr. Ngadri, M. Ag.

NIP. 19690206 199503 1 001



Pegadaian

Curup, 10 Juni 2026

Nomor : /SK/CABANG-CURUP/2026

Lampiran : -

Perihal : Berakhirnya penelitian

Kepada Yth.

Rektor IAIN Curup

Jl.Dr.Ak Gani Curup

Kab.Rejang Lebong

Assalamu'alaikum warahmatullahi Wabarakatuh

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua, serta kemudahan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Sehubungan dengan telah berakhirnya penelitian Skripsi yang berjudul **Efektivitas penggunaan aplikasi Tring! by pegadaian dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah perspektif keuangan syariah** yang dilaksanakan pada tanggal 19 Mei 2026 sampai dengan 10 Juni 2026. Mengenai permohonan izin penelitian mahasiswa IAIN Curup dengan nama sebagai berikut:

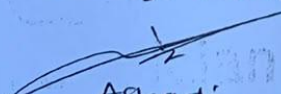
No	Nama	NIM	Prodi
1	Annisa Yunara	22631009	Perbankan Syariah

Melalui surat ini kami memberitahukan kepada Bapak/Ibuk Bahewa telah selesai penelitian mahasiswa IAIN Curup dengan mengacu kepada ketentuan, peraturan dan tata tertib perusahaan yang berlaku. Demikian hal ini kami sampaikan. Atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarkatuh

PEGADAIAN CABANG CURUP

Manager Bisnis


Ashadi
P.84624

A. PEDOMAN WAWANCARA

Judul Skripsi : Efektivitas Penggunaan Aplikasi Tring by Pegadaian dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Nasabah Presfektif Keuangan Syariah

Identitas Inforaman

Nama :

Usia :

Jabatan :

Lama Jadi Nasabah/bekerja :

Hari/Tanggal Wawancara :

Tempat :

Durasi :

Pengantar Peneliti :

Assalamu'alaikum, Pekenalkan saya Annisa Yunara, mahasiswi Program Studi perbankan syari'ah Fakultas syari'ah dan ekonomi islam Institut Agama Islam Negeri Curup sedang melakukan penelitian skripsi tentang aplikasi Tring. Tujuan wawancara ini untuk menggali pengalaman dan peendapat Bapak/Ibu. Semua jawaban tidak ada benar/salah dan akan dijaga kerahasiaannya..

B. KISI-KISI WAWANCARA

Turunan dari Rumusan Masalah & Teori

Rumusan Masalah	Aspek/Indikator	Teori Rujukan
1. Pengalaman nasabah pakai fitur syariah Tring	Kemudahan, manfaat, endala, kepuasan	Teori efektivitas

2. Kepatuhan Tring Thd Prinsip Syariah	Akad, transparansi, jujur, peran DPS	Layanan keuangan islam
3. Makna “layanan efektif” versi nasabah	Cepat, halal, amanah, tentang hati	Layanan keuangan islam
4. Tantangan & Peluang pengembangan	Literasi, teknis, harapan fitur	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>

C. DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

1. Untuk Nasabah pengguna Tring Pembuka :

a. Aspek Efektivitas Penggunaan Aplikasi

- 1) Sejak kapan bapak/ibu mulai menggunakan aplikasi Tring By pegadaian?
- 2) Fitur apa saja di Tring By pegadaian yang paling sering bapak/ibu gunakan? Kenapa?
- 3) Menurut bapak/ibu, apakah aplikasi Tring By pegadaian mudah di gunakan? Bagian mana yang paling sulit di gunakan?
- 4) Apakah Tring By pegadaian membantu bapak/ibu jadi lebih cepat saat butuh layanan pegadaian dibanding harus ke kantor?
- 5) Pernah mengalami kendala saat pakai aplikasi Tring By pegadaian ? jika iya, kendalanya apadan gimana penyelesaiannya?

b. Aspek Kualitas Layanan

- 6) Apakah transaksi lewat Tring By pegadaian selalu berhasil dan akurat?
Pernah ada saldo tidak masuk atau cicilan tidak tercatat?
- 7) Kalau ada masalah di aplikasi, seberapa cepat respon customer service pegadaian?
- 8) Apakah bapak/ibu merasa aman menyimpan data & transaksi di Tring By pegadaian?
- 9) Apakah fitur Tring By pegadaian sudah sesuai dengan kebutuhan bapak/ibu sebagai nasabah?
- 10) Setelah pakai Tring By pegadaian, apakah bapak/ibu merasa kualitas layanan pegadaian jadi lebih baik?

c. Aspek Perspektif Keuangan Syariah

- 11) Menurut bapak/ibu, apakah semua transaksi di Tring By pegadaian sudah sesuai prinsip syariah?
- 12) Apakah di aplikasi ada penjelasan akad yang jelas sebelum bapak/ibu transaksi? Penting atau tidak menurut bapak/ibu?
- 13) Pernah ragu tidak kalau transaksi lewat Tring By pegadaian
- 14) Saran apa yang mau bapak/ibu kasih biar Tring By pegadaian lebih bagus layanannya?

2. Petanyaan untuk karyawan pegadaian

- 15) Sejak ada Tring By pegadaian, perubahan apa yang paling terasa di layanan nasabah?
- 16) Keluhan nasabah soal Tring By pegadaian yang paling sering masuk apa?

- 17) Bagaimana cara pegadaian memastikan semua fitur di Tring By pegadaian memastikan fitur di tring By pegadaian sesuai dengan fatwa DSN-MUI?
- 18) Apakah adda edukasi ke nasabah soal akad syariah saat mereka tranaksi do Tring By pegadaian? Bentuknya sepeerti apa?
- 19) Menurut bapak/ib, indicator apa yang di pakai pegadaian untuk bilang tring by pegadaiaan ini “efektif” meningkatkan kualitas layanan?
- 20) Tantangan terbesar dalam peneeapan Tring By pegadaian untuk nasabah syariah itu apa?

3. Penutup

- 21) apa saran bapak/ibu terhadap apllikasi Tring By pegadaian ini dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah
- 22) apa harapan bapak/ibu untuk pengembangan aplikasi tring by pegadaian ke depannya?





PROFIL PENULIS



Annisa Yunara lahir pada tanggal 18 Agustus 2004 dan merupakan anak kedua dari empat bersaudara. Penulis memulai pendidikan dari PAUD Mutiara, kemudian melanjutkan pendidikan di SD 13 Selupu Rejang, SMP 40 Rejang Lebong, dan SMA 2 Rejang Lebong. Setelah menyelesaikan pendidikan menengah, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Strata Satu (S1) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup. Selama menempuh pendidikan, penulis aktif dalam berbagai kegiatan, di antaranya sebagai anggota Paskibraka SMA 2 Rejang Lebong (Pasmunda) serta anggota Forum Mahasiswa KIP Kuliah (FORMAKIP) IAIN Curup tahun 2022–2024. Penulis juga memiliki pengalaman magang di Pegadaian Cabang Curup serta menjalankan usaha mandiri di bidang kuliner dengan nama Nyinyir Cemil. Melalui pengalaman akademik, organisasi, magang, dan kewirausahaan tersebut, penulis terus berupaya mengembangkan kemampuan diri serta memberikan kontribusi positif bagi lingkungan sekitar