

Implementasi Edukasi Digitalisasi Layanan Pegadaian melalui Aplikasi *Tring! by Pegadaian* di UPC Biawan Samarinda

Fatkhul Sani Rohana¹, Aliyah Khairunnisa^{2*}

¹⁻² Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Mulawarman

* aliyah.khairunnisa12@gmail.com

Abstrak

Kegiatan ini dilaksanakan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan masyarakat dalam memanfaatkan layanan keuangan digital di Unit Pelayanan Cabang Pegadaian Biawan Samarinda. Latar belakang kegiatan ini berangkat dari rendahnya tingkat literasi digital di kalangan nasabah yang masih cenderung lebih nyaman bertransaksi secara konvensional. Tujuan utama kegiatan ini adalah memberikan edukasi dan pendampingan penggunaan aplikasi *Tring! by Pegadaian* agar masyarakat dapat bertransaksi secara mandiri, aman, dan efisien. Metode pelaksanaan meliputi sosialisasi langsung, demonstrasi penggunaan aplikasi, serta pendampingan personal kepada setiap peserta. Selama satu bulan pelaksanaan, kegiatan ini melibatkan total 100 nasabah yang mengikuti sesi edukasi dalam beberapa tahap untuk menciptakan proses pembelajaran yang lebih interaktif dan efektif. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam pemahaman dan kemampuan digital peserta, di mana 81% berhasil mengunduh dan mendaftar aplikasi secara mandiri, 14% sudah menjadi pengguna aktif sebelumnya, sementara 6% masih mengalami kendala teknis dan 8% tetap memilih transaksi konvensional. Edukasi berbasis interaksi langsung terbukti mampu menumbuhkan rasa percaya diri, meningkatkan kesadaran digital, serta mempercepat efisiensi layanan di lingkungan Pegadaian. Secara keseluruhan, kegiatan ini menegaskan pentingnya pendekatan edukatif berbasis pengalaman dan komunikasi dua arah dalam memperkuat kesiapan masyarakat menghadapi era transformasi digital, sekaligus membangun kepercayaan dan kemandirian dalam penggunaan layanan keuangan modern.

Kata Kunci: literasi digital, layanan keuangan digital, edukasi masyarakat, Pegadaian

Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan ekonomi dan gaya hidup masyarakat yang semakin dinamis, kebutuhan akan layanan keuangan digital pun meningkat. Sayangnya, kemampuan masyarakat dalam memahami dan memanfaatkan teknologi keuangan masih terbatas, sehingga muncul kesenjangan antara inovasi yang ditawarkan lembaga keuangan dan kemampuan masyarakat untuk mengaksesnya secara efektif (Otoritas Jasa Keuangan [OJK], 2024; INDEF, 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya soal menghadirkan teknologi baru, tetapi juga bagaimana teknologi tersebut dapat dimanfaatkan secara nyata oleh masyarakat.

Di tingkat lokal, kondisi masyarakat di Unit Pelayanan Cabang (UPC) Pegadaian Biawan Samarinda sangat beragam. Ada yang sudah terbiasa menggunakan aplikasi digital, namun sebagian besar masih mengandalkan transaksi konvensional. Hambatan seperti keterbatasan informasi, kebiasaan lama, dan kekhawatiran terkait keamanan data menjadi faktor yang memengaruhi tingkat adopsi layanan digital (Immawati, Erdawati, & Rosyid, 2024). Hal ini menegaskan pentingnya pendekatan edukatif yang berkesinambungan agar setiap masyarakat dapat menggunakan layanan digital secara percaya diri dan aman.

Salah satu langkah nyata Pegadaian dalam transformasi digital adalah pengembangan aplikasi *Tring! by Pegadaian*, versi terbaru dari *Pegadaian Digital Service* (PDS), yang mempermudah masyarakat mengakses berbagai layanan keuangan tanpa harus datang ke outlet. Melalui aplikasi ini, masyarakat bisa melakukan transaksi gadai, perpanjangan atau pelunasan kredit, mencicil, memantau status pinjaman, mengecek harga emas harian, membayar angsuran, hingga investasi dengan menabung emas secara *online* (PT Pegadaian, 2025). Selain mempermudah transaksi, aplikasi ini juga menjadi sarana untuk mendorong inklusi keuangan dengan menjangkau kelompok masyarakat yang sebelumnya sulit mengakses layanan konvensional.

Namun, teknologi saja tidak cukup. Keberhasilan layanan digital sangat bergantung pada sejauh mana masyarakat memahami dan mampu memanfaatkannya. Edukasi digital berperan penting dalam membekali masyarakat dengan pengetahuan, keterampilan, dan kepercayaan diri untuk menggunakan layanan keuangan secara aman dan bertanggung jawab (Adiandari, 2023). Tanpa pendampingan dan sosialisasi yang tepat, inovasi digital bisa menjadi penghalang bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Pendekatan yang sistematis dan personal menjadi kunci agar teknologi dapat dioptimalkan.

Berdasarkan hal tersebut, kegiatan pengabdian ini difokuskan pada edukasi digital secara langsung di UPC Biawan, salah satu cabang yang mewakili keragaman tingkat literasi digital masyarakat dan akses terhadap layanan Pegadaian. Fokus pada UPC ini dipilih karena karakteristik pengguna yang bervariasi memungkinkan evaluasi efektivitas edukasi dan pendampingan penggunaan aplikasi *Tring! by Pegadaian* dapat terlihat secara lebih nyata dan representatif.

Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan dilakukan di Unit Pelayanan Cabang (UPC) Pegadaian Biawan Samarinda, Kalimantan Timur. Lokasi tersebut dipilih karena memiliki nasabah dengan latar belakang yang beragam, baik dari sisi usia, tingkat pendidikan, maupun kemampuan dalam memanfaatkan layanan digital. Kegiatan berlangsung secara rutin setiap hari mulai 1 Oktober hingga 1 November 2025, bersamaan dengan jam operasional pelayanan di kantor tersebut. Selama periode itu, fokus utama kegiatan adalah memberikan edukasi, pendampingan praktik, serta melakukan pengamatan terhadap tingkat pemahaman dan penerapan penggunaan aplikasi *Tring! by Pegadaian* oleh para nasabah.

Sasaran dari kegiatan ini adalah nasabah aktif Pegadaian di UPC Biawan Samarinda yang datang langsung untuk melakukan transaksi di loket pelayanan. Pemilihan peserta

dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu berdasarkan kesediaan nasabah yang hadir untuk mendapatkan pendampingan digital. Sementara itu, mitra kegiatan adalah UPC Pegadaian Biawan Samarinda yang mendukung kegiatan ini melalui pemberian izin, penyediaan fasilitas, serta koordinasi teknis selama proses edukasi berlangsung.



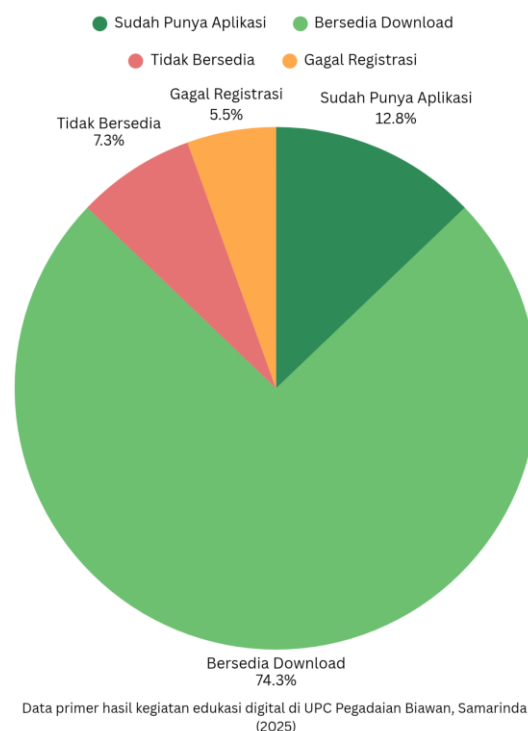
Gambar 1. Lokasi Kegiatan di UPC Pegadaian Biawan

Tahapan pelaksanaan kegiatan dilakukan secara langsung di Unit Pelayanan Cabang (UPC) Pegadaian tanpa melalui tahap persiapan khusus. Kegiatan dimulai dengan memberikan edukasi langsung kepada nasabah mengenai penggunaan aplikasi *Tring! By Pegadaian*. Edukasi ini dilakukan bersamaan dengan aktivitas pelayanan harian, seperti transaksi tebus, perpanjangan, angsuran, dan tambah pinjaman. Dalam praktiknya, setiap nasabah dibimbing secara personal mulai dari proses pengunduhan aplikasi, pembuatan akun, hingga simulasi transaksi digital seperti perpanjangan gadai, pelunasan, dan tabungan emas. Selama kegiatan berlangsung, dilakukan pula sesi tanya jawab untuk membantu nasabah yang mengalami kendala, serta pendampingan tambahan agar mereka dapat menggunakan aplikasi secara mandiri.

Keberhasilan kegiatan diukur melalui beberapa indikator, antara lain meningkatnya jumlah nasabah yang berhasil mendaftar dan menggunakan aplikasi *Tring!* secara mandiri, adanya tanggapan positif dari nasabah yang merasa terbantu, serta berkurangnya antrean di loket pelayanan karena sebagian transaksi sudah mulai dilakukan melalui aplikasi digital. Proses evaluasi dilakukan menggunakan dua pendekatan, yaitu observasi langsung dan analisis deskriptif sederhana. Observasi dilakukan dengan mencatat jumlah nasabah yang bersedia mengikuti edukasi, tingkat keberhasilan mereka dalam mendaftar dan menggunakan aplikasi, serta berbagai kendala yang dihadapi selama proses pendampingan. Data lapangan yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan tingkat pemahaman dan penerimaan nasabah terhadap penggunaan aplikasi *Tring! by Pegadaian* sebagai bagian dari upaya peningkatan literasi digital di lingkungan masyarakat.

Hasil dan Pembahasan

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan nyata dalam pemahaman serta kemampuan digital para nasabah di Unit Pelayanan Cabang (UPC) Pegadaian Biawan Samarinda. Sebelum kegiatan dilakukan, sebagian besar nasabah lebih nyaman bertransaksi secara konvensional karena belum familier dengan penggunaan aplikasi *Tring! by Pegadaian*. Setelah dilakukan pendampingan langsung melalui pendekatan edukatif dan komunikasi personal, tingkat partisipasi masyarakat dalam mencoba layanan digital meningkat secara signifikan. Dari total 100 responden, sebanyak 81% berhasil melakukan unduhan dan registrasi aplikasi dengan pendampingan, sedangkan 14% lainnya telah lebih dulu menggunakan aplikasi tersebut sebelum kegiatan dimulai. Adapun 6% mengalami kendala pada tahap registrasi, terutama pada proses verifikasi wajah, dan 8% responden menyatakan tidak bersedia menggunakan aplikasi dengan alasan lebih nyaman bertransaksi langsung di loket, umumnya karena faktor usia lanjut dan tidak memiliki perangkat gawai pribadi. Data ini memperlihatkan bahwa sebagian besar nasabah mulai menunjukkan kesiapan dan minat untuk beralih ke sistem digital setelah mendapatkan edukasi dan pendampingan secara langsung.



Gambar 2. Proporsi Respons Nasabah terhadap Aplikasi *Tring! by Pegadaian*

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa pengalaman langsung dan interaksi personal memiliki peran besar dalam meningkatkan keberhasilan adopsi layanan digital oleh masyarakat. Melalui pendampingan tatap muka, nasabah merasa lebih percaya diri dan memperoleh pemahaman praktis tentang cara menggunakan aplikasi *Tring! by Pegadaian*. Proses belajar yang bersifat langsung ini membantu mereka melihat manfaat nyata dari teknologi, seperti kemudahan dalam melakukan transaksi, efisiensi waktu, serta berkurangnya antrean di loket pelayanan. Perubahan perilaku ini menunjukkan bahwa

keberhasilan transformasi digital tidak semata bergantung pada tersedianya teknologi yang canggih, melainkan pada sejauh mana pengguna merasa siap, percaya, dan nyaman dalam menggunakannya.

Beberapa penelitian terkini juga mendukung temuan ini. Kajian yang dilakukan oleh Gunung Jati, Alfhito, dan Mardiyani (2024) menemukan bahwa tingkat kepercayaan pengguna (*trust*) menjadi faktor utama dalam adopsi teknologi digital, di mana rasa aman dan kemudahan penggunaan (*ease of use*) berpengaruh langsung terhadap kemauan seseorang untuk beralih dari sistem konvensional ke sistem berbasis aplikasi. Hal serupa juga ditegaskan oleh Ikhlash, Irsutami, dan Afifah (2025) yang menyebutkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh inovasi teknologinya, tetapi juga oleh kesiapan psikologis dan sosial masyarakat, termasuk rasa percaya terhadap sistem digital, kesadaran manfaat, serta optimisme terhadap perubahan. Dengan kata lain, teknologi akan sulit diadopsi apabila masyarakat belum memiliki keyakinan dan kepercayaan terhadap keamanannya maupun manfaat yang ditawarkan.

Kondisi ini sekaligus memperlihatkan pentingnya strategi pendekatan edukatif yang berfokus pada pembentukan *digital trust* dan *digital readiness*. Dalam konteks kegiatan di UPC Pegadaian Biawan Samarinda, edukasi yang dilakukan secara langsung mampu membangun hubungan interpersonal antara petugas dengan nasabah, sehingga proses adopsi terasa lebih alami dan tidak memaksa. Pendekatan semacam ini sejalan dengan pandangan para ahli bahwa literasi digital masyarakat perlu diperkuat melalui kegiatan berbasis pengalaman dan komunikasi dua arah, bukan sekadar penyebaran informasi satu arah (Ikhlash et al., 2025).

Selain aspek teknis, hasil kegiatan ini juga menegaskan bahwa literasi digital memiliki peran penting dalam keberhasilan transformasi layanan keuangan. Edukasi digital yang dilakukan tidak hanya sebatas mengajarkan cara menggunakan aplikasi, tetapi juga membentuk pemahaman tentang keamanan data serta tanggung jawab pengguna saat bertransaksi secara daring. Kajian terbaru dari UNESCO pada tahun 2021 dan OECD pada tahun 2023 menjelaskan bahwa literasi digital modern tidak cukup hanya dengan kemampuan teknis, melainkan juga mencakup pemahaman kognitif dan kesadaran sosial dalam penggunaan teknologi. Ketiga aspek tersebut saling berkaitan dan menjadi dasar dalam membangun kepercayaan serta kesiapan masyarakat untuk beralih ke layanan berbasis digital. Hasil penelitian serupa juga ditemukan dalam studi Alfian pada tahun 2025 yang menunjukkan bahwa edukasi yang bersifat praktis dan interaktif dapat meningkatkan kepercayaan diri pengguna sekaligus mengurangi kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi. Melalui kegiatan pendampingan yang dilakukan di UPC Pegadaian Biawan, ketiga komponen tersebut mulai terbentuk di kalangan nasabah, ditandai dengan meningkatnya kesadaran, kepercayaan diri, dan kemauan untuk menggunakan aplikasi *Tring!* secara mandiri.

Di sisi lain, masih ditemukan beberapa hambatan teknis yang perlu menjadi perhatian dalam implementasi aplikasi digital di lingkungan masyarakat. Sebagian nasabah mengalami kesulitan saat proses registrasi akibat sistem verifikasi wajah yang belum optimal dan koneksi server yang sering tidak stabil. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada kesiapan pengguna dalam menerima teknologi baru, tetapi juga pada keandalan infrastruktur sistem yang mendukungnya. Jika sistem digital tidak berjalan dengan baik, pengguna cenderung

kehilangan kepercayaan dan kembali memilih layanan konvensional. Hal ini sejalan dengan temuan Pribadi (2025) yang menegaskan bahwa kualitas dan keandalan sistem menjadi faktor penting dalam menjaga keberlanjutan layanan publik digital. Senada dengan itu, Sundari dan Sartika (2024) juga menekankan bahwa keberhasilan transformasi digital di sektor layanan publik sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi serta kemampuan lembaga dalam memastikan sistem bekerja secara konsisten dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.



Gambar 3. Kegiatan Edukasi Digitalisasi di UPC Pegadaian Biawan Samarinda

Dari sisi sosial, keberhasilan kegiatan ini menunjukkan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi layanan publik di lingkungan Pegadaian. Antrean di loket mulai berkurang, transaksi mandiri melalui aplikasi meningkat, dan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital semakin tumbuh. Kondisi ini menjadi bukti bahwa edukasi berbasis pendampingan personal mampu mempersempit kesenjangan digital di masyarakat. Temuan ini mendukung misi inklusi keuangan nasional yang digagas oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai bagian dari upaya memperkuat sektor jasa keuangan yang stabil dan inklusif untuk mendukung prioritas pembangunan nasional. Selain itu, hasil kegiatan ini juga sejalan dengan tujuan pembangunan berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals* (SDGs), khususnya tujuan kesembilan yang menekankan pentingnya inovasi, pembangunan infrastruktur yang tangguh, dan perluasan akses terhadap teknologi. Dengan demikian, kegiatan edukasi ini tidak hanya meningkatkan literasi digital nasabah, tetapi juga memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan efisiensi dan kualitas layanan publik serta memperkuat jalur inklusi keuangan di tingkat lokal.

Hasil kegiatan ini memperlihatkan bahwa upaya meningkatkan literasi digital lewat pendekatan edukatif dan interaktif mampu menjadi penggerak penting dalam proses transformasi layanan keuangan masyarakat. Keberhasilan Pegadaian dalam mengenalkan aplikasi *Tring!* Di lingkungan UPC Biawan tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada proses pendampingan yang menumbuhkan rasa percaya diri, kemandirian, dan kesadaran digital di kalangan nasabah. Melalui interaksi langsung yang bersifat personal, kegiatan ini berhasil membuka cara pandang baru bahwa teknologi

bukan sesuatu yang menakutkan, melainkan sarana untuk mempermudah hidup dan memperluas akses layanan keuangan. Perubahan perilaku ini menunjukkan bahwa pemberdayaan digital yang dilakukan dengan pendekatan manusiawi mampu memperkuat posisi masyarakat sebagai pelaku aktif dalam ekosistem keuangan modern. Dengan begitu, transformasi digital Pegadaian dapat terus berkembang menuju layanan yang lebih inklusif, efisien, dan berpihak pada kebutuhan masyarakat di era digital.

Kesimpulan

Kegiatan pengabdian ini menunjukkan bahwa pendampingan langsung dalam edukasi digital efektif dalam meningkatkan literasi, kepercayaan, dan kemandirian nasabah dalam memanfaatkan layanan keuangan digital melalui *Tring! by Pegadaian*. Pendekatan tatap muka yang disertai komunikasi personal memberikan pengalaman belajar yang lebih nyata dan membantu nasabah memahami manfaat layanan digital secara langsung. Dengan demikian, mereka menjadi lebih percaya diri untuk bertransaksi tanpa harus sepenuhnya bergantung pada pelayanan di loket.

Bagi masyarakat, kegiatan ini berdampak pada meningkatnya kemampuan dalam memanfaatkan layanan digital, berkurangnya waktu tunggu transaksi, serta tumbuhnya pemahaman mengenai keamanan data dan kemudahan teknologi keuangan. Secara teoritik, kegiatan ini memperkuat konsep digital *readiness* dan *digital trust* sebagai dasar pembentukan budaya keuangan digital yang inklusif di tingkat lokal. Ke depan, kegiatan serupa perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan pendekatan yang lebih adaptif agar edukasi digital dapat menjangkau lebih banyak masyarakat dan memperkuat transformasi keuangan inklusif.

Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada PT Pegadaian (Persero) Cabang Samarinda dan PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Biawan Samarinda atas dukungan dan kerja samanya dalam pelaksanaan kegiatan edukasi digital kepada nasabah.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Universitas Mulawarman, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, yang telah memberikan dukungan akademik serta fasilitas selama pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini.

Referensi

- Adiandari, A. M. (2023). Navigating the digital society: Financial literacy as a tool for empowerment. *Khazanah Sosial*, 5(4), 661–671. <https://doi.org/10.15575/ks.v5i4.30792>
- Alfian, A. (2025). Developing and validating a digital literacy assessment tool: Menguraikan dimensi teknis, kognitif, dan kesadaran sosial. *Jurnal Al-Islah*. <https://journal.staihubbulwathan.id/index.php/alishlah/article/view/7741>

- Fakriah, R. A., Alfrito, M. D., & Mardiyani, M. (2025). What drives digital payment adoption? Examining the role of ease of use, security, and trust. *Journal of Enterprise and Development (JED)*, 7(1), 101–113. <https://doi.org/10.20414/jed.v7i1.12863>.
- Ikhlah, M., Irsutami, & Afifah, T. (2025). Unveiling drivers and inhibitors in cashless readiness adoption: Evidence from Batam, Indonesia. *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*, 28(2). <https://doi.org/10.20885/jaai.vol28.iss2.art6>
- Immawati, S. A., Erdawati, L., & Rosyid, R. (2024). Edukasi literasi keuangan digital bagi masyarakat RW 14 Kelurahan Uwung Jaya Kecamatan Cibodas Kota Tangerang. *Kegiatan Positif*, 2(3), 59–69. <https://journal.arimbi.or.id/index.php/Kegiatanpositif/article/view/1220>
- Institute for Development of Economics and Finance (INDEF). (2023). Literasi keuangan dan digital masih rendah. ANTARA News. <https://www.antaranews.com/berita/3041569/indef-literasi-keuangan-dan-digital-masih-rendah>
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2024). Digital financial literacy (DFL). Retrieved from <https://www.ojk.go.id/id/fungsi-utama/itsk/informasi-iakd/digital-financial-literacy/default.aspx>
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2024, October 17). Survei nasional literasi dan inklusi keuangan (SNLIK) 2024. Retrieved from [https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Survei-Nasional-Literasi-dan-Inklusi-Kuangan-\(SNLIK\)-2024.aspx](https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Survei-Nasional-Literasi-dan-Inklusi-Kuangan-(SNLIK)-2024.aspx)
- Pribadi, A. (2025). Maturity level and technical challenges of digital public service systems. *ACOPEN: Proceedings UMSIDA*. Retrieved from <https://acopen.umsida.ac.id/index.php/acopen/article/view/11762>
- PT Pegadaian (Persero). (2025, October 8). Pegadaian luncurkan ‘Tring!’ integrasi dalam satu genggam. CNBC Indonesia. Retrieved from <https://www.cnbcindonesia.com/news/20251008145739-4-674024/pegadaian-luncurkan-tring-integrasi-dalam-satu-genggam>
- Sundari, R., & Sartika, D. (2024). Advancing public service quality through Indonesia’s electronic-based government system (SPBE). *E-SAPROM Journal*. Retrieved from <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/esaprom/article/view/7185>
- United Nations in Indonesia. (n.d.). Sustainable Development Goal 9: Industry, Innovation and Infrastructure. Retrieved from <https://indonesia.un.org/en/sdgs/9/key-functions>
- UNESCO. (2021). Digital literacy assessment — ringkasan framework dan indikator kompetensi digital. Retrieved from <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000386202>