Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 345-360

PERAN SOSIALISASI DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN NASABAH TERHADAP FITUR APLIKASI TRING! BY PEGADAIAN CP MOJOKERTO

Dwi Ariza Zamzama W[1], Puput Melati [2], Fina Karima[3], Iwanatul Mustaqorroh[4], Didik Setiawan[5]
[1, 2,3,4,5]Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung
arizazamzama@gmail.com[1] , melatipuputae@gmail.com[2] ,
Finakarima1908@gmail.com[3], iyhiwana@gmail.com[4] ,
didiksetiawan79724@gmail.com[5]
*Penulis Korespondensi

Informasi Artikel

Pengajuan	:	05-09-2026
Peninjauan	:	11-09-2026
Revisi	:	21-10-2026
Dietrima	:	27-10-2026
Diterbitkan	:	30-10-2026

Kata Kunci
Aplikasi Tring, Literasi Digital, Nasabah, Pegadaian, Sosialisasi

AbstraK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan sosialisasi fitur aplikasi Tring! by Pegadaian, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta mengetahui peran sosialisasi dalam meningkatkan pemahaman nasabah pada Pegadaian CP Mojokerto. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung dan wawancara semi-terstruktur kepada pegawai dan nasabah yang dipilih secara purposif selama kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL). Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi dilaksanakan melalui penyampaian informasi, komunikasi dua arah, demonstrasi penggunaan fitur, tanya jawab, dan pendampingan secara langsung. Kendala yang dihadapi meliputi perbedaan kemampuan digital nasabah, kesulitan registrasi dan memahami fungsi fitur, kebiasaan menggunakan layanan konvensional, serta keterbatasan waktu pegawai ketika pelayanan ramai. Sosialisasi membantu meningkatkan pemahaman nasabah melalui pengenalan fungsi aplikasi, penjelasan tahapan penggunaan, dan praktik langsung yang disesuaikan dengan kebutuhan serta kemampuan digital masing-masing nasabah. Simpulan penelitian ini adalah sosialisasi berperan dalam membantu meningkatkan pemahaman nasabah terhadap fitur aplikasi Tring! by Pegadaian, terutama apabila dilakukan secara komunikatif, bertahap, dan disertai demonstrasi serta pendampingan sehingga nasabah lebih memahami dan mampu mencoba menggunakan layanan digital secara mandiri.

How To Cite: Sari, K., Fauzi, F., & Ismail, M. (2026). Analisis kualitas pelayanan tenan UMKM di Rest Area KM 207A Cirebon: Perspektif konsumen dan pelaku usaha. *Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE), 3*(4), 345–360. https://doi.org/10.70248/jdedte.v3i4.5010

DOI: https://doi.org/10.70248/jdedte.v3i4.5010
This is an open access article under https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Copyright© 2026 by Author. Published by Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan dalam berbagai aktivitas masyarakat, termasuk dalam bidang pelayanan keuangan. Digitalisasi membuat proses pelayanan yang sebelumnya banyak dilakukan secara tatap muka mulai beralih pada penggunaan sistem berbasis aplikasi. Perubahan tersebut tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi baru, tetapi juga menyangkut perubahan cara masyarakat memperoleh informasi, melakukan transaksi, dan berinteraksi dengan penyedia layanan. Dalam sektor keuangan, perkembangan teknologi mendorong

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 345-360

lembaga keuangan untuk menyediakan layanan yang lebih mudah diakses, cepat, dan praktis melalui perangkat digital. Kondisi tersebut membuat kemampuan masyarakat dalam memahami serta menggunakan layanan digital menjadi salah satu bagian penting dalam keberhasilan transformasi pelayanan. Rahayu et al. (2022) menjelaskan bahwa literasi keuangan digital berkaitan dengan perilaku keuangan masyarakat, termasuk aktivitas menabung, membelanjakan uang, dan berinvestasi. Sejalan dengan itu, Normawati dan Santoso (2023) menunjukkan bahwa pengetahuan keuangan, pengetahuan digital, dan sikap keuangan memiliki keterkaitan dengan perilaku keuangan generasi milenial. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan keuangan digital tidak hanya membutuhkan akses terhadap teknologi, tetapi juga pengetahuan yang memadai mengenai layanan dan aktivitas keuangan yang dilakukan.

Perubahan pelayanan berbasis digital juga terjadi pada lembaga keuangan nonbank. PT Pegadaian sebagai lembaga keuangan nonbank melakukan pengembangan layanan digital untuk memberikan alternatif pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk transformasi tersebut diwujudkan melalui aplikasi Tring! by Pegadaian. Aplikasi Tring! menjadi bagian dari pengembangan layanan digital Pegadaian dengan mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu aplikasi. Berdasarkan penelitian mengenai penggunaan aplikasi Tring! pada nasabah Pegadaian, aplikasi tersebut menyediakan berbagai layanan yang berkaitan dengan investasi emas, gadai, pembiayaan, serta layanan pembayaran. Kehadiran aplikasi tersebut memberikan peluang bagi nasabah untuk memperoleh pelayanan dengan lebih praktis melalui perangkat yang dimiliki. Aplikasi Tring! juga memberikan alternatif bagi nasabah yang sebelumnya terbiasa melakukan transaksi secara langsung di kantor Pegadaian. Penelitian Putri dan Supriadi (2022) mengenai aplikasi Pegadaian Digital Service menunjukkan bahwa layanan digital Pegadaian dikembangkan untuk membantu nasabah melakukan berbagai transaksi melalui perangkat digital. Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan dapat memberikan manfaat apabila nasabah memiliki kemampuan dan pemahaman yang memadai dalam menggunakan layanan yang tersedia. Namun, kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi tidak secara otomatis berarti seluruh nasabah dapat menggunakannya dengan tingkat pemahaman yang sama.

Penerimaan masyarakat terhadap layanan berbasis aplikasi berkaitan dengan persepsi mengenai manfaat dan kemudahan teknologi. Davis (1989) menjelaskan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan merupakan dua faktor penting dalam penerimaan teknologi informasi. Davis, Bagozzi, dan Warshaw (1989) juga memperlihatkan bahwa keyakinan pengguna mengenai manfaat teknologi berhubungan dengan niat untuk menggunakannya. Dalam konteks layanan keuangan digital, Akbar dan Rachmawati (2023) menemukan bahwa literasi keuangan, keamanan, kemudahan akses, dan dukungan pemerintah menjadi faktor yang berkaitan dengan penggunaan uang elektronik di Indonesia. Sementara itu, Amalia et al. (2023) menunjukkan bahwa sikap, persepsi manfaat, norma subjektif, dan responsivitas berkaitan dengan perilaku penggunaan mobile banking. Temuan tersebut memberikan gambaran bahwa keberadaan teknologi perlu disertai informasi yang memadai agar masyarakat dapat memahami manfaat dan prosedur penggunaannya. Dengan demikian, pengenalan fitur dan penjelasan mengenai tahapan penggunaan aplikasi menjadi bagian penting dalam membantu nasabah menerima layanan digital.

Dalam praktiknya, kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi

digital berbeda-beda. Perbedaan tersebut dapat dipengaruhi oleh pengalaman menggunakan perangkat digital, kebiasaan melakukan transaksi, kemampuan memahami informasi dalam aplikasi, serta tingkat kenyamanan terhadap perubahan dari pelayanan konvensional menuju pelayanan digital. Neves dan Mead (2021) menjelaskan bahwa proses pembelajaran teknologi pada kelompok lanjut usia dipengaruhi oleh konteks belajar, dukungan sosial, dan pendampingan yang diberikan. Mereka juga menekankan pentingnya pelatihan secara individual, penyesuaian kecepatan penjelasan, serta penggunaan bahasa yang mudah dipahami. Meskipun penelitian tersebut membahas penggunaan teknologi oleh kelompok lanjut usia dalam konteks yang berbeda, temuannya relevan untuk memahami bahwa proses pengenalan teknologi perlu memperhatikan kemampuan dan kebutuhan masing-masing pengguna. Selain itu, Jefferson dan Efrata (2023) menunjukkan bahwa persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan berkaitan dengan niat masyarakat dalam menggunakan pembayaran digital melalui QRIS. Hal ini memperlihatkan bahwa pemahaman pengguna terhadap fungsi dan prosedur layanan dapat menjadi bagian penting dalam membangun keyakinan untuk memanfaatkan teknologi keuangan.

Permasalahan pemahaman nasabah terhadap layanan digital juga ditemukan dalam berbagai penelitian mengenai digitalisasi pelayanan Pegadaian. Simatupang dan Dwiridotjahjono (2025), misalnya, menemukan bahwa digitalisasi pelayanan melalui Pegadaian Digital Service memberikan kemudahan akses dan mendukung percepatan transaksi, tetapi masih terdapat kendala berupa masalah teknis dan rendahnya pemahaman sebagian nasabah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengembangan teknologi perlu diikuti dengan upaya yang dapat membantu pengguna memahami sistem. Pengetahuan mengenai keberadaan aplikasi saja belum cukup apabila nasabah belum mengetahui fungsi fitur, tahapan registrasi, maupun prosedur transaksi yang dapat dilakukan melalui aplikasi. Permasalahan serupa terlihat pada penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian. Nikmah dan Rohana (2025) menjelaskan bahwa Tring! merupakan bentuk transformasi digital yang mengintegrasikan beberapa layanan Pegadaian dalam satu platform. Meskipun memberikan kemudahan dalam mengakses layanan, penggunaan aplikasi masih menghadapi sejumlah hambatan, seperti kurangnya pemahaman terhadap perangkat digital, kekhawatiran pengguna, dan rendahnya literasi digital pada sebagian nasabah. Hal tersebut menunjukkan bahwa perubahan sistem pelayanan tidak hanya membutuhkan kesiapan dari sisi teknologi, tetapi juga membutuhkan kesiapan pengguna.

Rohana dan Khairunnisa (2025) melalui kegiatan edukasi digitalisasi layanan Pegadaian di UPC Biawan Samarinda menunjukkan pentingnya sosialisasi langsung, demonstrasi penggunaan aplikasi, dan pendampingan personal. Kegiatan tersebut diarahkan agar nasabah tidak hanya mengetahui keberadaan aplikasi, tetapi juga mampu memahami proses penggunaan layanan secara lebih mandiri. Penelitian Ayu, Auliya, dan Damayanti (2026) mengenai optimalisasi aplikasi Tring! dalam pelayanan Tabungan Emas pada Pegadaian Cabang Kepanjen juga memperlihatkan bahwa rendahnya pemahaman nasabah terhadap layanan digital menjadi salah satu persoalan dalam pemanfaatan aplikasi. Penelitian tersebut menggunakan observasi langsung, pendampingan, sosialisasi, dan edukasi untuk membantu nasabah memahami proses registrasi, transaksi, serta penggunaan fitur Tabungan Emas. Selain itu, Pradnyasari, Sariani, dan Kertiriasih (2024) dalam penelitian mengenai sosialisasi aplikasi Agen Pegadaian menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi dapat membantu pengguna memahami fungsi fitur aplikasi dan meningkatkan kemampuan dalam

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 345-360

menggunakannya. Berbagai penelitian tersebut memperlihatkan bahwa sosialisasi merupakan salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk menjembatani kebutuhan informasi nasabah dengan perkembangan layanan digital.

Kajian mengenai layanan keuangan digital di Indonesia juga memperlihatkan bahwa penggunaan teknologi perlu disertai peningkatan kemampuan pengguna. Suryani et al. (2025) melalui penelitian terhadap pengguna layanan keuangan digital di Kalimantan Selatan membahas keterkaitan penggunaan layanan keuangan digital dengan literasi keuangan. Sementara itu, Damayanti et al. (2026) mengembangkan pengukuran literasi keuangan digital dengan memperhatikan aspek pengetahuan, sikap, perilaku, dan keterampilan. Kedua penelitian tersebut memperkuat pemahaman bahwa literasi keuangan digital tidak hanya berkaitan dengan kemampuan mengakses aplikasi, tetapi juga mencakup pengetahuan dan keterampilan dalam memanfaatkan layanan keuangan. Meskipun penelitian-penelitian tersebut tidak secara khusus membahas aplikasi Tring! by Pegadaian, hasilnya memberikan landasan untuk memahami pentingnya edukasi dan pendampingan dalam proses pemanfaatan layanan keuangan digital.

Meskipun beberapa penelitian telah membahas penggunaan aplikasi Pegadaian, digitalisasi pelayanan, dan kegiatan edukasi kepada nasabah, kajian mengenai pelaksanaan sosialisasi dalam aktivitas pelayanan sehari-hari pada tingkat unit pelayanan masih penting dilakukan. Sosialisasi tidak selalu dilaksanakan dalam bentuk kegiatan khusus, tetapi dapat berlangsung ketika pegawai memberikan pelayanan, menjawab pertanyaan, memperkenalkan fitur, maupun membantu nasabah menggunakan aplikasi. Situasi tersebut memungkinkan munculnya kendala yang berbeda, terutama ketika pegawai harus menyesuaikan penjelasan dengan kemampuan digital nasabah sekaligus memenuhi kebutuhan pelayanan lainnya. Oleh karena itu, penelitian mengenai bagaimana sosialisasi dilaksanakan dalam kondisi pelayanan sehari-hari, kendala yang muncul dalam proses penyampaian informasi, serta kontribusinya terhadap pemahaman nasabah masih relevan untuk dilakukan.

Kondisi tersebut menjadi semakin relevan ketika melihat situasi pada Pegadaian CP Mojokerto. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dalam kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL), sosialisasi mengenai aplikasi Tring! dilakukan secara langsung ketika nasabah memperoleh pelayanan di kantor Pegadaian. Pegawai memberikan informasi mengenai aplikasi kepada nasabah yang membutuhkan penjelasan maupun bantuan dalam menggunakan layanan digital. Sosialisasi tidak hanya berupa penyampaian informasi, tetapi juga dilakukan melalui komunikasi dua arah, demonstrasi, tanya jawab, dan pendampingan sesuai kebutuhan nasabah. Informasi yang diperkenalkan antara lain berkaitan dengan fitur tabungan emas, cicil emas, dan gadai. Hasil wawancara menunjukkan bahwa tingkat pemahaman nasabah terhadap aplikasi tidak sama. Nasabah yang telah terbiasa menggunakan teknologi cenderung lebih mudah mengikuti penjelasan dan mencoba fitur aplikasi. Sebaliknya, nasabah yang belum terbiasa menggunakan teknologi membutuhkan penjelasan yang lebih perlahan, pengulangan, dan pendampingan secara langsung. Kondisi ini menunjukkan bahwa sosialisasi tidak dapat dilakukan dengan satu cara yang sama kepada seluruh nasabah. Pegawai perlu menyesuaikan cara penyampaian informasi dengan kemampuan serta kebutuhan masing-masing nasabah.

Selain perbedaan kemampuan digital, terdapat pula nasabah yang masih terbiasa dengan pelayanan konvensional. Sebagian nasabah lebih mengenal Pegadaian melalui layanan gadai dan pembayaran yang dilakukan secara langsung melalui kantor maupun

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 345-360

saluran pembayaran yang telah mereka kenal. Kondisi tersebut dapat membuat perubahan menuju layanan digital membutuhkan proses penyesuaian. Bahkan pada nasabah yang relatif lebih muda dan terbiasa menggunakan teknologi, masih ditemukan pemahaman bahwa investasi melalui Pegadaian harus dilakukan dengan datang secara langsung ke kantor. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemampuan menggunakan teknologi tidak selalu sama dengan pemahaman mengenai seluruh manfaat dan fungsi layanan digital. Permasalahan lainnya berkaitan dengan proses registrasi dan penggunaan fitur. Nasabah yang belum terbiasa menggunakan aplikasi dapat mengalami kesulitan ketika membuat akun, memahami menu, mengikuti tahapan transaksi, atau menentukan fitur yang sesuai dengan kebutuhannya. Dalam kondisi tersebut, pegawai menjadi pihak yang berperan penting dalam menjembatani informasi antara sistem digital dan nasabah. Penjelasan yang sederhana, demonstrasi langkah demi langkah, dan kesempatan untuk mencoba secara langsung menjadi bagian yang dapat membantu nasabah memahami penggunaan aplikasi.

Di sisi lain, pegawai juga menghadapi keterbatasan waktu ketika kondisi pelayanan sedang ramai. Sosialisasi secara individual membutuhkan waktu yang berbeda-beda tergantung pada tingkat pemahaman nasabah. Nasabah yang sudah terbiasa menggunakan teknologi mungkin hanya membutuhkan penjelasan singkat, sedangkan nasabah yang belum terbiasa membutuhkan pendampingan lebih lama. Dengan demikian, terdapat kebutuhan untuk menemukan bentuk sosialisasi yang tetap dapat memberikan pemahaman, tetapi sesuai dengan kondisi pelayanan di kantor. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memandang sosialisasi bukan hanya sebagai kegiatan penyampaian informasi mengenai keberadaan aplikasi, tetapi sebagai proses komunikasi dan pendampingan yang bertujuan membantu nasabah memahami layanan digital. Pemahaman dalam penelitian ini dilihat dari pengetahuan nasabah mengenai aplikasi Tring!, kemampuan mengenali fungsi fitur, memahami langkah penggunaannya, bertanya ketika mengalami kesulitan, serta mencoba menggunakan fitur yang telah dijelaskan.

Berdasarkan uraian tersebut, kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap peran sosialisasi aplikasi Tring! by Pegadaian dalam meningkatkan pemahaman nasabah pada tingkat unit pelayanan, yaitu Pegadaian CP Mojokerto. Penelitian ini tidak diarahkan untuk mengukur peningkatan jumlah pengguna aplikasi atau peningkatan transaksi secara kuantitatif, tetapi untuk memahami proses sosialisasi yang berlangsung, kendala yang dihadapi, serta kontribusi sosialisasi terhadap pemahaman nasabah berdasarkan hasil observasi dan wawancara. Penelitian ini penting dilakukan karena transformasi digital dalam pelayanan keuangan tidak cukup hanya mengandalkan ketersediaan aplikasi. Pengguna juga perlu memahami manfaat, fungsi, dan cara penggunaan layanan tersebut agar dapat memanfaatkannya sesuai kebutuhan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan sosialisasi fitur aplikasi Tring! by Pegadaian pada Pegadaian CP Mojokerto, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan sosialisasi, serta menganalisis peran sosialisasi dalam meningkatkan pemahaman nasabah terhadap fitur aplikasi Tring! by Pegadaian. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai praktik sosialisasi layanan digital pada lingkungan Pegadaian sekaligus menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan penyampaian informasi dan pendampingan kepada nasabah dengan kemampuan digital yang beragam.

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 345-360

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman terhadap proses sosialisasi aplikasi Tring! by Pegadaian, kendala yang muncul selama proses tersebut, serta pengalaman dan pemahaman nasabah setelah memperoleh penjelasan dari pegawai. Penelitian tidak diarahkan untuk melakukan pengukuran statistik mengenai jumlah pengguna aplikasi, tingkat kepuasan, maupun peningkatan transaksi, tetapi untuk menggambarkan fenomena yang ditemukan selama kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan. Lokasi penelitian dilakukan di Pegadaian CP Mojokerto. Pemilihan lokasi didasarkan pada keterlibatan peneliti dalam kegiatan PPL sehingga peneliti dapat melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses pelayanan dan sosialisasi aplikasi Tring! kepada nasabah. Kondisi tersebut memungkinkan peneliti memperoleh gambaran mengenai bagaimana informasi mengenai aplikasi disampaikan dalam situasi pelayanan yang sebenarnya. Subjek penelitian terdiri atas pegawai Pegadaian dan nasabah. Informan dipilih secara purposive berdasarkan keterkaitannya dengan fokus penelitian. Pegawai dipilih karena terlibat secara langsung dalam memberikan pelayanan dan sosialisasi aplikasi Tring!, sedangkan nasabah dipilih untuk memperoleh gambaran mengenai penerimaan dan pemahaman terhadap informasi yang diberikan. Informan nasabah memiliki karakteristik kemampuan digital yang berbeda sehingga dapat memberikan gambaran mengenai perbedaan kebutuhan dalam proses sosialisasi.

Sumber data dalam penelitian terdiri atas data primer dan data pendukung. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung selama kegiatan PPL. Wawancara dilakukan kepada pegawai dan nasabah untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan sosialisasi, fitur yang diperkenalkan, kendala yang dialami, cara pegawai mengatasi kendala, respons nasabah, serta manfaat sosialisasi terhadap pemahaman penggunaan aplikasi. Data pendukung diperoleh dari literatur dan penelitian terdahulu yang relevan dengan digitalisasi layanan Pegadaian, aplikasi Tring!, sosialisasi layanan digital, dan pemahaman nasabah. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara. Observasi digunakan untuk melihat secara langsung proses interaksi antara pegawai dan nasabah ketika informasi mengenai aplikasi Tring! diberikan. Melalui observasi, peneliti memperhatikan bentuk komunikasi yang digunakan, cara pegawai menjelaskan fitur, proses demonstrasi, serta respons nasabah ketika memperoleh pendampingan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan menggunakan pedoman pertanyaan yang telah disusun berdasarkan tiga fokus penelitian. Fokus pertama berkaitan dengan pelaksanaan sosialisasi, fokus kedua berkaitan dengan kendala yang dihadapi, dan fokus ketiga berkaitan dengan peran sosialisasi dalam meningkatkan pemahaman nasabah. Wawancara semi-terstruktur digunakan agar peneliti tetap memiliki arah pertanyaan, tetapi tetap dapat menggali informasi tambahan ketika informan memberikan jawaban yang relevan dengan fokus penelitian.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif melalui beberapa tahap. Tahap pertama adalah reduksi data, yaitu memilih informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian dan mengesampingkan informasi yang tidak berhubungan langsung dengan tujuan penelitian. Tahap kedua adalah penyajian data dalam bentuk uraian naratif berdasarkan masing-masing fokus penelitian. Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan berdasarkan pola informasi yang ditemukan dari hasil observasi dan wawancara serta dibandingkan dengan hasil penelitian terdahulu. Analisis

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 345-360

dilakukan dengan membandingkan temuan lapangan dengan penelitian yang relevan mengenai digitalisasi layanan Pegadaian. Perbandingan tersebut digunakan untuk melihat kesesuaian maupun perbedaan antara kondisi yang ditemukan di Pegadaian CP Mojokerto dengan temuan pada penelitian sebelumnya. Dengan demikian, hasil penelitian tidak hanya berupa deskripsi kegiatan PPL, tetapi juga memberikan analisis mengenai posisi sosialisasi dalam mendukung pemahaman nasabah terhadap layanan digital. Untuk menjaga ketepatan interpretasi, penelitian ini membatasi kesimpulan pada data yang diperoleh selama observasi dan wawancara. Penelitian tidak menyimpulkan bahwa seluruh nasabah Pegadaian memiliki tingkat pemahaman yang sama dan tidak menggeneralisasikan temuan kepada seluruh cabang Pegadaian. Penelitian juga tidak menyatakan adanya peningkatan jumlah pengguna atau transaksi Tring! karena penelitian tidak memperoleh data kuantitatif yang secara khusus mengukur perubahan tersebut.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Sosialisasi Fitur Aplikasi Tring! by Pegadaian pada Pegadaian CP Mojokerto

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, sosialisasi aplikasi Tring! pada Pegadaian CP Mojokerto dilakukan secara langsung ketika nasabah memperoleh pelayanan di kantor. Sosialisasi muncul sebagai bagian dari interaksi pelayanan, terutama ketika nasabah membutuhkan informasi mengenai layanan digital atau mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Pegawai memberikan penjelasan mengenai keberadaan aplikasi sekaligus membantu nasabah memahami cara mengakses fitur yang sesuai dengan kebutuhannya. Temuan tersebut menunjukkan bahwa sosialisasi di Pegadaian CP Mojokerto tidak sepenuhnya berbentuk kegiatan khusus yang dilakukan secara terpisah dari pelayanan. Sebaliknya, sosialisasi terintegrasi dengan kegiatan pelayanan sehari-hari. Ketika terdapat nasabah yang membutuhkan penjelasan, pegawai memberikan informasi secara langsung. Bentuk tersebut membuat sosialisasi lebih kontekstual karena informasi diberikan berdasarkan kebutuhan nasabah pada saat pelayanan berlangsung. Fitur yang diperkenalkan kepada nasabah antara lain tabungan emas, cicil emas, dan gadai. Penjelasan tidak diberikan secara seragam, tetapi disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Apabila nasabah memiliki kebutuhan terkait investasi emas, pegawai dapat memberikan penjelasan mengenai layanan yang berhubungan dengan emas. Apabila nasabah membutuhkan layanan gadai, informasi diarahkan pada fitur yang berkaitan dengan gadai. Penyesuaian tersebut penting karena terlalu banyak informasi dalam satu waktu dapat membuat nasabah yang belum terbiasa menggunakan teknologi menjadi lebih sulit memahami aplikasi.

Dalam pelaksanaannya, pegawai menggunakan bahasa yang relatif sederhana agar informasi dapat dipahami oleh nasabah dengan kemampuan digital yang berbeda. Penjelasan juga tidak berhenti pada pemberian informasi secara verbal. Pegawai dapat menunjukkan langkah penggunaan aplikasi secara langsung sehingga nasabah dapat melihat tahapan yang harus dilakukan. Dengan cara tersebut, nasabah memperoleh dua bentuk informasi sekaligus, yaitu informasi mengenai fungsi fitur dan informasi mengenai cara menggunakan fitur. Hasil wawancara menunjukkan bahwa metode demonstrasi menjadi salah satu bagian penting dalam proses sosialisasi. Ketika nasabah hanya memperoleh penjelasan secara verbal, terdapat kemungkinan nasabah masih mengalami kebingungan ketika mencoba menggunakan aplikasi sendiri. Demonstrasi

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 345-360

membantu menghubungkan informasi dengan praktik. Nasabah dapat melihat posisi menu, tahapan registrasi, serta langkah yang perlu dilakukan ketika akan menggunakan fitur tertentu. Kondisi tersebut sejalan dengan Rohana dan Khairunnisa (2025) yang menekankan penggunaan sosialisasi langsung, demonstrasi, dan pendampingan personal dalam edukasi aplikasi Tring! di UPC Biawan Samarinda. Dalam penelitian tersebut, pendekatan langsung digunakan untuk membantu nasabah memahami layanan digital dan meningkatkan kemampuan mereka dalam menggunakan aplikasi. Temuan pada Pegadaian CP Mojokerto memperlihatkan pola yang serupa, yaitu bahwa komunikasi langsung dan pendampingan menjadi bagian penting ketika nasabah belum memahami layanan digital.

Sosialisasi juga berlangsung melalui komunikasi dua arah. Nasabah diberikan kesempatan untuk menyampaikan pertanyaan ketika terdapat bagian yang belum dipahami. Bentuk komunikasi tersebut penting karena tingkat pemahaman setiap nasabah tidak sama. Nasabah yang sudah terbiasa dengan aplikasi digital mungkin hanya membutuhkan penjelasan mengenai fitur tertentu, sedangkan nasabah yang belum terbiasa membutuhkan penjelasan lebih mendasar. Komunikasi dua arah membuat pegawai dapat mengetahui bagian mana yang menjadi kesulitan nasabah. Apabila nasabah kesulitan melakukan registrasi, pegawai dapat memberikan bantuan pada tahap tersebut. Apabila nasabah telah berhasil masuk ke aplikasi tetapi tidak mengetahui fungsi menu tertentu, penjelasan dapat difokuskan pada fungsi menu tersebut. Dengan demikian, sosialisasi menjadi lebih fleksibel dan tidak hanya bersifat satu arah. Temuan ini juga sesuai dengan Pradnyasari, Sariani, dan Kertiriasih (2024) yang menunjukkan bahwa sosialisasi aplikasi Pegadaian melalui kegiatan observasi, wawancara, sosialisasi, dan evaluasi dapat meningkatkan pengetahuan mengenai fungsi fitur aplikasi. Walaupun objek penelitian tersebut adalah aplikasi Agen Pegadaian, prinsip yang ditemukan tetap relevan, yaitu pengguna membutuhkan informasi mengenai fungsi fitur agar dapat memanfaatkan aplikasi dengan lebih baik.

Perbedaan karakteristik nasabah menjadi salah satu hal yang paling terlihat dalam pelaksanaan sosialisasi. Nasabah yang lebih muda atau telah terbiasa menggunakan teknologi cenderung lebih cepat memahami penjelasan. Mereka relatif lebih mudah mengikuti langkah-langkah yang ditunjukkan oleh pegawai dan dapat mencoba kembali fitur aplikasi secara mandiri. Sebaliknya, nasabah yang lebih tua atau belum terbiasa menggunakan teknologi membutuhkan proses yang lebih lambat. Mereka dapat membutuhkan pengulangan penjelasan, pendampingan, dan praktik langsung. Kondisi tersebut bukan semata-mata menunjukkan ketidakmampuan nasabah dalam menggunakan teknologi, tetapi menunjukkan bahwa pengalaman menggunakan layanan digital setiap individu berbeda. Oleh karena itu, pendekatan sosialisasi perlu disesuaikan dengan kondisi pengguna. Menariknya, perbedaan pemahaman tidak hanya ditemukan berdasarkan usia. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa sebagian nasabah yang relatif lebih muda masih memiliki pemahaman bahwa investasi melalui Pegadaian harus dilakukan dengan datang langsung ke kantor. Hal tersebut menunjukkan bahwa seseorang yang terbiasa menggunakan teknologi belum tentu mengetahui seluruh alternatif pelayanan digital yang tersedia. Dengan demikian, sosialisasi tidak hanya bertujuan mengajarkan cara menggunakan aplikasi, tetapi juga memperkenalkan perubahan cara memperoleh layanan Pegadaian.

Dalam konteks tersebut, sosialisasi dapat dipahami sebagai proses edukasi pelayanan. Pegawai bukan hanya bertindak sebagai pemberi informasi, tetapi juga menjadi pendamping yang membantu nasabah menghubungkan kebutuhan mereka

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 345-360

dengan fitur yang tersedia dalam aplikasi. Ketika nasabah memahami bahwa kebutuhan tertentu dapat dilakukan melalui aplikasi, mereka memperoleh alternatif baru dalam mengakses layanan. Temuan penelitian Ayu, Auliya, dan Damayanti (2026) juga memperkuat hasil tersebut. Penelitian mengenai aplikasi Tring! pada Pegadaian Cabang Kepanjen menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi, edukasi, observasi, dan pendampingan membantu nasabah memahami prosedur registrasi, transaksi, serta penggunaan fitur Tabungan Emas. Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa praktik langsung dapat menjadi bagian penting dalam meningkatkan kemampuan pengguna. Dengan demikian, pelaksanaan sosialisasi pada Pegadaian CP Mojokerto dapat dikatakan bersifat informatif, komunikatif, demonstratif, dan pendampingan. Informasi diberikan untuk memperkenalkan aplikasi dan fiturnya, komunikasi dua arah digunakan untuk mengetahui kebutuhan dan kesulitan nasabah, demonstrasi digunakan untuk menunjukkan cara penggunaan, sedangkan pendampingan dilakukan untuk membantu nasabah ketika mengalami kesulitan dalam praktik.

Kendala dalam Pelaksanaan Sosialisasi Aplikasi Tring!

Meskipun sosialisasi telah dilakukan secara langsung, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala. Kendala pertama adalah adanya perbedaan kemampuan digital nasabah. Tidak semua nasabah memiliki pengalaman yang sama dalam menggunakan smartphone maupun aplikasi layanan keuangan. Perbedaan tersebut menyebabkan waktu dan bentuk pendampingan yang dibutuhkan oleh masing-masing nasabah berbeda. Nasabah yang sudah terbiasa menggunakan aplikasi biasanya dapat mengikuti penjelasan dengan cepat. Sebaliknya, nasabah yang jarang menggunakan layanan digital dapat mengalami kesulitan ketika harus melakukan registrasi, memilih menu, atau mengikuti langkah transaksi. Pada kondisi tertentu, nasabah membutuhkan penjelasan ulang agar tidak salah dalam mengikuti prosedur. Kendala kedua berkaitan dengan proses registrasi. Registrasi menjadi tahap awal yang harus dilalui sebelum nasabah dapat menggunakan aplikasi secara optimal. Bagi nasabah yang belum terbiasa dengan sistem pendaftaran digital, tahapan tersebut dapat menimbulkan kebingungan. Kesulitan pada tahap awal dapat membuat nasabah merasa bahwa penggunaan aplikasi lebih rumit dibandingkan pelayanan secara langsung. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya pendampingan pada tahap awal penggunaan. Pegawai perlu menjelaskan langkah secara berurutan dan memastikan nasabah memahami satu tahap sebelum berpindah ke tahap berikutnya. Cara tersebut lebih efektif bagi nasabah yang belum terbiasa dengan aplikasi dibandingkan memberikan seluruh informasi sekaligus.

Kendala ketiga berkaitan dengan pemahaman terhadap fungsi fitur. Aplikasi Tring! menyediakan berbagai layanan sehingga nasabah perlu memahami perbedaan fungsi masing-masing fitur. Banyaknya pilihan dapat menjadi kelebihan karena memberikan berbagai alternatif pelayanan, tetapi sekaligus dapat menjadi tantangan bagi pengguna yang belum terbiasa dengan layanan digital. Putri dan Supriadi (2022) menunjukkan bahwa aplikasi digital Pegadaian menyediakan berbagai fitur seperti layanan emas, gadai, pembiayaan, pembayaran, dan cicil emas. Keberadaan banyak fitur memberikan kemudahan bagi pengguna, tetapi pengguna tetap perlu memahami fungsi dari masing-masing fitur. Dengan demikian, penyampaian informasi dalam sosialisasi perlu menekankan fitur yang relevan dengan kebutuhan nasabah, bukan sekadar menjelaskan seluruh fitur secara umum. Kendala keempat adalah kebiasaan nasabah menggunakan pelayanan konvensional. Sebagian nasabah telah terbiasa datang langsung ke kantor untuk memperoleh layanan. Kebiasaan tersebut membuat

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 345-360

perubahan menuju layanan digital membutuhkan proses adaptasi. Nasabah mungkin lebih percaya diri ketika berbicara langsung dengan pegawai daripada mencoba melakukan transaksi sendiri melalui aplikasi. Kebiasaan tersebut tidak dapat langsung dianggap sebagai bentuk penolakan terhadap digitalisasi. Nasabah yang terbiasa dengan pelayanan konvensional dapat membutuhkan waktu untuk membangun kepercayaan terhadap sistem baru. Oleh karena itu, pendekatan sosialisasi sebaiknya tidak memaksa nasabah untuk segera meninggalkan pelayanan langsung, tetapi memberikan pemahaman mengenai alternatif digital dan manfaat yang dapat diperoleh.

Kendala kelima adalah keterbatasan waktu pegawai ketika kondisi pelayanan sedang ramai. Sosialisasi secara individual membutuhkan perhatian pegawai. Ketika jumlah nasabah yang sedang dilayani meningkat, waktu yang dapat digunakan untuk menjelaskan aplikasi menjadi lebih terbatas. Situasi tersebut membuat pegawai harus menyesuaikan tingkat kedalaman penjelasan dengan kondisi pelayanan. Keterbatasan waktu tersebut menjadi penting karena nasabah dengan kemampuan digital rendah justru membutuhkan waktu lebih banyak. Pegawai perlu menjelaskan secara perlahan, menjawab pertanyaan, dan membantu praktik. Apabila kondisi pelayanan tidak memungkinkan pendampingan dalam waktu lama, pemahaman nasabah dapat belum maksimal. Simatupang dan Dwiridotjahjono (2025) juga menemukan bahwa meskipun layanan digital Pegadaian memberikan kemudahan akses dan mempercepat transaksi, masih terdapat kendala berupa rendahnya pemahaman nasabah dan persoalan teknis. Penelitian tersebut menekankan perlunya sosialisasi yang lebih intensif dan panduan yang lebih jelas agar layanan digital dapat dimanfaatkan secara optimal. Kendala lain yang dapat muncul adalah kekhawatiran nasabah melakukan kesalahan. Nasabah yang belum terbiasa menggunakan aplikasi dapat merasa takut menekan menu yang salah atau melakukan transaksi yang tidak diinginkan. Rasa khawatir tersebut dapat membuat nasabah lebih memilih meminta bantuan pegawai daripada mencoba sendiri.

Dalam kondisi tersebut, pendampingan memiliki fungsi tidak hanya untuk memberikan informasi teknis, tetapi juga memberikan rasa aman kepada nasabah. Ketika pegawai membantu dengan sabar dan memberikan kesempatan untuk bertanya, nasabah menjadi lebih percaya diri untuk mencoba. Proses tersebut menunjukkan bahwa aspek komunikasi dalam sosialisasi sama pentingnya dengan aspek teknis. Nikmah dan Rohana (2025) juga menunjukkan bahwa penggunaan Tring! masih menghadapi hambatan berupa kurangnya pemahaman perangkat digital dan rendahnya literasi digital pada sebagian nasabah. Hal tersebut memperlihatkan bahwa persoalan penggunaan aplikasi tidak hanya berasal dari sistem, tetapi juga dari kesiapan pengguna. Berdasarkan temuan lapangan dan perbandingan dengan penelitian sebelumnya, kendala sosialisasi dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok besar. Pertama, kendala dari sisi nasabah, yaitu perbedaan kemampuan digital, kesulitan registrasi, kurangnya pemahaman fungsi fitur, kebiasaan menggunakan layanan konvensional, dan kekhawatiran melakukan kesalahan. Kedua, kendala dari sisi pelaksanaan pelayanan, yaitu keterbatasan waktu pegawai ketika kondisi kantor ramai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa strategi sosialisasi perlu mempertimbangkan efisiensi waktu tanpa mengurangi kualitas pemahaman. Salah satu alternatif yang dapat dilakukan adalah menyediakan panduan singkat berbentuk visual atau video, memberikan penjelasan secara bertahap, dan mengarahkan nasabah untuk mencoba sendiri setelah memperoleh demonstrasi. Dengan cara tersebut, pegawai tetap berperan sebagai pendamping tetapi nasabah secara perlahan diarahkan menuju kemandirian.

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 345-360

Peran Sosialisasi dalam Meningkatkan Pemahaman Nasabah

Sosialisasi memiliki peran penting dalam membantu nasabah memahami keberadaan, fungsi, dan cara penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian. Berdasarkan hasil wawancara, nasabah memperoleh informasi yang sebelumnya belum sepenuhnya diketahui melalui penjelasan langsung dari pegawai. Informasi tersebut membantu nasabah mengenali bahwa beberapa layanan Pegadaian dapat diakses melalui aplikasi. Peran pertama sosialisasi adalah memberikan pengetahuan mengenai fungsi aplikasi. Nasabah yang sebelumnya hanya mengenal Pegadaian melalui layanan gadai secara langsung dapat memperoleh informasi mengenai adanya layanan digital. Penjelasan tersebut memperluas pemahaman nasabah mengenai bentuk pelayanan yang tersedia. Peran kedua adalah membantu nasabah memahami langkah penggunaan. Informasi mengenai aplikasi tidak akan cukup apabila nasabah tidak mengetahui cara menggunakannya. Oleh karena itu, demonstrasi menjadi bagian penting. Pegawai dapat menunjukkan bagaimana membuka aplikasi, memahami menu, serta menggunakan fitur tertentu sesuai kebutuhan. Peran ketiga adalah memberikan ruang bagi nasabah untuk bertanya. Komunikasi dua arah membuat proses sosialisasi lebih efektif karena nasabah dapat menyampaikan kesulitan secara langsung. Pertanyaan yang muncul juga dapat menjadi indikator bagi pegawai mengenai bagian aplikasi yang belum dipahami. Peran keempat adalah memberikan pendampingan ketika nasabah mengalami kesulitan. Pendampingan membantu mengurangi jarak antara pengetahuan dan praktik. Nasabah tidak hanya mendengar penjelasan, tetapi dapat langsung mencoba menggunakan aplikasi dengan bantuan pegawai. Rohana dan Khairunnisa (2025) menemukan bahwa sosialisasi langsung, demonstrasi, komunikasi personal, dan pendampingan dapat membantu meningkatkan pemahaman dan kesiapan masyarakat dalam menggunakan layanan digital Pegadaian. Hasil tersebut sejalan dengan temuan pada Pegadaian CP Mojokerto, yaitu bahwa pendekatan langsung lebih membantu ketika nasabah menghadapi kesulitan dalam memahami penggunaan aplikasi.

Peran sosialisasi juga terlihat dari perubahan pemahaman nasabah mengenai alternatif pelayanan. Sebelum memperoleh informasi, sebagian nasabah masih menganggap bahwa untuk memperoleh layanan Pegadaian mereka harus datang langsung ke kantor. Setelah memperoleh penjelasan mengenai aplikasi, nasabah mengetahui bahwa terdapat beberapa layanan yang dapat diakses melalui perangkat digital. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemahaman nasabah tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis menggunakan aplikasi. Pemahaman juga berkaitan dengan pengetahuan mengenai perubahan sistem pelayanan. Nasabah perlu mengetahui apa yang dapat dilakukan melalui aplikasi, kapan aplikasi dapat digunakan, serta bagaimana aplikasi dapat membantu memenuhi kebutuhan mereka. Dalam konteks tersebut, sosialisasi berfungsi sebagai jembatan antara inovasi teknologi dan pengguna. Teknologi dapat disediakan oleh perusahaan, tetapi manfaat teknologi baru dapat dirasakan apabila pengguna mengetahui cara memanfaatkannya. Pegawai menjadi salah satu pihak yang membantu proses adaptasi tersebut melalui komunikasi dan pendampingan. Temuan Ayu, Auliya, dan Damayanti (2026) menunjukkan bahwa sosialisasi dan pendampingan aplikasi Tring! dapat membantu nasabah memahami registrasi, transaksi, dan penggunaan fitur. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa praktik langsung dapat membuat nasabah lebih mudah mengakses layanan secara mandiri. Hasil tersebut memperkuat temuan bahwa pembelajaran berbasis pengalaman menjadi bagian penting dalam sosialisasi layanan digital. Namun, peningkatan pemahaman tidak berarti bahwa seluruh nasabah langsung mampu

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 345-360

menggunakan aplikasi secara mandiri setelah satu kali sosialisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat nasabah yang membutuhkan pengulangan dan pendampingan lebih lama. Dengan demikian, sosialisasi sebaiknya dipandang sebagai proses yang berlangsung secara bertahap.

Perbedaan tersebut juga menunjukkan bahwa keberhasilan sosialisasi tidak dapat hanya diukur dari apakah nasabah menerima informasi. Nasabah dapat dikatakan lebih memahami ketika mereka mampu menjelaskan kembali fungsi fitur, mengetahui langkah penggunaan, menemukan menu yang dibutuhkan, dan mencoba menggunakan fitur tersebut dengan bantuan minimal. Dalam penelitian ini, kemampuan tersebut digunakan sebagai indikator kualitatif pemahaman. Peneliti tidak memberikan skor tertentu terhadap kemampuan nasabah, tetapi melihat dari respons dan pengalaman yang disampaikan selama wawancara serta hasil pengamatan terhadap proses pendampingan. Pendekatan tersebut sesuai dengan karakter penelitian kualitatif yang berusaha memahami pengalaman dan proses secara lebih mendalam. Peran sosialisasi semakin terlihat pada nasabah yang sebelumnya belum memahami layanan digital. Penjelasan langsung memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengetahui manfaat aplikasi berdasarkan kebutuhan mereka. Ketika informasi dikaitkan dengan kebutuhan nyata, nasabah cenderung lebih mudah memahami alasan mengapa aplikasi tersebut perlu digunakan. Sebagai contoh, nasabah yang membutuhkan layanan terkait emas dapat diarahkan untuk memahami fitur yang berkaitan dengan tabungan emas atau cicil emas. Dengan demikian, informasi yang diberikan tidak terlalu luas dan abstrak, tetapi langsung berkaitan dengan kebutuhan nasabah. Pendekatan tersebut membuat proses pembelajaran menjadi lebih relevan. Sementara itu, bagi nasabah yang telah memiliki kemampuan digital lebih baik, sosialisasi dapat diarahkan pada informasi mengenai fungsi fitur dan manfaat layanan. Mereka mungkin tidak membutuhkan bantuan teknis yang terlalu mendalam, tetapi tetap membutuhkan informasi agar tidak salah memahami fungsi aplikasi.

Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas sosialisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan pegawai dalam menyesuaikan komunikasi. Pegawai perlu mengetahui kapan harus memberikan penjelasan sederhana, kapan harus melakukan demonstrasi, dan kapan harus memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mencoba sendiri. Sosialisasi juga dapat berperan dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan digital. Nasabah yang khawatir melakukan kesalahan dapat merasa lebih aman ketika memperoleh bantuan langsung. Setelah mencoba dan memahami prosesnya, nasabah dapat memiliki keberanian lebih besar untuk menggunakan aplikasi kembali. Dalam konteks digitalisasi layanan keuangan, aspek kepercayaan menjadi penting karena nasabah berhubungan dengan layanan yang berkaitan dengan transaksi dan aset. Oleh karena itu, sosialisasi sebaiknya tidak hanya menekankan cara penggunaan aplikasi, tetapi juga memberikan penjelasan yang jelas mengenai prosedur dan fungsi layanan agar nasabah tidak merasa ragu. Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa bentuk sosialisasi yang paling sesuai bagi nasabah dengan kemampuan digital rendah adalah penjelasan yang sederhana, demonstrasi langsung, pengulangan, dan pendampingan bertahap. Penggunaan panduan visual atau video juga dapat menjadi pendukung karena nasabah dapat melihat kembali tahapan yang telah dijelaskan. Pendekatan tersebut sejalan dengan temuan penelitian mengenai digitalisasi Pegadaian sebelumnya. Penelitian mengenai Pegadaian Digital Service menunjukkan bahwa kendala seperti kemampuan teknologi pengguna, kesulitan teknis, dan kondisi jaringan perlu diperhatikan dalam penerapan

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 345-360

layanan digital. Oleh karena itu, penyediaan informasi dan bantuan kepada pengguna menjadi bagian penting dalam mendukung pemanfaatan layanan digital. Berdasarkan keseluruhan temuan, sosialisasi di Pegadaian CP Mojokerto dapat dipahami memiliki tiga fungsi utama. Pertama, fungsi informatif, yaitu memperkenalkan aplikasi dan fitur kepada nasabah. Kedua, fungsi edukatif, yaitu membantu nasabah memahami cara menggunakan fitur. Ketiga, fungsi pendampingan, yaitu membantu nasabah ketika mengalami kesulitan dalam praktik penggunaan aplikasi. Ketiga fungsi tersebut saling berkaitan. Informasi tanpa edukasi dapat membuat nasabah mengetahui aplikasi tetapi belum tentu mampu menggunakannya. Edukasi tanpa pendampingan dapat membuat nasabah masih merasa kesulitan ketika menghadapi masalah. Sebaliknya, informasi, edukasi, dan pendampingan yang dilakukan secara bertahap dapat membantu nasabah membangun pemahaman dan kepercayaan dalam menggunakan layanan digital. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi memiliki peran dalam membantu meningkatkan pemahaman nasabah terhadap fitur aplikasi Tring! by Pegadaian. Peningkatan yang dimaksud dalam penelitian ini bersifat kualitatif, yaitu terlihat dari bertambahnya pengetahuan nasabah mengenai fungsi aplikasi, pemahaman terhadap tahapan penggunaan, kemampuan mengikuti demonstrasi, serta keberanian mencoba fitur yang telah dijelaskan. Penelitian ini tidak mengukur peningkatan jumlah pengguna, frekuensi transaksi, maupun kepuasan nasabah secara kuantitatif.

Upaya Meningkatkan Efektivitas Sosialisasi Aplikasi Tring!

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas sosialisasi dapat ditingkatkan dengan memperhatikan karakteristik nasabah. Pendekatan yang sama tidak selalu menghasilkan pemahaman yang sama karena kemampuan digital nasabah berbeda. Oleh karena itu, pegawai perlu melakukan identifikasi sederhana mengenai tingkat pemahaman nasabah sebelum memberikan penjelasan. Bagi nasabah yang belum terbiasa menggunakan teknologi, sosialisasi dapat dimulai dari informasi dasar mengenai fungsi aplikasi. Setelah nasabah memahami manfaatnya, pegawai dapat melanjutkan dengan demonstrasi registrasi dan penggunaan fitur. Proses dilakukan secara bertahap agar informasi tidak terlalu banyak diterima dalam satu waktu. Bagi nasabah yang sudah terbiasa menggunakan teknologi, sosialisasi dapat lebih difokuskan pada fitur dan manfaat yang relevan. Cara tersebut dapat membantu efisiensi waktu pegawai sekaligus memberikan informasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Penggunaan bahasa sederhana juga perlu dipertahankan. Istilah teknis yang terlalu banyak dapat membuat nasabah kesulitan memahami informasi. Pegawai dapat menggunakan istilah yang lebih mudah dipahami dan memberikan contoh berdasarkan aktivitas sehari-hari. Panduan visual juga dapat digunakan sebagai pendukung. Panduan tersebut dapat berupa gambar langkah penggunaan, brosur singkat, maupun video tutorial. Keberadaan panduan memungkinkan nasabah mempelajari kembali informasi setelah selesai memperoleh pelayanan. Selain itu, nasabah perlu diberi kesempatan untuk mencoba fitur secara langsung. Pendampingan sebaiknya tidak membuat pegawai sepenuhnya mengambil alih proses penggunaan aplikasi. Setelah memberikan contoh, pegawai dapat meminta nasabah mencoba kembali agar diketahui apakah informasi yang diberikan benar-benar telah dipahami. Dengan demikian, tujuan sosialisasi bukan hanya membuat nasabah dapat menggunakan aplikasi ketika didampingi, tetapi secara bertahap mampu memahami dan mencoba penggunaan aplikasi secara mandiri. Pola tersebut dapat membuat proses sosialisasi lebih berorientasi pada pemberdayaan pengguna. Upaya lain yang dapat dilakukan adalah

Journal : Journal of Development Economics and Digitalization, Tourism Economics (JDEDTE)
Publisher : Yayasan Nuraini Ibrahim Mandiri
ISSN : 3032-6036
Volume / Issue / Year/ Page : 3/ 4 /2026: Oktober / 345-360

melakukan sosialisasi secara berkelanjutan. Perubahan aplikasi, penambahan fitur, maupun perubahan prosedur dapat membuat pengguna membutuhkan informasi baru. Oleh karena itu, sosialisasi tidak sebaiknya dipahami sebagai kegiatan satu kali, tetapi sebagai bagian dari pelayanan yang dapat dilakukan secara berulang sesuai kebutuhan. Pradnyasari, Sariani, dan Kertiriasih (2024) juga menyarankan pelaksanaan sosialisasi secara rutin dalam konteks penggunaan aplikasi Pegadaian. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberlanjutan edukasi menjadi penting karena pemahaman pengguna dapat berkembang seiring dengan perubahan layanan dan kebutuhan transaksi.

Berdasarkan hasil penelitian, bentuk sosialisasi yang ideal pada Pegadaian CP Mojokerto dapat diarahkan pada pola *informasi – demonstrasi – praktik – pendampingan – evaluasi pemahaman*. Informasi digunakan untuk mengenalkan fitur, demonstrasi untuk menunjukkan langkah penggunaan, praktik untuk memberikan pengalaman langsung, pendampingan untuk mengatasi kesulitan, dan evaluasi sederhana untuk mengetahui apakah nasabah telah memahami informasi yang diberikan. Pola tersebut juga dapat membantu mengatasi keterbatasan waktu pegawai. Nasabah yang telah memahami panduan dasar dapat diarahkan untuk mencoba secara mandiri, sedangkan pegawai dapat memberikan perhatian lebih kepada nasabah yang membutuhkan pendampingan. Dengan demikian, proses pelayanan dan sosialisasi dapat berjalan secara lebih seimbang. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi digital membutuhkan dukungan komunikasi manusia. Aplikasi dapat menyediakan sistem dan fitur, tetapi pemahaman pengguna tetap membutuhkan proses edukasi. Oleh karena itu, sosialisasi bukan sekadar kegiatan tambahan dalam pelayanan, melainkan salah satu bagian yang mendukung keberhasilan transformasi digital Pegadaian.

KESIMPULAN

Bahwa sosialisasi aplikasi Tring! by Pegadaian di Pegadaian CP Mojokerto dilaksanakan melalui penyampaian informasi, komunikasi dua arah, demonstrasi penggunaan fitur, tanya jawab, dan pendampingan secara langsung kepada nasabah. Pelaksanaan sosialisasi tersebut masih menghadapi beberapa kendala, terutama perbedaan kemampuan digital nasabah, kesulitan dalam proses registrasi dan memahami fungsi fitur, kebiasaan menggunakan layanan konvensional, serta keterbatasan waktu pegawai ketika kondisi pelayanan ramai. Meskipun demikian, sosialisasi berperan dalam membantu meningkatkan pemahaman nasabah melalui pengenalan fungsi aplikasi, penjelasan tahapan penggunaan, serta praktik langsung sesuai kebutuhan dan kemampuan masing-masing nasabah. Peran tersebut terlihat dari bertambahnya pengetahuan nasabah mengenai alternatif layanan digital, pemahaman terhadap fungsi fitur, dan kemampuan mengikuti tahapan penggunaan aplikasi. Namun, pemahaman setiap nasabah berkembang dengan tingkat yang berbeda sehingga sebagian masih membutuhkan pengulangan penjelasan dan pendampingan. Oleh karena itu, sosialisasi perlu dilakukan secara komunikatif, sederhana, bertahap, dan berkelanjutan dengan mengutamakan demonstrasi serta kesempatan bagi nasabah untuk mencoba menggunakan aplikasi secara langsung. Dengan demikian, sosialisasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai proses edukasi dan pendampingan yang mendukung pemahaman serta kesiapan nasabah dalam memanfaatkan layanan digital Pegadaian.

Pernyataan mengenai Penggunaan Kecerdasan Buatan (AI).

AI digunakan dalam penyusunan naskah artikel ini untuk membantu perbaikan bahasa, pemeriksaan tata bahasa, serta penyuntingan guna meningkatkan kejelasan dan keterbacaan tulisan. Penulis tetap bertanggung jawab penuh atas akurasi, orisinalitas, integritas, dan isi akademik naskah. Seluruh konten yang dibantu oleh AI telah ditinjau dan diverifikasi oleh penulis sebelum naskah diserahkan.

Ucapan terima kasih

Kami mengucapkan terima kasih kepada Pegadaian Kantor Cabang Pusat Mojokerto yang telah memberikan kesempatan, dukungan, dan fasilitas selama pelaksanaan kegiatan magang serta proses pengumpulan informasi untuk penyusunan artikel ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pegawai dan nasabah Pegadaian yang telah bersedia memberikan informasi dan berbagi pengalaman melalui wawancara. Ucapan terima kasih turut disampaikan kepada UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atas dukungan akademik yang diberikan, serta kepada semua pihak yang telah membantu proses penyusunan artikel ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, P. N. A., & Rachmawati, R. (2023). Analysis of factors that influence the use of electronic money in Indonesia. International Journal of Science and Society, 5(5), 439–459. https://doi.org/10.54783/ijsoc.v5i5.871

Ayu, D. N., Auliya, S., & Damayanti, Y. E. (2026). Optimalisasi aplikasi Tring Pegadaian dalam pelayanan tabungan emas pada Pegadaian Cabang Kepanjen. JIPITI: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat, 3(2), 170–182.

Damayanti, S. M., Putri, A. M., Aliya Putri, A. N., & Maulanda, F. D. (2026). Digital financial services usage and its effect on financial literacy: Indonesian evidence. Business, Management and Economics Engineering, 24(2), 346–364. https://doi.org/10.3846/bmee.2026.23406

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. Management Science, 35(8), 982–1003. https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982

Jefferson, & Efrata, T. C. (2023). Personal innovativeness, perceived usefulness, perceived ease of use, and trust as determinants of mobile payment utilization. Review of Management and Entrepreneurship, 7(2), 251–270. https://doi.org/10.37715/rme.v7i2.4157

Neves, B. B., & Mead, G. (2021). Digital technology and older people: Towards a sociological approach to technology adoption in later life. Sociology, 55(5), 888–905. https://doi.org/10.1177/0038038520975587

Nikmah, R., & Rohana, F. S. (2025). Penggunaan aplikasi Tring! by Pegadaian dalam mempermudah investasi emas pada nasabah Pegadaian UPC Segiri Cabang Samarinda. Madaniya, 6(4), 2894–2904. https://madaniya.biz.id/journals/contents/article/view/1518

Normawati, R., & Santoso, E. E. (2023). Digital financial literacy pada milenial: Pendekatan knowledge, attitude dan behavior (KAB Model). Jurnal Ilmiah

Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JIMMBA), 5(1), 44–62. https://doi.org/10.32639/jimmba.v5i1.253

Pradnyasari, N. P. D., Sariani, N. L. P., & Kertiriasih, N. N. R. (2024). Sosialisasi aplikasi agen Pegadaian dalam menumbuhkan minat nasabah untuk bertransaksi. Sawala: Jurnal Pengabdian Masyarakat Pembangunan Sosial, Desa dan Masyarakat, 5(2), 130–136. https://doi.org/10.24198/sawala.v5i2.49512

Putri, P. S. P., & Supriadi, Y. (2022). Penerapan sistem aplikasi Pegadaian Digital Service dalam memudahkan nasabah bertransaksi pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pagelaran. Jurnal Informatika Kesatuan, 2(1), 29–34. https://doi.org/10.37641/jikes.v2i1.1378

Rahayu, R. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat literasi keuangan digital: Studi pada Generasi Z di Indonesia. Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia, 6(1), 74–87. https://doi.org/10.18196/rabin.v6i1.14268

Rohana, F. S., & Khairunnisa, A. (2025). Implementasi edukasi digitalisasi layanan Pegadaian melalui aplikasi Tring! by Pegadaian di UPC Biawan Samarinda. Madaniya, 6(4).

Simatupang, M. P. A., & Dwiridotjahjono, J. (2025). Pengaruh digitalisasi pelayanan melalui Pegadaian Digital Service (PDS) terhadap efektivitas pelayanan transaksi di PT. Pegadaian Cabang Basen Yogyakarta. Jurnal Sinabis, 1(2), 618–625.

Suryani, S., Hariyono, T., Adha, S., Sucipto, S., & Jahri, M. (2025). The impact of digital financial services on financial literacy in South Kalimantan, Indonesia. Journal of Social Work and Science Education, 6(2), 586–593. https://doi.org/10.52690/jswse.v6i2.1195