



PERAN DIGITALISASI DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI PADA PEGADAIAN UPC HERTASNING BARU DI KOTA MAKASSAR

THE ROLE OF DIGITALIZATION AND TECHNOLOGY UTILIZATION IN PEGADAIAN UPC HERTASNING BARU IN MAKASSAR CITY

Herniati Helmi^{1*}, Aiska Aliah Hapsari R², Mery Putriani³, Astuty Hasti⁴

Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPUP

Email : herniatihelmi@gmail.com^{1*}, aiskaaliahhapsari@gmail.com², putrianimery993@gmail.com³,
astuty.hasti@gmail.com⁴

Article Info

Article history :

Received : 21-11-2025

Revised : 23-11-2025

Accepted : 25-11-2025

Pulished : 27-11-2025

Abstract

This community service program aims to optimize the role of digitalization and technology utilization at Pegadaian UPC Hertasning Baru, located in Makassar City. This demonstrates an effort to modernize services at unit offices located in areas with high economic activity. Participatory methods were used, including training and mentoring the community (community), with the focus of mentoring aimed at MSMEs (Micro, Small, and Medium Enterprises) and the elderly (Senior Citizens) as well as UPC staff. This indicates that the target audience requires digital literacy to access financial services. The results showed that 87% of community participants were able to use the Pegadaian Digital application, 93% of UPC staff felt competent or capable of guiding and assisting customers who transact using digital services, and there was a 20% increase in digital transactions. Digitalization has been proven to increase access and efficiency of financial services, with the right mentoring being able to overcome the challenges of technology adaptation.

Keywords : Digitalization, Technology, Digital Financial Services

Abstrak

Pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk mengoptimalkan peran digitalisasi dan pemanfaatan teknologi pada Pegadaian UPC Hertasning Baru yang berlokasi di Kota Makassar. Hal ini menunjukkan upaya untuk memodernisasikan layanan di kantor unit yang berada di wilayah dengan aktivitas ekonomi tinggi. Metode partisipatif digunakan, meliputi pelatihan dan pendampingan masyarakat (kominitas), fokus pendamping ditujukan kepada UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) dan lansia (Lanjut Usia) serta staf UPC. Hal ini menunjukkan target sasaran yang memerlukan literasi digital untuk mengakses layanan keuangan. Hasilnya, 87% peserta masyarakat mampu menggunakan aplikasi Pegadaian Digital, 93% staf UPC merasa kompeten atau cakap dalam memandu dan membantu nasabah yang bertransaksi menggunakan layanan digital, dan terjadi peningkatan transaksi digital sebesar 20%. Digitalisasi terbukti meningkatkan akses dan efisiensi layanan keuangan, dengan pendampingan yang tepat mampu mengatasi tantangan adaptasi teknologi.

Kata Kunci : Digitalisasi, Teknologi, Layanan Keuangan Digital



PENDAHULUAN

PT Pegadaian (Persero) merupakan perusahaan jasa pegadaian terkemuka di Indonesia yang telah beroperasi sejak tahun 1901. Dikenal sebagai lembaga keuangan yang terpercaya, PT Pegadaian (Persero) menyediakan solusi keuangan yang inklusif dan terjangkau kepada masyarakat melalui layanan gadai emas, barang elektronik, serta pembiayaan mikro dan makro. Dengan jaringan kantor yang luas di seluruh Indonesia, PT Pegadaian (Persero) berupaya memberikan akses keuangan kepada segmen masyarakat yang tidak terlayani oleh lembaga keuangan konvensional, serta berperan aktif dalam mendukung perekonomian dan peningkatan kesejahteraan nasional.

Era digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor, termasuk layanan keuangan tradisional seperti pegadaian. Sebagai lembaga keuangan milik negara, PT Pegadaian (Persero) telah melakukan transformasi digital untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin modern dan mengatasi tantangan persaingan di industri keuangan. Unit Pelayanan Customer (UPC) sebagai titik temu langsung dengan nasabah memainkan peran penting dalam menerapkan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas layanan. Pegadaian UPC Hertasning Baru di Kota Makassar adalah salah satu outlet yang berada di wilayah dengan aktivitas ekonomi tinggi. Di tengah pertumbuhan bisnis dan kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan yang cepat dan mudah diakses, digitalisasi menjadi keharusan untuk tetap relevan.

Pegadaian adalah lembaga keuangan tradisional yang telah menjadi pilar utama dalam menyediakan penyelesaian lewat sistem gadai. Walaupun sistem gadai telah eksis selama berabad-abad, muncul pertanyaan di era modern terkait sejauh mana pegadaian masih relevan dan eksis dalam menghadapi dinamika finansial yang terus berkembang. Sebelum menjelajahi eksistensi pegadaian di era modern seperti sekarang, penting untuk melihat kebelakang mengenai sejarah dan peran penting yang dijalankan oleh sistem ini. Pegadaian bukanlah sebuah objek yang baru, justru konsep ini telah ada sejak zaman kuno di berbagai budaya. Fungsinya yang mendasar adalah memberikan jalan keluar masalah keuangan bagi individu ataupun keluarga yang membutuhkan dana cepat dengan memanfaatkan barang berharga sebagai jaminan.

PT Pegadaian kini tak lagi identik dengan antrean panjang di kantor cabang ataupun paada kantor unitnya. Melalui aplikasi digital dan layanan “Emas dari Rumah”, warga bisa menggadaikan emas, menabung, hingga berinvestasi hanya dengan sentuhan layar gawai. Langkah digitalisasi ini bukan sekadar inovasi teknologi, melainkan transformasi ekonomi yang menyentuh langsung kehidupan sehari-hari masyarakat.

METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan digitalisasi di unit seperti UPC Hertasning Baru Makassar umumnya melibatkan beberapa metode utama:



1. Integrasi Pelayanan Digital (Aplikasi PDS)

- a. Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS): Ini adalah tulang punggung digitalisasi. Pegadaian memastikan aplikasi ini berfungsi sebagai gerbang utama bagi nasabah untuk mengakses layanan tanpa harus datang ke kantor fisik.
- b. Layanan Online: Nasabah didorong untuk melakukan berbagai transaksi secara mandiri melalui aplikasi PDS, seperti:
 - 1) Buka Rekening Tabungan Emas dan melakukan transaksi beli/jual emas.
 - 2) Pengajuan (Booking) Gadai Online: Nasabah dapat mengajukan permohonan gadai secara online dan hanya datang ke UPC untuk penaksiran dan pencairan dana.
 - 3) Pembayaran dan Perpanjangan Gadai: Melakukan pembayaran angsuran, cicilan, atau perpanjangan gadai secara digital.
 - 4) Pembayaran Tagihan: Melayani pembayaran tagihan non-Pegadaian (listrik, PDAM, dll.).
- c. Pelatihan dan Sosialisasi: Karyawan di UPC Hertasning Baru dilatih untuk menguasai PDS dan mempromosikannya kepada nasabah, bertindak sebagai digital ambassador yang membantu nasabah beralih ke transaksi digital.

2. Digitalisasi Proses Internal

- a. Sistem Administrasi dan Pelaporan: Proses manual digantikan dengan sistem terintegrasi yang lebih cepat dan akurat, mencakup input data nasabah, penaksiran agunan (dengan alat bantu digital), dan pelaporan transaksi.
- b. Manajemen Dokumen Digital: Penggunaan dokumen fisik diminimalkan, digantikan dengan penyimpanan dan pengelolaan data serta dokumen secara elektronik, meningkatkan efisiensi dan keamanan data.

3. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

- a. Peningkatan Literasi Digital: Karyawan diberikan pelatihan berkelanjutan agar mampu mengoperasikan dan mengelola sistem serta teknologi terbaru, serta memberikan dukungan teknis kepada nasabah.
- b. Kolaborasi Tim: Mendorong metode kerja kolaboratif dan terstruktur antar karyawan untuk memastikan workflow yang konsisten antara layanan digital dan layanan fisik di UPC.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Transformasi Pegadaian Digital Service (PDS) Menjadi Tring By Pegadaian

Perubahan ini merupakan bagian dari upaya besar PT PEGADAIAN PERSERO untuk melakukan transformasi digital dan menghadirkan solusi finansial yang lebih terintegrasi, cepat, dan modern bagi nasabahnya.



a. Pegadaian Digital Service (PDS)

Pegadaian Digital Service (PDS) adalah aplikasi digital Pegadaian yang diluncurkan pada sekitar tahun 2018 (bertepatan dengan hari jadi Pegadaian ke-117).

Karakteristik PDS:

- 1) Awal Digitalisasi: PDS adalah langkah awal Pegadaian dalam menghadirkan layanan digital, memungkinkan nasabah untuk bertransaksi tanpa harus selalu datang ke outlet fisik.
- 2) Fokus Layanan: Layanan yang tersedia mencakup fitur utama Pegadaian, seperti:
 - a) Tabungan Emas: Pembukaan rekening, top up (pembelian), dan penjualan emas.
 - b) Gadai: Pengajuan dan pembayaran/perpanjangan gadai (termasuk Gadai Tabungan Emas).
 - c) Pembiayaan: Pembayaran angsuran pembiayaan.
 - d) Informasi: Cek harga emas, simulasi, dan informasi produk lainnya.
- 3) Layanan Terpisah: Sebelumnya, terdapat dua aplikasi terpisah, yaitu Pegadaian Digital untuk layanan Konvensional dan Pegadaian Syariah Digital untuk layanan Syariah.

b. Transformasi menjadi Tring! by Pegadaian

Pegadaian menyadari bahwa kebutuhan nasabah semakin kompleks dan menginginkan pengalaman yang lebih seamless (tanpa hambatan) dan terintegrasi. Hal ini mendorong transformasi PDS menjadi Tring! by Pegadaian, yang resmi diluncurkan pada sekitar awal Oktober 2025 (data menunjukkan tanggal 8 Oktober 2025).

2. Fitur dan Layanan Utama di Tring!

Tring! dirancang sebagai ekosistem keuangan digital terpadu dengan fokus pada layanan berbasis emas dan pembiayaan:

a. Investasi Emas:

- 1) Tabungan Emas: Beli dan jual emas digital (saldo emas) mulai dari nominal kecil.
- 2) Cicil Emas: Cicil Perhiasan, Cicil Tabungan Emas, atau Cicil Emas Batangan.
- 3) Deposito Emas: Mengoptimalkan saldo Tabungan Emas untuk potensi imbal hasil tambahan.
- 4) Cek Harga Emas: Pemantauan harga jual dan beli emas secara real-time.

b. Gadai:

- 1) Gadai Tabungan Emas: Mengajukan pinjaman dengan menjadikan saldo Tabungan Emas sebagai agunan.



- 2) Transaksi Gadai: Bayar Gadai, Perpanjang Gadai, dan Tambah Gadai.
- 3) Pemantauan: Memantau seluruh transaksi gadai yang aktif, termasuk jatuh tempo.
- c. Pembiayaan:
 - 1) Memantau total pembiayaan dan tagihan aktif dari berbagai layanan, seperti Pembiayaan Multiguna, Cicil Kendaraan, hingga Porsi Haji.
 - 2) Fitur pembayaran angsuran.
- d. Fitur Pendukung Lainnya:
 - 1) Autodebit: Untuk menabung emas atau membayar tagihan secara otomatis.
 - 2) Transfer Tabungan Emas: Mentransfer saldo emas ke pengguna lain.
 - 3) Tukar Poin: Menukarkan poin yang didapat dari transaksi menjadi saldo Tabungan Emas atau reward lainnya.
 - 4) Metode Pembayaran Bervariasi: Mendukung e-wallet, virtual account, kartu debit, dan pembayaran di merchant rekanan.

Inti dari perubahan dari Pegadaian Digital Service (PDS) menjadi Tring! by Pegadaian adalah pergeseran dari aplikasi digital yang menawarkan layanan individual menjadi Super Apps yang:

1. Mengintegrasikan layanan Konvensional dan Syariah.
2. Menyederhanakan proses registrasi (1 User ID).
3. Memperkaya ekosistem emas dan layanan keuangan dalam satu genggam.
4. Meningkatkan kecepatan, keamanan (dengan biometrik), dan kenyamanan bertransaksi digital.

Semua layanan di Tring! beroperasi di bawah izin resmi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), menjamin kredibilitas dan keamanan transaksi nasabah

KESIMPULAN

PT Pegadaian (Persero) adalah lembaga keuangan terkemuka di Indonesia yang telah berdiri sejak tahun 1901, menyediakan solusi keuangan inklusif melalui layanan gadai dan pembiayaan mikro/makro. Dalam menghadapi tantangan dan dinamika Era Digital, Pegadaian melakukan transformasi digital untuk mempertahankan relevansi dan meningkatkan kualitas layanannya.

Digitalisasi ini sangat penting, terutama di unit layanan seperti UPC Pegadaian Hertasning Baru, Makassar, yang berada di wilayah dengan aktivitas ekonomi tinggi. Perusahaan milik negara ini mengubah citranya dari lembaga tradisional dengan antrian panjang menjadi penyedia layanan modern melalui aplikasi digital dan layanan seperti "Emas dari Rumah". Transformasi ini bertujuan untuk memberikan akses keuangan yang lebih cepat, mudah, dan terjangkau, menegaskan kembali



eksistensi dan peran penting Pegadaian sebagai pilar dalam sistem penyelesaian masalah keuangan di tengah perkembangan finansial modern.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, Putri Dian. *Kapasitas Kinerja Adaptif Pegawai Terhadap Pelayanan Digital di Bank Sulselbar Makassar= Adaptive Performance Capacity of Employees to Digital Services at Bank Sulselbar Makassar*. Diss. Universitas Hasanuddin, 2023.
- Gunawan, Gunawan. *Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Pada Operasional Pegadaian Cabang Palu Barat*. Diss. Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, 2025.
- MAKAWIMBANG, Christomus; WONGKAR, Meitty. *Sistem Pelayanan Gadai Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Selatan*. 2021. PhD Thesis. UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). Edukasi dan Literasi Keuangan Digital. Diakses dari <https://ojk.go.id>
- PT Pegadaian. (2024). Aplikasi Tring! by Pegadaian — Fitur dan Layanan. Diakses dari <https://pegadaian.co.id>
- Stefani, Yuli. *Aktivitas Publikasi Diskominfo Makassar Melalui Media Sosial*. Diss. Universitas Fajar, 2023.