JIIC: JURNAL INTELEK INSAN CENDIKIA
https://jicnusantara.com/index.php/jiic
Vol : 3 No: 11, November 2026
E-ISSN : 3047-7824

Peran Aplikasi Tring! Dalam Meningkatkan Efisiensi Layanan dan Kinerja Pegawai Pada PT. Pegadian Cabang Pa'baeng Baeng Makassar

The Role of The Tring! Application in Enhancing Service Efficiency and Employee Performance at PT. Pegadaian, Pa'baeng-Baeng Branch, Makassar

Jeni[1] , Brigidha[2] , Astuti[3]
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPUP Makassar
Email : jparenggo@gmail.com[1], brigidharatnaanjani@gmail.com[2], astuty.hasti@gmail.com[3]

Article Info

Article history :
Received : 15-11-2026
Revised : 17-11-2026
Accepted : 19-11-2026
Published : 21-11-2026

Abstract

The development of digital technology has encouraged financial service companies to use applications to support operations and customer service. PT Pegadaian introduced the Tring! application as a digital service channel and a tool to assist employees. This study aims to examine the role of the Tring! application in enhancing service efficiency and employee performance at PT Pegadaian, Pa'baeng-Baeng Branch, Makassar. The study used a descriptive *qualitative approach, with data collected through observation, interviews, and documentation. The results show that Tring! speeds up transactions, reduces customer queues, and makes it easier for employees to manage their work, thereby improving employee performance. Obstacles such as network disruptions and customers' limited familiarity with the application remain. Overall, Tring! plays a positive role in enhancing service efficiency and employee performance.*

Keywords: Tring!, service efficiency, employee performance

Abstrak

Perkebangan teknologi saat ini sangat mendorong perusahaan jasa keuangan untuk memanfaatkan aplikasi dalam mendukung operasional dan pelayanan kepada nasabah.PT Pegadian menghadirkan Tring! Sebagai sarana layanan digital dan alat bantu kerja pegawai.Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran aplikasi Tring! Dalam meningkatkan efesiensi layanan dan kinerja pegawai pada PT Pegadian Cabang Pa;baeng baeng Makassar.Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi,wawancara,dan dokumentasi.Hasil penelitin ini menunjukan bahwa aplikasi Tring! Mempercepat proses transaksi,mengurangi antrean nasabah,dan memudahkan pegawai dalam mengelola pekerjaan sehingga kinerja pegawai meningkat.Kendala yang ditemukan, seperti gangguan jaringan dan keterbatasan pemahaman nasabah dalam menggunakan aplikasi,masih perlu diatasi.Dengan demikian, aplikasi Tring berperan positif dalam meningkatkan efesiensi layanan dan kinerja pegawai .

Kata Kunci : Tring!, efesiensi layanan, kinerja pegawai

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara organisasi menyelenggarakan layanan kepada masyarakat. Digitalisasi mendorong perusahaan, termasuk lembaga keuangan, untuk menghadirkan layanan yang lebih cepat, mudah diakses, dan tidak terbatas ruang maupun waktu. Di sektor jasa keuangan, transformasi digital bukan lagi pilihan, melainkan kebutuhan strategis untuk menjaga daya saing dan kepuasan nasabah di tengah ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi terhadap kecepatan dan kemudahan transaksi (Anggi Pranata, Wahyu Syarvina dan Nurul Inaya 2026).

PT Pegadaian (Persero) sebagai badan usaha milik negara yang bergerak di bidang pembiayaan berbasis gadai turut menjalankan transformasi tersebut. Salah satu wujudnya adalah pengembangan aplikasi Tring!, yaitu layanan digital yang mengintegrasikan berbagai produk dan transaksi Pegadaian, seperti gadai, pembiayaan, tabungan emas, serta pembayaran dan pembelian produk lainnya, dalam satu platform. Melalui aplikasi ini, nasabah dapat bertransaksi tanpa harus selalu datang ke kantor cabang. Dari sisi internal, digitalisasi proses layanan berpotensi mengurangi beban administrasi manual dan mempercepat alur kerja pegawai (F Rachmadani 2026).

Efisiensi layanan dan kinerja pegawai merupakan dua aspek yang saling berkaitan dalam organisasi jasa. Efisiensi layanan tercermin dari kecepatan proses, ketepatan pelayanan, dan optimalnya penggunaan sumber daya. Kinerja pegawai tercermin dari kualitas dan kuantitas hasil kerja serta ketepatan waktu penyelesaian tugas. Teknologi informasi yang dimanfaatkan dengan baik diyakini dapat meningkatkan keduanya, karena pekerjaan rutin dapat diotomatisasi sehingga pegawai lebih fokus pada pelayanan yang bernilai tambah (Dede Mirza, Lili Suryani, Latip, dan Variza Aditiya 2023). Namun, manfaat tersebut tidak otomatis terwujud. Efektivitasnya dipengaruhi oleh kesiapan pegawai, penerimaan pengguna, dan kesesuaian sistem dengan kebutuhan operasional di lapangan.

PT Pegadaian Cabang Pa'baeng-baeng Makassar melayani nasabah dengan karakteristik dan volume transaksi yang beragam, sehingga dituntut untuk menjaga kualitas layanan secara konsisten. Penerapan aplikasi Tring! di cabang ini menarik untuk dikaji karena dapat menunjukkan sejauh mana aplikasi tersebut membantu menyederhanakan proses layanan dan mendukung kinerja pegawai. Kajian ini juga dapat mengungkap kendala yang masih dihadapi, seperti keterbatasan literasi digital nasabah, gangguan sistem, atau adaptasi pegawai terhadap proses kerja yang baru.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan: (1) bagaimana peran aplikasi Tring! dalam meningkatkan efisiensi layanan pada PT Pegadaian Cabang Pa'baeng-baeng Makassar, dan (2) bagaimana peran aplikasi Tring! dalam meningkatkan kinerja pegawai pada cabang tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kedua hal tersebut. Hasilnya diharapkan memberi kontribusi teoretis bagi kajian manajemen dan pemanfaatan teknologi informasi di sektor jasa keuangan, serta kontribusi praktis berupa bahan evaluasi bagi manajemen Pegadaian dalam mengoptimalkan layanan digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam peran aplikasi Tring! dalam meningkatkan efisiensi layanan dan kinerja pegawai berdasarkan pengalaman dan pandangan pelaku di lapangan, bukan menguji hubungan antarvariabel secara statistik.

Lokasi dan Waktu Penelitian dilaksanakan di PT Pegadaian Cabang Pa'baeng-baeng Makassar, Sulawesi Selatan. Kegiatan penelitian dilakukan selama pengumpulan data yang meliputi wawancara, observasi, serta dokumentrasi, sehigga informasi yang diperoleh lebih dalam dan menyeluruh. Informan dipilih dengan teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa informan memahami dan terlibat dengan penggunaan aplikasi Tring!.

Teknik Pengumpulan Data dikumpulkan melalui tiga teknik:

1. Wawancara mendalam, dilakukan secara semi-terstruktur kepada pimpinan cabang, pegawai, dan nasabah pengguna Tring! untuk menggali pengalaman, perubahan alur kerja, dan kendala penggunaan aplikasi.
2. Observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap proses pelayanan di PT Pegadaian Cabang Pa'baeng-baeng Makassar, khususnya transaksi yang menggunakan aplikasi Tring!.
3. Dokumentasi, berupa pengumpulan data transaksi, waktu layanan, laporan kinerja, dan arsip pendukung lainnya sebagai penguat data hasil wawancara dan observasi.

HASIL DAN PEMBAHASAAN

Hasil wawancara dengan beberapa nasabah dan pegawai menunjukkan bahwa sebagian besar informan menilai aplikasi Tring cukup membantu proses layanan di PT Pegadaian cabang Pa Baeng Baeng. Nasabah menyampaikan bahwa pada beberapa transaksi, seperti pembayaran angsuran, perpanjangan gadai, dan pengecekan informasi pinjaman, prosesnya menjadi lebih cepat karena tidak perlu selalu datang ke kantor cabang. Namun, pada transaksi yang memerlukan verifikasi barang jaminan atau dokumen tertentu, nasabah tetap harus datang langsung sehingga waktu layanan terkadang lebih lama dari yang diharapkan. Beberapa nasabah juga mengapresiasi tampilan dan fitur aplikasi Tring yang dianggap memudahkan mereka memantau status pinjaman dan jatuh tempo gadai. Meski demikian, mereka berharap fitur notifikasi dan informasi taksiran dapat ditingkatkan agar nasabah mengetahui rincian biaya dan estimasi waktu layanan dengan lebih jelas. Mayoritas pegawai menyatakan bahwa Tring membantu mengurangi beban administrasi manual. Pencatatan transaksi yang terintegrasi dengan sistem membuat pegawai tidak perlu melakukan input berulang, sehingga waktu yang dipakai untuk melayani setiap nasabah menjadi lebih singkat. Pegawai merasa lebih fokus melayani nasabah yang datang langsung karena sebagian transaksi sederhana sudah dapat dilakukan secara mandirI melalui aplikasi. Namun, terdapat juga keluhan bahwa aplikasi terkadang mengalami gangguan jaringan atau pembaruan sistem sehingga proses layanan sempat tertunda. Hampir semua informan menyatakan bahwa pegawai PT Pegadaian cabang Pa Baeng Baeng menunjukkan sikap ramah, sopan, dan profesional saat melayani nasabah. Nasabah merasa terbantu dengan pendekatan komunikatif dan keterampilan teknis pegawai, terutama ketika mereka mengalami kesulitan menggunakan aplikasi. Beberapa nasabah menyampaikan bahwa pegawai selalu berupaya membantu menyelesaikan kendala, meskipun kondisi antrean sedang ramai atau waktu kerja terasa kurang mendukung.

Dari sisi kinerja pegawai, penggunaan Tring dinilai mendukung ketepatan dan kecepatan kerja. Data transaksi yang tercatat secara digital memudahkan pegawai dalam melakukan pengecekan, rekapitulasi, dan pelaporan harian. Pimpinan cabang juga lebih mudah memantau capaian target layanan karena informasi tersaji lebih rapi dan terdokumentasi. Hal ini sejalan dengan konsep efisiensi kerja, yaitu pencapaian hasil optimal dengan penggunaan waktu dan sumber daya yang lebih hemat.

Penelitian ini memperlihatkan bahwa kecepatan layanan merupakan indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan. Variasi kecepatan layanan antara transaksi digital dan transaksi langsung menunjukkan perlunya penyelarasan alur kerja antara layanan aplikasi dan layanan di kantor cabang, terutama dalam pembagian tugas dan alur verifikasi. Dalam perspektif nasabah, semakin cepat dan mudah suatu layanan diselesaikan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang

dirasakan. Hal ini sesuai dengan konsep kualitas layanan (service quality), khususnya pada dimensi reliability dan responsiveness. Aplikasi Tring berperan memperkuat dimensi tersebut karena nasabah dapat memperoleh layanan kapan saja dan pegawai dapat merespons dengan lebih terstruktur. Keterbatasan literasi digital sebagian nasabah menjadi salah satu penyebab munculnya keluhan. Nasabah yang kurang terbiasa dengan aplikasi cenderung tetap memilih datang langsung ke kantor cabang. Karena itu, sosialisasi dan pendampingan penggunaan Tring perlu dilakukan secara berkelanjutan agar manfaat aplikasi dapat dirasakan secara merata. Stabilitas sistem dan integrasi data juga sangat penting untuk menjaga kepercayaan nasabah dan menurunkan keluhan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif yang dilakukan melalui wawancara dan observasi terhadap nasabah dan pegawai PT Pegadaian cabang Pa Baeng Baeng, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Tring berperan positif dalam meningkatkan efisiensi layanan dan kinerja pegawai, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Dari segi efisiensi layanan, Tring mempercepat berbagai transaksi sederhana dan mengurangi antrean di kantor cabang. Namun, kecepatan layanan belum sepenuhnya konsisten, terutama pada transaksi yang masih memerlukan verifikasi langsung atau ketika terjadi gangguan jaringan dan sistem. Dari segi kinerja pegawai, Tring membantu mengurangi pekerjaan administrasi manual, meningkatkan ketepatan pencatatan, dan mempermudah pelaporan serta pemantauan target.Pegawai dapat lebih fokus memberikan pelayanan kepada nasabah yang membutuhkan bantuan langsung. Dari aspek komunikasi dan informasi, nasabah merasa pegawai sudah memberikan penjelasan yang baik dan komunikatif. Namun, informasi dalam aplikasi, khususnya terkait estimasi waktu dan rincian biaya, masih dianggap perlu diperjelas. Sikap dan profesionalisme pegawai memperoleh apresiasi positif. Nasabah menilai pegawai ramah, sopan, dan menunjukkan kompetensi teknis yang baik dalam membantu penggunaan aplikasi Sebagai saran, PT Pegadaian cabang Pa Baeng Baeng perlu meningkatkan stabilitas sistem, memperjelas informasi pada aplikasi, serta melakukan sosialisasi dan edukasi penggunaan Tring secara berkelanjutan agar efisiensi layanan dan kinerja pegawai dapat semakin optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucakan terimakasih kepada PT Pegadaian Cabang Pabaeng-baeng, yang telah memberikan kesempatan, akses informasi serta dukungan selama proses observasi wawancara langsung.Terimakasih juga kepada para pelanggan yang bersedia meluangka waktu memberikan informasi, pendapat, dan pengalaman terkait layanan gangguan kelistrikan. Penghargaan setinggi-tigginya di sampaikan kepada dosen pembimbing, pihak kampus, serta rekan- rekan KKLP yang telah memberikan arahan, masukan, dan motivasi, sehingga penlitian ini dapat tersusun dengan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Ambari.(2024).Penerapan sistem aplikasi Pegadian digital service dalam memudahkan pencatatan transaksi pada PT Pegadian (Persero) Cp.Bontobahari Kabupaten Bulukumba. *ACCES: Jurnal of Accounting, Finance and Sharia Accountig,2(2),83-90.*

Fauzi,A.S.(2022).Eksplorasi kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam layaan bank dan fintech.Studi kualitatif.Journal of Madalika Literature,3(4),207-212.

Lilhaq,A.G.,& Salehudin,I.(2024).Peran kemudahan, keamanan,inovasi,dan kecepatan layanan terhadap pengalaman dan loyalitas pelanggan pada aplikasi fintech investasi.Jurnal Manajemen dan usahawan Indonesia,47(1), 58-76.

Mala, I.K.(2021).E-Government: Efektivitas pelayanan aplikasi Pegadian Digital Service Syariah di Pegadian Cabang Malang.Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah,3(2),154-166.Mirza,D.,Suryani,L.,Latip,L.,& Aditiya,V.(2023).Literature riviwe: Peran teknologi informasi dalam menigkatkan efesiensi dan efektifitas birokrasi.Jurnal Administrasi public dan Bisnis,5(1),51-55.Nikmah,R.,& Rohana,F.S (2025).Penggunaan aplikasi Tring! by Pegadian dalam mempermudah investasi emas pada nasabah Pegadian UPC Segiri Cabang Samarinda.Madaniya,6(4),2894-2904.

Putri P.,P.S.,& Supriadi,Y(2022).Penerapan sistem aplikasi Pegadian digital Service dalam mempermudah nasabah bertransaksi pada PT Pegadian (Persero) UPC Pagelaran.Jurnal Informatika Kesatuan,2(1),29-34.