



Persepsi Nasabah terhadap Penggunaan Aplikasi Tring di PT. Pegadaian Kantor UPC Mapanget

Hendytha Yosua Samuel Lamonge^{1*}, Robby Tanod Mamusung², Jeaneta Josefin Rumerung³

¹⁻³Program Studi Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email: lamongetoip@gmail.com¹, mamusungrobbby@gmail.com², rumerungj310167@gmail.com³

*Penulis Korespondensi: lamongetoip@gmail.com

Abstract. Rapid advancements in information technology have driven digital transformation within the financial sector, including non-bank financial institutions like PT Pegadaian. To enhance accessibility and service quality, PT Pegadaian developed the TRING application as a digital service platform. This study aims to describe and analyze customer perceptions regarding the use of the TRING application at PT Pegadaian's Mapanget Branch Service Unit (UPC), focusing on the dimensions of perceived ease of use, perceived usefulness, and trust. A qualitative, descriptive research approach was employed. Data collection involved in-depth interviews with five active TRING users, direct observation at the Mapanget UPC office, and a review of relevant documentation. Data analysis followed the interactive model proposed by Miles, Huberman, and Saldana, while data validity was assessed using the criteria of credibility, transferability, dependability, and confirmability through triangulation techniques. The findings indicate that the TRING application's ease of use is perceived positively by tech-savvy customers of productive age; however, older customers or those with low digital literacy find it challenging due to feelings of awkwardness and a fear of making mistakes. Regarding usefulness, all customers consider the app highly beneficial for saving time, offering practicality, and providing flexible access to basic services without the need to queue at the office. Customer trust is high, driven by Pegadaian's official reputation, although caution is still exercised during large transactions. Key drivers of adoption include the desire for practicality and proactive assistance from office staff, while primary barriers include the digital literacy gap, a lack of visual guidance materials, and unstable internet connectivity. It is recommended that PT Pegadaian strengthen visual educational materials in service areas and maintain direct digital assistance programs for customers who are less digitally proficient.

Keywords: Customer Perception; Ease of Use; TRING Application; Trust, Pegadaian; Usefulness.

Abstrak. Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong transformasi digital di sektor keuangan, termasuk lembaga keuangan non-bank seperti PT Pegadaian. Sebagai upaya meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan, PT Pegadaian mengembangkan aplikasi TRING sebagai platform layanan digital. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis persepsi nasabah terhadap penggunaan aplikasi TRING di PT Pegadaian Kantor Unit Pelayanan Cabang (UPC) Mapanget, yang mencakup dimensi kemudahan penggunaan (perceived ease of use), kegunaan (perceived usefulness), dan kepercayaan (trust). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan lima informan nasabah aktif pengguna aplikasi TRING, observasi langsung di lokasi kantor UPC Mapanget, dan studi dokumentasi. Teknik analisis data mengacu pada model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana, sedangkan pemeriksaan keabsahan data menggunakan kriteria kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas dengan teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan aplikasi TRING dinilai positif oleh nasabah kelompok usia produktif dan terbiasa teknologi, namun masih dirasakan sulit oleh nasabah senior atau dengan literasi digital rendah akibat canggung dan takut salah. Dari dimensi kegunaan, seluruh nasabah menilai aplikasi ini sangat bermanfaat untuk efisiensi waktu, kepraktisan, dan fleksibilitas akses layanan dasar tanpa perlu antri di kantor. Persepsi kepercayaan nasabah tergolong tinggi karena reputasi resmi Pegadaian, meskipun kehati-hatian tetap diterapkan pada transaksi besar. Faktor pendorong utama adopsi adalah keinginan akan kepraktisan dan pendampingan proaktif staf kantor, sementara faktor penghambat utama meliputi kesenjangan literasi digital, minimnya media panduan visual, serta fluktuasi jaringan internet. PT Pegadaian disarankan memperkuat media edukasi visual di area pelayanan dan mempertahankan program pendampingan digital langsung bagi kelompok nasabah rentan digital.

Kata Kunci: Aplikasi TRING; Kemudahan Penggunaan Kegunaan; Kepercayaan; Pegadaian; Persepsi Nasabah.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan teknologi digital yang semakin pesat telah membawa perubahan dalam berbagai aktivitas bisnis dan pelayanan organisasi. Pemanfaatan teknologi informasi tidak lagi hanya digunakan sebagai sarana pendukung kegiatan operasional, tetapi telah menjadi bagian penting dalam pengelolaan bisnis, penyampaian informasi, serta peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Dalam lingkungan bisnis yang semakin dinamis, perusahaan dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan yang semakin beragam. Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan juga memungkinkan perusahaan memberikan layanan yang lebih cepat, mudah, efektif, dan dapat diakses secara lebih fleksibel.

Perkembangan teknologi tersebut turut memengaruhi sektor jasa keuangan. Berbagai lembaga keuangan mulai mengembangkan layanan berbasis digital sebagai bentuk adaptasi terhadap perubahan perilaku dan kebutuhan masyarakat. Transformasi digital di sektor keuangan tidak hanya terjadi pada perbankan, tetapi juga pada lembaga keuangan non-bank. Salah satu lembaga keuangan non-bank yang melakukan transformasi digital adalah PT Pegadaian (Persero), yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa gadai dan pembiayaan. Transformasi digital yang dilakukan PT Pegadaian merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan kepada nasabah melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Sebagai bagian dari transformasi digital tersebut, PT Pegadaian mengembangkan aplikasi TRING sebagai salah satu platform layanan digital yang digunakan untuk memudahkan nasabah dalam mengakses berbagai layanan Pegadaian. Melalui aplikasi TRING, nasabah dapat memperoleh berbagai layanan, seperti tabungan emas, gadai *online*, pembayaran angsuran, pembayaran transaksi, serta berbagai layanan finansial lainnya secara digital. Kehadiran aplikasi tersebut memberikan alternatif bagi nasabah untuk memperoleh layanan tanpa harus selalu datang secara langsung ke kantor Pegadaian. Dengan demikian, penggunaan aplikasi TRING diharapkan dapat memberikan kemudahan, efisiensi waktu, dan fleksibilitas dalam mengakses layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Pemanfaatan teknologi digital dalam layanan keuangan juga memiliki keterkaitan dengan upaya meningkatkan inklusi keuangan dan mendukung agenda pembangunan berkelanjutan. Salah satu tujuan *Sustainable Development Goals* (SDGs) yang relevan adalah SDG 1: Tanpa Kemiskinan (*No Poverty*), yang berkaitan dengan peningkatan akses masyarakat terhadap sumber daya ekonomi. Penyediaan layanan keuangan yang lebih mudah diakses dan efisien dapat membantu masyarakat memperoleh serta memanfaatkan layanan keuangan sesuai dengan kebutuhannya. Dalam konteks PT Pegadaian, digitalisasi layanan melalui aplikasi

TRING berpotensi memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan dan pembiayaan. Namun, manfaat tersebut sangat bergantung pada sejauh mana nasabah menerima, memahami, dan mampu memanfaatkan layanan digital yang tersedia.

Dalam konteks PT Pegadaian Kantor Unit Pelayanan Cabang (UPC) Mapanget, pemanfaatan aplikasi TRING menjadi penting untuk diperhatikan karena kantor tersebut melayani nasabah dengan karakteristik dan tingkat kemampuan penggunaan teknologi yang beragam. Berdasarkan data yang diperoleh dari PT Pegadaian Kantor UPC Mapanget, jumlah nasabah yang tercatat pada unit tersebut adalah sebanyak 5.104 orang. Dari jumlah tersebut, terdapat 2.400 nasabah yang telah menggunakan aplikasi TRING selama periode Januari sampai dengan Agustus 2026. Dengan demikian, jumlah nasabah yang telah menggunakan aplikasi TRING selama periode tersebut mencapai sekitar 47,02% dari keseluruhan jumlah nasabah yang tercatat di PT Pegadaian Kantor UPC Mapanget.

Data tersebut menunjukkan bahwa aplikasi TRING telah dimanfaatkan oleh sebagian nasabah PT Pegadaian Kantor UPC Mapanget, tetapi penggunaannya belum mencakup seluruh nasabah yang tercatat. Berdasarkan perbandingan jumlah tersebut, masih terdapat sekitar 2.704 nasabah yang belum tercatat sebagai pengguna aplikasi TRING selama periode Januari sampai dengan Agustus 2026. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi ideal, yaitu semakin luasnya pemanfaatan layanan digital oleh nasabah, dengan kondisi aktual penggunaan aplikasi TRING di PT Pegadaian Kantor UPC Mapanget. Oleh karena itu, kondisi tersebut perlu dikaji lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana nasabah memandang dan menilai penggunaan aplikasi TRING.

Penggunaan suatu aplikasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh bagaimana nasabah menerima dan menilai teknologi tersebut. Nasabah dapat memiliki pengalaman dan penilaian yang berbeda terhadap aplikasi TRING. Sebagian nasabah dapat menilai bahwa aplikasi mudah digunakan, memberikan manfaat, mempercepat transaksi, serta memudahkan akses terhadap layanan Pegadaian. Sebaliknya, sebagian nasabah lainnya dapat mengalami kesulitan dalam memahami fitur aplikasi, memiliki keterbatasan dalam menggunakan teknologi, merasa khawatir terhadap keamanan transaksi, atau kurang memahami manfaat aplikasi dibandingkan dengan pelayanan secara langsung di kantor Pegadaian.

Perbedaan pengalaman tersebut berkaitan dengan persepsi nasabah. Persepsi merupakan proses yang digunakan oleh individu untuk memilih, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti (Kotler & Keller, 2016). Dalam konteks layanan digital, persepsi nasabah merupakan penilaian

subjektif yang terbentuk berdasarkan informasi, pengalaman, pengetahuan, kebutuhan, dan harapan nasabah ketika berinteraksi dengan suatu layanan. Oleh karena itu, persepsi nasabah terhadap aplikasi TRING dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana nasabah menilai kemudahan, manfaat, keamanan, keandalan, dan kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi tersebut.

Permasalahan mengenai persepsi nasabah terhadap penggunaan teknologi dapat dikaitkan dengan *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis (1989). TAM menjelaskan bahwa penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi antara lain dipengaruhi oleh persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*). Dalam konteks aplikasi TRING, apabila nasabah memandang aplikasi mudah digunakan dan memberikan manfaat bagi kebutuhan mereka, maka penerimaan terhadap aplikasi tersebut dapat menjadi lebih positif. Sebaliknya, apabila nasabah mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi atau tidak merasakan manfaat yang memadai, hal tersebut dapat membentuk persepsi yang kurang positif terhadap penggunaan aplikasi.

Selain kemudahan dan kegunaan, penggunaan layanan keuangan digital juga berkaitan dengan kepercayaan nasabah terhadap keamanan dan keandalan layanan. Nasabah perlu merasa yakin bahwa data pribadi dan transaksi mereka terlindungi serta aplikasi dapat digunakan secara aman dan dapat diandalkan. Oleh karena itu, persepsi terhadap keamanan dan kepercayaan juga menjadi aspek penting dalam memahami pengalaman nasabah ketika menggunakan aplikasi TRING.

Berdasarkan pengamatan awal di PT Pegadaian Kantor UPC Mapanget, terdapat beberapa kondisi yang menjadi perhatian dalam pemanfaatan aplikasi TRING, antara lain adanya perbedaan kemampuan nasabah dalam menggunakan teknologi digital, pemahaman yang belum merata mengenai fitur dan manfaat aplikasi, serta kemungkinan adanya kekhawatiran terhadap keamanan dan keandalan transaksi digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi TRING belum secara otomatis menghasilkan pengalaman penggunaan yang sama bagi seluruh nasabah. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai bagaimana nasabah memahami, merasakan, dan memberikan penilaian terhadap penggunaan aplikasi TRING.

Dalam memperoleh gambaran mengenai penggunaan aplikasi TRING di PT Pegadaian Kantor UPC Mapanget, peneliti juga telah berupaya memperoleh data mengenai kegiatan monitoring dan evaluasi penggunaan aplikasi. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari pihak PT Pegadaian Kantor UPC Mapanget, data monitoring penggunaan aplikasi TRING tersedia pada tingkat kantor pusat, sedangkan Kantor UPC Mapanget tidak memiliki akses terhadap

data monitoring tersebut. Oleh karena itu, data monitoring secara rinci tidak dapat digunakan sebagai data pendukung dalam penelitian ini. Kondisi tersebut menjadi salah satu keterbatasan dalam memperoleh data sekunder mengenai perkembangan penggunaan aplikasi TRING pada tingkat unit pelayanan. Sebagai data pendukung yang dapat diperoleh dari Kantor UPC Mapanget, penelitian ini menggunakan data jumlah nasabah dan jumlah nasabah yang telah menggunakan aplikasi TRING selama periode Januari sampai dengan Agustus 2026.

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas persepsi dan penerimaan masyarakat terhadap layanan keuangan digital. Penelitian mengenai penggunaan layanan digital menunjukkan bahwa persepsi terhadap kemudahan, manfaat, keamanan, dan pengalaman pengguna merupakan aspek penting dalam penerimaan teknologi. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji persepsi nasabah terhadap penggunaan aplikasi TRING di PT Pegadaian, khususnya pada PT Pegadaian Kantor UPC Mapanget di Kota Manado, Sulawesi Utara, masih terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ruang penelitian untuk memahami pengalaman dan penilaian nasabah terhadap penggunaan aplikasi TRING pada tingkat unit pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai persepsi nasabah terhadap penggunaan aplikasi TRING di PT Pegadaian Kantor UPC Mapanget. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi bagaimana nasabah memandang kemudahan penggunaan, manfaat, keamanan, dan keandalan aplikasi TRING, serta mengetahui faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat penggunaan aplikasi tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT Pegadaian Kantor UPC Mapanget dalam mengevaluasi dan meningkatkan pemanfaatan layanan digital agar semakin sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik nasabah.”

2. KAJIAN TEORITIS

Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran merupakan salah satu bagian penting dalam ilmu manajemen yang berhubungan dengan kegiatan perusahaan dalam memahami kebutuhan dan keinginan konsumen serta menciptakan, menyampaikan, dan mempertukarkan nilai yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Dalam kegiatan bisnis, manajemen pemasaran tidak hanya berkaitan dengan aktivitas penjualan dan promosi, tetapi juga mencakup proses perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, serta evaluasi kegiatan pemasaran yang berorientasi pada kebutuhan konsumen.

Menurut Kotler dan Keller (2016), manajemen pemasaran merupakan seni dan ilmu dalam memilih pasar sasaran serta memperoleh, mempertahankan, dan menumbuhkan pelanggan melalui penciptaan, penyampaian, dan pengomunikasian nilai pelanggan yang unggul. Pengertian tersebut menunjukkan bahwa pelanggan merupakan salah satu pusat perhatian dalam kegiatan pemasaran. Perusahaan perlu memahami kebutuhan, harapan, pengalaman, dan penilaian pelanggan agar produk maupun layanan yang diberikan dapat memberikan nilai yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Dalam perkembangannya, manajemen pemasaran tidak hanya diterapkan pada pemasaran produk secara konvensional, tetapi juga pada pelayanan berbasis teknologi digital. Perubahan perilaku konsumen akibat perkembangan teknologi informasi mendorong perusahaan untuk menyesuaikan cara memberikan layanan kepada pelanggan. Perusahaan dituntut untuk mampu menyediakan layanan yang mudah diakses, cepat, aman, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi informasi dapat menjadi bagian dari strategi perusahaan dalam menciptakan nilai dan meningkatkan kualitas hubungan dengan pelanggan.

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan teori yang dikembangkan oleh Davis (1989) untuk menjelaskan dan memprediksi perilaku penerimaan dan penggunaan teknologi informasi oleh pengguna. TAM diturunkan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang diperkenalkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975), yang menyatakan bahwa perilaku manusia dipengaruhi oleh niat untuk melakukan perilaku tersebut.

Persepsi Nasabah

Persepsi merupakan proses yang digunakan oleh individu untuk memilih, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti (Kotler & Keller, 2016). Persepsi tidak hanya berkaitan dengan bagaimana seseorang menerima suatu informasi, tetapi juga bagaimana informasi tersebut diproses dan diberikan makna berdasarkan pengalaman, pengetahuan, kebutuhan, serta kondisi individu.

Dalam konteks perilaku nasabah, persepsi merupakan proses ketika nasabah menerima berbagai informasi mengenai suatu produk atau layanan, kemudian mengolah dan memberikan penilaian terhadap informasi tersebut. Oleh karena itu, dua orang yang memperoleh informasi atau pengalaman yang sama belum tentu memiliki persepsi yang sama karena setiap individu memiliki latar belakang, pengalaman, kebutuhan, dan tingkat pemahaman yang berbeda.

Dalam konteks layanan keuangan digital, persepsi nasabah merujuk pada penilaian subjektif nasabah terhadap berbagai aspek layanan digital yang diterimanya, termasuk kemudahan penggunaan, kegunaan, keamanan, keandalan, serta manfaat yang dirasakan. Persepsi tersebut terbentuk berdasarkan pengalaman nasabah ketika berinteraksi dengan layanan digital yang digunakan kerja.

Aplikasi Mobile dalam Layanan Keuangan Digital

Perkembangan teknologi smartphone dan internet telah mendorong lahirnya berbagai inovasi dalam layanan keuangan digital, termasuk pengembangan aplikasi mobile banking dan aplikasi keuangan berbasis digital. Laukkanen (2016) mendefinisikan mobile financial services sebagai layanan keuangan yang diakses dan dioperasikan melalui perangkat mobile seperti smartphone dan tablet, yang memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja.

Dalam konteks PT Pegadaian, aplikasi TRING merupakan platform digital yang mengintegrasikan berbagai layanan keuangan yang selama ini hanya dapat diakses secara konvensional di kantor cabang. Fitur-fitur utama aplikasi TRING mencakup layanan tabungan emas digital, gadai online, angsuran kredit, pembayaran tagihan, transfer, dan berbagai layanan finansial lainnya yang dapat diakses melalui smartphone. Integrasi layanan keuangan dalam satu platform digital ini merupakan strategi transformasi digital PT Pegadaian untuk meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan layanan bagi nasabah.

Dapp et al. (2020) dalam penelitiannya tentang adopsi layanan keuangan digital menyatakan bahwa keberhasilan aplikasi keuangan digital sangat bergantung pada kemampuannya untuk memberikan pengalaman pengguna (*user experience*) yang intuitif, aman, dan efisien. Hal ini relevan dengan konteks penelitian ini, di mana persepsi nasabah terhadap aplikasi TRING akan sangat dipengaruhi oleh pengalaman nyata mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Kepercayaan dalam Transaksi Digital

Kepercayaan merupakan faktor kritis dalam adopsi layanan keuangan digital. Gefen, Karahanna, dan Straub (2003) mendefinisikan kepercayaan dalam konteks transaksi digital sebagai kesediaan untuk bergantung pada pihak lain berdasarkan keyakinan terhadap kompetensi, integritas, dan kebajikan pihak tersebut. Dalam konteks aplikasi keuangan, kepercayaan nasabah mencakup kepercayaan terhadap keamanan sistem teknologi, perlindungan data pribadi, dan keandalan layanan.

Kim, Ferrin, dan Rao (2008) mengidentifikasi bahwa kepercayaan memiliki dampak langsung yang signifikan terhadap niat nasabah untuk menggunakan layanan keuangan online. Nasabah yang memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan dan keandalan suatu aplikasi keuangan cenderung lebih aktif dalam menggunakan layanan digital tersebut. Oleh karena itu, membangun dan mempertahankan kepercayaan nasabah merupakan prioritas utama dalam pengembangan dan pengelolaan aplikasi TRING.

Transformasi Digital di Lembaga Keuangan Non-Bank

Transformasi digital telah menjadi agenda strategis bagi lembaga keuangan non-bank di Indonesia, termasuk PT Pegadaian. Prasetyo dan Trisyanti (2018) mendefinisikan transformasi digital sebagai perubahan yang diasosiasikan dengan penerapan teknologi digital dalam semua aspek bisnis dan masyarakat. Dalam konteks PT Pegadaian, transformasi digital diwujudkan melalui pengembangan ekosistem digital yang mencakup aplikasi mobile, platform online, dan integrasi sistem informasi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan nasabah.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui berbagai regulasi telah mendorong akselerasi transformasi digital di sektor keuangan, termasuk bagi lembaga keuangan non-bank. Data OJK (2023) menunjukkan bahwa penggunaan layanan keuangan digital di Indonesia terus meningkat secara signifikan, dengan jumlah pengguna layanan keuangan digital yang mencapai lebih dari 60% dari total nasabah lembaga keuangan formal. Kondisi ini menjadikan pengembangan dan optimalisasi aplikasi TRING sebagai kebutuhan strategis PT Pegadaian dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasarnya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu suatu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan mendalam, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah (Moleong, 2021). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, dan pemikiran orang secara individual maupun kelompok (Sukmadinata, 2017). Penelitian ini dilaksanakan di PT Pegadaian Kantor Unit Pelayanan Cabang (UPC) Mapanget, yang berlokasi di kawasan Mapanget, Kota Manado, Sulawesi Utara. Penelitian ini dilaksanakan selama enam bulan, terhitung mulai bulan Januari 2026 hingga Juni 2026.

Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, studi kepustakaan. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Teknik keabsahaan data penelitian ini menggunakan kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, konfirmabilitas.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Tabel 1. Hasil Wawancara Mengenai Persepsi Kemudahan Penggunaan

No	Pertanyaan / Topik	INF-01 (K.S., Swasta)	INF-02 (D.W., Tukang)	INF-03 (M.W., Mahasiswi)	INF-04 (A.R., PNS)	INF-05 (C.T., Security)
1	Kemudahan Mempelajari & Menggunakan	Mengaku cukup mudah dipelajari karena biasa pakai HP, walau awalnya harus mencoba menu satu per satu.	Merasa agak sulit di awal karena jarang pakai aplikasi, baru paham setelah dibantu dan dicoba berulang.	Merasa cukup mudah karena pakai smartphone dan suka mencoba-coba menu sendiri.	Menganggap cukup mudah, namun perlu penyesuaian alur di awal tergantung frekuensi pakai.	Memulai dengan mencoba beberapa kali untuk tahu urutannya, kini lancar untuk transaksi rutin.
	Tampilan, Menu, & Fitur	Tampilan tidak terlalu ramai dan menu jelas, walau beberapa menu perlu dicari dulu.	Tampilan bagus, tetapi tulisan perlu diperhatikan baik-baik dan menu penting ingin diperjelas.	Tampilan sederhana, tidak membingungkan, dan pilihan menu cukup lengkap.	Tampilan cukup informatif, fitur mendukung meski pengguna baru perlu beradaptasi.	Tampilan lumayan jelas, namun beberapa fitur sulit ditemukan kalau belum terbiasa.
	Menemukan Fitur yang Dibutuhkan	Mudah menemukan fitur rutin, tetapi fitur yang jarang dipakai harus dicari satu per satu.	Bisa menemukan fitur yang pernah diajarkan, jika lupa atau baru akan meminta bantuan.	Cepat menemukan fitur yang dicari dengan melihat pilihan menu yang tersedia.	Fitur utama langsung ketemu, sedangkan fitur yang jarang dipakai harus mengecek menu lagi.	Fitur biasa mudah ditemukan, tetapi fitur jarang pakai harus membuka beberapa menu dulu.
	Pengalaman Login & Transaksi	Pengalaman cukup baik dan tinggal mengikuti petunjuk, kendala terjadi saat jaringan buruk.	Sangat berhati-hati saat login dan transaksi karena takut salah menekan menu.	Login praktis dan transaksi langsung dari HP tanpa perlu datang ke kantor.	Tahapan login dan transaksi jelas, hanya kadang lambat kalau jaringan kurang mendukung.	Login lancar dan tahapan transaksi jelas, namun memilih menunggu jika jaringan jelek.
	Kesulitan yang Pernah Dialami	Aplikasi kadang lambat,	Kesulitan karena belum terbiasa	Mengalami kendala teknis seperti jaringan	Koneksi internet kurang stabil,	Aplikasi terasa lambat dan

jaringan kurang bagus, serta ada fitur yang awal tak dipahami.	teknologi, suka lupa langkah, dan bingung saat jaringan jelek.	tidak stabil dan penyesuaian susunan menu.	aplikasi lambat, serta butuh penjelasan lebih detail.	ada beberapa menu yang belum terlalu dipahami.
--	--	--	---	--

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2026.

Berdasarkan hasil wawancara pada Tabel 5.1 di atas, dapat dipahami bahwa persepsi kemudahan penggunaan aplikasi TRING sangat dipengaruhi oleh latar belakang literasi digital dan usia informan. Informan dengan kategori usia produktif yang terbiasa menggunakan *smartphone* (seperti INF-01, INF-03, INF-04, dan INF-05) cenderung menganggap antarmuka aplikasi sederhana, praktis, dan cepat dipahami untuk transaksi harian. Sebaliknya, bagi informan yang kurang terbiasa dengan teknologi (INF-02), proses adaptasi awal memerlukan bantuan dan bimbingan berulang dari petugas. Selain itu, hambatan umum yang masih dirasakan oleh seluruh informan dalam kemudahan bertransaksi adalah masalah koneksi jaringan internet yang lambat serta penempatan beberapa sub-menu yang memerlukan pencarian lebih lanjut.

Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Tabel 2. Hasil Wawancara Mengenai Persepsi Kegunaan

No	Pertanyaan / Topik	INF-01 (K.S., Swasta)	INF-02 (D.W., Tukang)	INF-03 (M.W., Mahasiswi)	INF-04 (A.R., PNS)	INF-05 (C.T., Security)
2	Manfaat Utama Aplikasi	Mempermudah dapat layanan tanpa harus ke kantor, sangat praktis saat sibuk kerja.	Bisa mengurus keperluan dari rumah, walau hal tertentu masih suka datang langsung.	Kepraktisan mengurus layanan dari HP tanpa harus menyesuaikan jam kantor.	Membantu akses layanan secara digital sehingga menghemat waktu mobilitas.	Memudahkan urusan layanan dari tempat kerja atau rumah saat tidak sempat ke kantor.
	Efisiensi Waktu & Aktivitas	Cukup menghemat waktu karena sulit meninggalkan pekerjaan hanya untuk ke kantor.	Memotong waktu untuk cek informasi, walau transaksi sulit tetap memilih ke kantor.	Sangat membantu karena bisa diakses kapan saja sesuai waktu luang.	Sangat efisien menghemat waktu tanpa harus pergi dan antri di kantor.	Menghemat waktu perjalanan dan antrean pelayanan di kantor.
	Akses Tanpa Ke Kantor	Cukup memudahkan, hanya datang ke kantor jika ada keperluan yang tidak ada di aplikasi.	Memudahkan beberapa hal dari HP, tetapi merasa lebih yakin jika bertemu petugas.	Praktis untuk keperluan sederhana tanpa perlu datang langsung ke kantor.	Memberikan alternatif digital yang baik, tergantung pada jenis layanan yang dicari.	Sangat membantu selama layanannya tersedia di TRING, sisanya baru ke kantor.
	Fitur Paling Bermanfaat	Fitur transaksi dan pengecekan informasi	Fitur untuk melihat informasi	Fitur transaksi dan pengecekan	Fitur informasi dan transaksi	Fitur transaksi dan pengecekan

	layanan sehari-hari.	mengenai transaksi atau layanan pribadi.	layanan yang bisa diakses via HP.	untuk mengontrol kebutuhan secara mandiri.	informasi agar tidak perlu bolak-balik ke kantor.
Kesesuaian dengan Harapan	Sesuai kebutuhan, berharap proses ke depannya bisa dipercepat lagi.	Sebagian sesuai untuk hal dasar, tetapi masih butuh bantuan hal rumit.	Cukup sesuai dengan kebutuhan gaya hidup praktis lewat HP.	Sesuai untuk efisiensi waktu, namun sistem perlu dijaga agar tidak lambat.	Sesuai untuk kebutuhan dasar, berharap alur aplikasi dibuat lebih sederhana lagi.

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2026.

Berdasarkan data pada Tabel 3, secara umum seluruh informan memberikan penilaian yang sangat positif terhadap kegunaan aplikasi TRING. Aplikasi ini dinilai sangat efektif menghemat waktu perjalanan dan memotong antrean di kantor cabang, terutama bagi nasabah yang memiliki kesibukan kerja tinggi (seperti INF-01, INF-03, INF-04, dan INF-05). Meskipun demikian, beberapa nasabah (seperti INF-02) menganggap aplikasi ini optimal untuk layanan dasar atau transaksi sederhana, sedangkan untuk transaksi bernilai besar atau bersifat kompleks, tatap muka langsung dengan petugas di kantor tetap menjadi pilihan utama.

Persepsi Kepercayaan (Trust)

Tabel 3. Hasil Wawancara Mengenai Persepsi Kepercayaan

No	Pertanyaan / Topik	INF-01 (K.S., Swasta)	INF-02 (D.W., Tukang)	INF-03 (M.W., Mahasiswi)	INF-04 (A.R., PNS)	INF-05 (C.T., Security)
3	Tingkat Kepercayaan	Percaya karena aplikasi resmi Pegadaian, tetapi tetap berhati-hati saat input data.	Cukup percaya, namun ada rasa khawatir karena menyangkut uang dan data pribadi.	Percaya karena resmi dari Pegadaian, sambil tetap menjaga kerahasiaan akun.	Percaya karena di bawah naungan Pegadaian, didukung keamanan sistem yang jelas.	Cukup percaya, tetapi tidak langsung pasrah dan tetap mengecek ulang sebelum konfirmasi.
	Keamanan Data Pribadi	Merasa aman karena sistem Pegadaian, serta tidak membagikan OTP/password.	Cukup aman, tetapi berhati-hati jika ada permintaan data yang mencurigakan.	Merasa aman selama tidak sembarangan memberikan data login atau PIN ke orang lain.	Percaya data dijaga sistem Pegadaian, diimbangi dengan kewaspadaan sendiri.	Merasa aman karena hanya memakai HP sendiri dan tidak membagikan data akun.
	Keamanan Transaksi	Merasa aman karena selalu memeriksa kembali informasi	Cukup aman, namun sangat berhati-hati jika transaksi melibatkan nominal uang.	Merasa aman karena biasa transaksi digital, yang penting	Merasa aman jika mengikuti prosedur dan ada kejelasan	Cukup aman, tetapi takut jika jaringan jelek dan transaksi

	transaksi sebelum selesai.		koneksi internet bagus.	status konfirmasi.	terulang ganda.
Keandalan Proses Transaksi	Percaya diproses benar, biasanya menunggu konfirmasi kalau aplikasi agak lama.	Percaya, tetapi merasa lebih tenang jika sudah ada bukti atau konfirmasi resi.	Sangat dapat diandalkan selama koneksi internet dan sistem berjalan normal.	Percaya pada sistem resmi, asal ada kejelasan jika terjadi gangguan sistem.	Percaya transaksi benar, tetapi tidak mau langsung mencoba ulang kalau proses lambat.
Upaya Meningkatkan Kepercayaan	Meningkatkan keamanan dan memberi notifikasi jelas jika ada gangguan.	Memberikan penjelasan dan bantuan langsung bagi nasabah yang belum paham.	Meningkatkan kestabilan aplikasi serta rutin sosialisasi keamanan data.	Menjaga keamanan data, kestabilan sistem, dan penanganan gangguan yang cepat.	Menjaga keandalan sistem, menyediakan layanan bantuan, serta memperkuat keamanan.

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2026

Tabel 3 menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan nasabah terhadap aplikasi TRING tergolong tinggi karena dilandasi oleh reputasi PT Pegadaian sebagai lembaga BUMN tepercaya. Nasabah merasa aman bertransaksi selama mereka mematuhi prosedur keamanan dasar, seperti tidak memberikan kredensial login atau kode OTP kepada pihak lain. Namun, kehati-hatian tetap ditunjukkan oleh beberapa nasabah (seperti INF-02 dan INF-05) saat melakukan transaksi bernilai nominal besar atau ketika terjadi keterlambatan proses akibat gangguan jaringan, yang mendorong diperlukannya kepastian notifikasi atau resi elektronik yang transparan secara *real-time*.

Faktor Pendorong dan Penghambat Penggunaan Aplikasi TRING

Tabel 4. Hasil Wawancara Mengenai Faktor Pendorong dan Penghambat

No	Pertanyaan / Topik	INF-01 (K.S., Swasta)	INF-02 (D.W., Tukang)	INF-03 (M.W., Mahasiswi)	INF-04 (A.R., PNS)	INF-05 (C.T., Security)
4	Alasan Utama Menggunakan	Ingin lebih praktis urus layanan di tengah kesibukan bekerja.	Diajak dan dibantu petugas Pegadaian agar tidak perlu selalu ke kantor.	Mengikuti tren digitalisasi dan kebiasaan menggunakan smartphone.	Efisiensi waktu dan keinginan memanfaatkan kemajuan layanan digital.	Ingin kemudahan transaksi dari HP tanpa menyita waktu kerja.
	Daya Tarik untuk Terus Menggunakan	Kemudahan, kepraktisan, dan aplikasi yang tetap stabil digunakan.	Adanya penjelasan fitur yang mudah dipahami agar bisa pakai sendiri.	Akses fleksibel dari mana saja dan aplikasi tidak sering error.	Pelayanan yang cepat, efisien, dan performa aplikasi yang stabil.	Prosesnya tidak ribet, fiturnya lengkap, dan jarang mengalami gangguan.

Pengaruh Tekno, Jaringan, Perangkat &	Kemampuan teknologi, jaringan lambat, dan spesifikasi HP sangat berpengaruh.	Sangat terpengaruh karena tidak biasa teknologi dan bingung kalau jaringan lambat.	Terbiasa dengan teknologi, namun jaringan jelek sering jadi hambatan utama.	Ketiga faktor saling memengaruhi kecepatan dan kelancaran penggunaan.	Jaringan internet dan pemahaman teknologi sangat memengaruhi kelancaran.
Ketersediaan Bantuan Pegadaian	Ada bantuan awal dari petugas, sisanya dipelajari secara mandiri.	Sangat terbantu oleh penjelasan awal petugas Pegadaian saat pertama pakai.	Sosialisasi dasar sudah membantu, selebihnya mencoba dan mencari tahu sendiri.	Bantuan petugas ada, namun sosialisasi manfaat dan keamanan perlu diperluas.	Petugas membantu di awal, namun berharap ada buku/panduan ringkas.
Pendorong vs Penghambat Utama	Pendorong: Praktis & hemat waktu. Penghambat: Jaringan, fitur rumit, & ragu keamanan.	Pendorong: Praktis. Penghambat: Gagap teknologi, masalah jaringan, & tak ada yang bantu.	Pendorong: Praktis, cepat, & kebiasaan HP. Penghambat: Jaringan buruk & pemahaman menu.	Pendorong: Efisiensi & fleksibilitas. Penghambat: Beda kemampuan digital, jaringan, & rasa ragu.	Pendorong: Praktis & hemat waktu. Penghambat: Jaringan, bingung menu, & takut salah transaksi.

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2026

Dari pemaparan pada Tabel 5 dapat disimpulkan bahwa pendorong utama nasabah mengadopsi aplikasi TRING adalah kepraktisan, fleksibilitas akses, serta pelayanan proaktif dari staf PT Pegadaian Kantor UPC Mapanget yang sigap memberikan pendampingan di awal registrasi. Di sisi lain, faktor penghambat utama yang muncul bersumber dari keterbatasan literasi digital pada sebagian nasabah, kekhawatiran salah menekan fitur, serta kendala teknis eksternal seperti fluktuasi jaringan seluler pribadi nasabah. Hal ini mengindikasikan pentingnya penyediaan panduan visual ringkas serta peningkatan kestabilan sistem aplikasi secara berkelanjutan.

Hasil Observasi Lapangan

Tabel 5. Rekapitulasi Hasil Observasi Lapangan

No	Aspek Observasi	Jumlah Baik	Jumlah Cukup	Jumlah Kurang	Kesimpulan Aspek
1	Infrastruktur dan Fasilitas Pendukung	2	1	0	Baik (terdapat 1 indikator Cukup)
2	Proses Pelayanan Berbasis Aplikasi	2	1	0	Baik (terdapat 1 indikator Cukup)
3	Interaksi Staf dengan Nasabah	3	0	0	Baik
4	Perilaku dan Respons Nasabah	1	0	2	Cukup (terdapat 2 indikator Kurang)
	Total Keseluruhan	8	2	2	

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2026

Catatan lapangan menunjukkan tidak ditemukan kejadian di luar indikator yang telah diamati selama sesi observasi. Hambatan utama yang teramati adalah keterbatasan media visual petunjuk transaksi yang masih minim serta letak beberapa sub-menu sekunder aplikasi yang agak tersembunyi sehingga sedikit memperlambat pemahaman nasabah secara mandiri. Selain itu, masih ada nasabah khususnya dari kelompok usia lanjut atau literasi digital rendah yang mengalami canggung, takut salah menekan tombol, dan menunjukkan keraguan saat menginput nominal transaksi besar. Sementara itu, ketersediaan jaringan Wi-Fi yang stabil, ketersediaan meja pelayanan khusus, serta sikap proaktif, ramah, dan sabar dari staf dalam membimbing dan mendampingi nasabah menjadi praktik positif yang mendukung keberhasilan adopsi aplikasi TRING.

Secara umum, dari 12 indikator yang diamati, sebanyak 8 indikator berada pada kategori Baik, 2 indikator pada kategori Cukup, dan 2 indikator pada kategori Kurang. Infrastruktur dan fasilitas pendukung sudah memadai meskipun media panduan visual masih perlu diperbanyak proses pelayanan berbasis aplikasi telah dijalankan secara aktif oleh staf interaksi antara staf dan nasabah menunjukkan kualitas pelayanan yang sangat baik, serta sebagian besar nasabah mulai beradaptasi menggunakan aplikasi meskipun terdapat kendala teknis dan keterbatasan literasi pada sebagian nasabah yang lebih memilih transaksi konvensional.

Sebagai catatan metodologis, observasi lapangan pada penelitian ini dilaksanakan dalam rentang masa magang di PT Pegadaian Kantor UPC Mapanget sehingga hasilnya mencerminkan kondisi pelayanan pada periode tersebut. Keterbatasan cakupan waktu observasi ini diminimalkan melalui triangulasi dengan hasil wawancara mendalam serta studi dokumentasi yang mencakup pengalaman operasional dalam rentang waktu yang lebih panjang, namun tetap perlu menjadi perhatian pembaca dalam menginterpretasikan hasil observasi secara proporsional.

Pembahasan

Persepsi Nasabah Terhadap Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) Aplikasi TRING

Informan dari kelompok usia produktif dan terbiasa dengan teknologi digital seperti INF-01 (K.S., Swasta), INF-03 (M.W., Mahasiswi), dan INF-04 (A.R., PNS) memiliki persepsi yang cenderung positif. Mereka menganggap antarmuka (*user interface*) aplikasi TRING tergolong sederhana, bersih, dan tidak membingungkan. Menu-menu utama seperti transaksi harian dan pengecekan informasi layanan dapat diakses dengan cepat. Sebaliknya, informan dengan tingkat literasi digital terbatas dan usia lebih senior seperti INF-02 (D.W., Tukang) merasakan kesulitan pada tahap awal penggunaan. Mereka memerlukan proses uji coba

berulang serta pendampingan langsung dari petugas kantor untuk memahami alur aplikasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Anggraini & Nugroho (2022) serta Wulandari & Santoso (2024) yang mengemukakan bahwa perbedaan usia dan kemampuan digital membentuk persepsi kemudahan penggunaan yang bertingkat pada aplikasi keuangan.

Meskipun menu utama mudah dijangkau, temuan wawancara dan observasi menunjukkan bahwa letak beberapa sub-menu sekunder yang agak tersembunyi memerlukan pencarian berulang satu per satu. Hambatan utama yang paling sering dirasakan nasabah dalam dimensi kemudahan ini adalah gangguan teknis eksternal, seperti koneksi internet yang lambat atau aplikasi yang menjadi kurang responsif (*lag*). Ketika jaringan kurang mendukung, nasabah merasa ragu dan khawatir proses transaksi menjadi macet atau terulang. Hal ini mempertegas pandangan Rahadi (2020) bahwa kecepatan respons aplikasi dan kestabilan sistem merupakan elemen krusial dalam membentuk persepsi kemudahan (*usability*) pengguna.

Persepsi Nasabah Terhadap Kegunaan (*Perceived Usefulness*) Aplikasi TRING

Aplikasi TRING terbukti memberikan keunggulan komparatif yang signifikan dibandingkan pelayanan konvensional di kantor cabang. Nasabah memandang bahwa aplikasi TRING memungkinkan mereka mengakses berbagai layanan seperti tabungan emas, cek informasi saldo, dan pembayaran angsuran secara fleksibel tanpa terikat oleh jam operasional kantor maupun keharusan mengantre di lokasi. Bagi nasabah yang memiliki kesibukan kerja tinggi (INF-01, INF-04, INF-05), keberadaan TRING sangat menghemat waktu mobilitas. Hal ini mendukung temuan Sari & Kusuma (2022) serta Rahmawati (2023) yang menegaskan bahwa manfaat fungsional berupa efisiensi waktu dan kemudahan transaksi dari jarak jauh merupakan faktor pendorong utama adopsi mobile banking dan aplikasi keuangan.

Aplikasi TRING dinilai telah memenuhi harapan dasar nasabah dalam mengontrol kebutuhan transaksi finansial secara mandiri. Walaupun demikian, untuk jenis transaksi yang lebih kompleks atau bernilai besar, sebagian nasabah terutama INF-02 (D.W.) tetap merasa lebih yakin dan nyaman jika bertatap muka secara langsung dengan petugas kantor. Kondisi ini mengindikasikan bahwa persepsi kegunaan aplikasi TRING berfungsi sebagai sarana alternatif yang melengkapi, namun belum sepenuhnya menggantikan, interaksi pelayanan tatap muka di PT Pegadaian Kantor UPC Mapanget.

Kepercayaan (*Trust*) Nasabah Terhadap Keamanan dan Keandalan Aplikasi TRING

Seluruh informan menyatakan merasa yakin bahwa data pribadi dan dana mereka terlindungi karena aplikasi TRING dikembangkan secara resmi oleh PT Pegadaian. Tingkat kepercayaan ini diimbangi oleh perilaku kehati-hatian nasabah sendiri, seperti tidak membagikan kode OTP/PIN, menggunakan perangkat pribadi, serta melakukan konfirmasi

ulang rincian transaksi sebelum mengeksekusi pembayaran. Hal ini sejalan dengan pemikiran Putri & Firmansyah (2021) serta Nurhaliza et al. (2023) bahwa reputasi lembaga dan persepsi keandalan sistem berperan mendasar dalam meminimalisasi persepsi risiko (*perceived risk*) nasabah.

Keandalan proses transaksi digital menjadi perhatian khusus ketika terjadi kendala jaringan. Nasabah cenderung menunda transaksi atau menunggu notifikasi bukti pembayaran resmi sebelum mencoba kembali. Untuk mempertahankan kepercayaan tersebut, nasabah mengharapkan adanya notifikasi gangguan sistem yang transparan, kejelasan bukti resi elektronik, serta layanan bantuan (*customer support*) yang cepat tanggap apabila timbul permasalahan transaksi gantung

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai persepsi nasabah terhadap penggunaan aplikasi TRING di PT Pegadaian Kantor UPC Mapanget, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Nasabah dari kelompok usia produktif dan terbiasa dengan teknologi digital menilai aplikasi TRING memiliki antarmuka (*user interface*) yang sederhana, bersih, dan mudah dipahami untuk transaksi harian. Namun, bagi nasabah usia lanjut atau dengan literasi digital rendah, kemudahan penggunaan belum dirasakan secara merata karena masih mengalami canggung, takut salah menekan tombol, dan membutuhkan bantuan petugas. Selain itu, letak beberapa sub-menu sekunder yang agak tersembunyi serta kendala teknis eksternal (koneksi jaringan internet yang lambat) menjadi penghambat utama dalam kenyamanan mengoperasikan aplikasi secara mandiri.

Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Seluruh nasabah memberikan penilaian yang sangat positif terhadap kegunaan dan manfaat aplikasi TRING. Aplikasi ini terbukti memberikan efisiensi waktu, kepraktisan, dan fleksibilitas akses layanan (seperti pengecekan saldo, tabungan emas, dan pembayaran angsuran) tanpa harus datang dan mengantre di kantor cabang. Meskipun demikian, untuk transaksi yang bersifat kompleks atau bernilai besar, sebagian nasabah tetap memilih bertransaksi langsung secara tatap muka, sehingga aplikasi TRING berfungsi sebagai media pelayanan digital utama yang melengkapi layanan konvensional.

Persepsi Kepercayaan (*Trust*)

Tingkat kepercayaan nasabah terhadap aplikasi TRING tergolong tinggi, yang utamanya ditopang oleh reputasi kelembagaan PT Pegadaian sebagai BUMN resmi. Nasabah

merasa aman terkait kerahasiaan data pribadi dan transaksi keuangan selama mengikuti prosedur resmi. Tingginya kepercayaan ini diimbangi oleh sikap kehati-hatian nasabah dalam menjaga kerahasiaan akun (seperti PIN/OTP) serta dorongan harapan akan kepastian notifikasi bukti transaksi elektronik yang transparan.

Faktor Pendorong dan Penghambat Adopsi

1) Faktor Pendorong (*Enablers*): Keinginan nasabah akan kepraktisan dan efisiensi waktu, ketersediaan fasilitas Wi-Fi yang stabil di lokasi kantor, serta pelayanan petugas staf yang proaktif, sabar, dan ramah dalam mendampingi proses registrasi dan edukasi awal. 2) Faktor Penghambat (*Barriers*): Kesenjangan tingkat literasi digital pada sebagian nasabah, minimnya media instruksional visual (brosur/banner panduan langkah demi langkah) di area tunggu, kestabilan jaringan internet seluler pribadi yang fluktuatif, serta kekhawatiran teknis saat menginput transaksi bernilai besar.

DAFTAR REFERENSI

- Anggraini, S., & Nugroho, H. (2022). Persepsi nasabah lanjut usia terhadap penggunaan aplikasi keuangan digital.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Dapp, T., et al. (2020). *The Future of Digital Finance*. Deutsche Bank Research.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Addison-Wesley.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). *Trust and TAM in online shopping: An integrated model*. *MIS Quarterly*, 27(1), 51–90.
- Hidayat, A., Pratama, B., & Susanto, R. (2023). Hambatan literasi digital pada pengguna layanan keuangan berbasis aplikasi di Indonesia.
- Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, H. R. (2008). *A trust-based consumer decision-making model in electronic commerce*. *Decision Support Systems*, 44(2), 544–564.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Laukkanen, T. (2016). *Consumer adoption versus rejection decisions in seemingly similar service innovations: The case of the internet and mobile banking*. *Journal of Business Research*, 69(7), 2432–2439.
- Lestari, D., & Wijaya, T. (2022). Pengalaman pengguna dalam adopsi layanan digital perbankan: Studi fenomenologi.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.
- Maharani, F., Kusuma, A., & Dewi, R. (2024). Inklusi keuangan digital dan persepsi masyarakat terhadap layanan Pegadaian berbasis teknologi.

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution, A., Siregar, M., & Hidayat, R. (2025). Analisis persepsi nasabah mengakses layanan digital Bank Syariah Indonesia.
- Nurhaliza, S., Fauzi, A., & Permatasari, D. (2023). Kepercayaan nasabah dan niat penggunaan layanan fintech. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 27(1), 88–101.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Laporan perkembangan keuangan digital Indonesia 2023. OJK.
- Prasetyo, H., & Trisyanti, U. (2018). Revolusi industri 4.0 dan tantangan perubahan sosial. *Prosiding SEMATEKSOS 3: Strategi Pembangunan Nasional Menghadapi Revolusi Industri 4.0*.
- Putri, N. A., & Firmansyah, D. (2021). Kepercayaan dan persepsi risiko nasabah terhadap transaksi digital: Studi kasus pada pengguna fintech.
- Rahadi, D. R. (2020). Pengukuran usability sistem menggunakan *use questionnaire* pada aplikasi Android. *Jurnal Sistem Informasi*, 6(1), 661–671.
- Rahman, F., & Zulkarnaen, I. (2025). Faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi finansial digital (Studi di Kota Makassar).
- Rahmawati, R. (2023). Persepsi nasabah terhadap layanan *mobile banking*.
- Sari, R. K., & Kusuma, B. (2022). Analisis persepsi nasabah terhadap penggunaan *mobile banking*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 15(2), 112–125.
- Setiawan, M. Y., & Handoko, P. (2023). Makna transformasi digital bagi nasabah lembaga keuangan non-bank: Studi di Pegadaian.
- Sukmadinata, N. S. (2017). *Metode penelitian pendidikan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). *Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions*. *Decision Sciences*, 39(2), 273–315.
- Wulandari, P., & Santoso, B. (2024). Studi kualitatif: Penerimaan teknologi *mobile payment* pada kelompok rentan digital.
- Zeithaml, V. A. (1988). *Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence*. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22.