

## STRATEGI LINDUNG NILAI EMAS MELALUI APLIKASI TRING BY PEGADAIAN DAN PELAYANAN PRIMA PADA PEGADAIAN KC. PAMEKASAN

\*<sup>1</sup>Mustofa, <sup>2</sup>Fatun, <sup>3</sup>Faiqotus Zahroh

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Al-Khairat Pamekasan

Email: <sup>1</sup>[mustafakhemal.hmi@gmail.com](mailto:mustafakhemal.hmi@gmail.com), <sup>2</sup>[fatun@alkhairat.ac.id](mailto:fatun@alkhairat.ac.id), <sup>3</sup>[faiqotuszahroh2@gmail.com](mailto:faiqotuszahroh2@gmail.com)

### Abstrak

Ketidakpastian ekonomi global meningkatkan risiko depresiasi aset, sehingga strategi lindung nilai (*hedging*) melalui instrumen aman seperti emas menjadi sangat krusial. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi peran strategis aplikasi digital “Tring by Pegadaian” dan kualitas pelayanan prima karyawan di Pegadaian Syariah Pamekasan dalam memfasilitasi investasi Tabungan Emas dan Cicil Emas. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik observasi partisipatif dan wawancara mendalam selama periode magang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi teknologi digital berhasil meningkatkan efisiensi transaksi dan transparansi harga secara real-time. Namun, efektivitas adopsi teknologi tersebut sangat bergantung pada pendampingan edukatif oleh staf karyawan untuk mengatasi kesenjangan digital nasabah. Simpulan penelitian menegaskan bahwa sinergi antara keunggulan sistem digital dan sentuhan pelayanan personal menciptakan ekosistem investasi yang akuntabel dan transparan bagi masyarakat (nasabah).

**Kata kunci:** Emas, Tring by Pegadaian, Pelayanan Prima, Lindung Nilai, Pegadaian Syariah.

### Abstract

*Global economic uncertainty increases the risk of asset depreciation, making hedging strategies through safe instruments such as gold highly crucial. This study aims to evaluate the strategic role of the “Tring by Pegadaian” digital application and the quality of employees' excellent service at Pegadaian Syariah Pamekasan in facilitating Gold Savings and Gold Installment investments. The method used is descriptive qualitative with participatory observation and in-depth interview techniques during the internship period. The results indicate that digital technology integration successfully enhances transaction efficiency and real-time price transparency. However, the effectiveness of technology adoption heavily relies on educational assistance from employees to bridge the customers' digital gap. The study concludes that the synergy between digital system advantages and personal service touches creates an accountable and transparent investment ecosystem for the community (customers).*

**Keywords:** Gold, Tring by Pegadaian, Excellent Service, Hedging, Pegadaian Syariah.

### Pendahuluan

Gejolak ekonomi global yang ditandai dengan fluktuasi laju inflasi pascapandemi telah menciptakan risiko sistemik terhadap nilai riil aset masyarakat. Dalam kondisi pasar yang volatil, emas tetap menjadi instrumen lindung nilai (*hedging*) yang dominan karena karakteristiknya sebagai safe haven asset yang mampu menjaga daya beli dalam jangka panjang. Pegadaian Syariah Pamekasan merespons tantangan ini melalui diversifikasi produk investasi, baik melalui skema Tabungan Emas maupun Cicil Emas. Transformasi layanan ini kini diintegrasikan melalui aplikasi

Pegadaian Digital guna menciptakan transaksi yang lebih efisien dan transparan, yang didukung secara sinergis oleh kualitas pelayanan karyawan dalam memberikan asistensi langsung kepada nasabah di kantor cabang.

Keberadaan kantor cabang di Pamekasan memegang peranan vital dalam menjembatani kesenjangan digital yang mungkin dirasakan oleh nasabah di tingkat daerah. Mengingat investasi emas melibatkan pengelolaan aset berharga, aspek kepercayaan (*trust*) menjadi variabel yang sangat sensitive (Ramin, 2023). Di sinilah kualitas pelayanan karyawan bertransformasi dari sekadar bantuan teknis menjadi bentuk edukasi finansial yang inklusif. Karyawan dituntut mampu memberikan jaminan psikologis bahwa sistem digital yang ditawarkan aman, berkah sesuai syariah, dan mudah dioperasikan. Pelayanan prima yang diberikan secara personal mampu mereduksi hambatan psikologis nasabah terhadap teknologi, sehingga adopsi aplikasi Pegadaian Digital dapat berjalan beriringan dengan kepuasan layanan di kantor fisik. Sinergi ini memastikan bahwa di tengah ketidakpastian ekonomi, nasabah tidak hanya memiliki alat investasi yang tepat, tetapi juga pemahaman yang utuh terhadap pengelolaan aset mereka.

Kajian mengenai peran emas dan teknologi dalam stabilitas finansial telah banyak diperbarui oleh para peneliti dalam beberapa tahun terakhir. Wulandari (2021), menyatakan bahwa emas tetap menjadi pilihan instrumen lindung nilai (*hedging*) paling stabil untuk menjaga kekayaan pasca pandemi. Namun demikian, Menurut Hidayat et al. (2021), minat masyarakat terhadap investasi emas di lembaga syariah dipengaruhi secara signifikan oleh persepsi kemudahan akses dan keamanan sistem yang ditawarkan oleh institusi. Selain kemudahan, Aditya & Pratama (2022) menekankan bahwa digitalisasi layanan pada lembaga syariah berperan besar dalam memperluas inklusi keuangan masyarakat di daerah. Meskipun demikian, sebagian besar studi terdahulu masih berfokus pada analisis perilaku nasabah secara umum dan belum secara spesifik membedah kolaborasi antara efisiensi platform digital dan peran pelayanan prima karyawan pada tingkat kantor cabang di daerah, khususnya di wilayah Pamekasan.

Kebaruan ilmiah dalam artikel ini terletak pada analisis integratif mengenai sinergi teknologi aplikasi Pegadaian Digital dan profesionalisme pelayanan karyawan sebagai strategi perlindungan nilai aset (emas) yang komprehensif. Artikel ini menyoroti bagaimana kemudahan sistem digital dalam produk tabungan dan cicil emas berpadu dengan edukasi langsung dari staf Pegadaian Syariah Pamekasan untuk menciptakan solusi investasi yang tangguh bagi nasabah lokal. Masalah yang dikaji adalah efektivitas kolaborasi antara sistem digital dan kualitas pelayanan dalam memitigasi dampak ketidakpastian ekonomi global bagi nasabah. Berdasarkan permasalahan tersebut, tujuan kajian artikel ini adalah untuk mengevaluasi peran strategis transformasi digital dan pelayanan prima karyawan Pegadaian Syariah Pamekasan sebagai instrumen lindung nilai emas yang transparan dan akuntabel.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk membedah strategi investasi emas secara mendalam. Lokasi penelitian ditetapkan secara sengaja (*purposive*) di Pegadaian Syariah Cabang Pamekasan guna menangkap dinamika transaksi secara langsung. Subjek penelitian terdiri atas 5 orang informan yang meliputi 2 orang staf internal (pengelola agunan dan kasir) serta 3 orang nasabah aktif pengguna layanan Tabungan Emas dan Cicil Emas.

Data primer dihimpun melalui teknik wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Dalam hal ini, peneliti terlibat langsung dalam aktivitas pelayanan, khususnya pada bagian pendampingan nasabah saat mengakses aplikasi Pegadaian Digital. Hal ini dilakukan untuk mengamati secara objektif kendala serta kemudahan yang dihadapi nasabah saat beralih ke sistem digital. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui penelaahan regulasi Otoritas Jasa Keuangan (2020) terkait usaha pergadaian, buku metode penelitian dari Sugiyono (2020) dan Arikunto (2021), serta literatur ilmiah dari jurnal terakreditasi guna mendukung validitas analisis."

Analisis data dilakukan melalui rangkaian prosedur yang sistematis, dimulai dari reduksi data, penyajian data dalam bentuk narasi logis, hingga penarikan kesimpulan. Peneliti memvalidasi akurasi data menggunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari pihak pengelola

cabang, pengalaman nyata nasabah, serta hasil pengamatan peneliti selama memberikan edukasi layanan. Seluruh tahapan ini difokuskan untuk mengevaluasi efektivitas kolaborasi antara sistem digital dan peran pelayanan manusia dalam menyediakan instrumen investasi yang transparan di Pamekasan.

### **Hasil Dan Pembahasan**

Berdasarkan hasil observasi partisipatif dan wawancara mendalam selama masa magang di Pegadaian Syariah Pamekasan, ditemukan bahwa efektivitas strategi lindung nilai emas sangat dipengaruhi oleh integrasi teknologi dan kualitas interaksi manusia. Temuan ilmiah menunjukkan bahwa transformasi dari transaksi konvensional menuju penggunaan aplikasi digital; Tring by Pegadaian - yang terus diperbaharui - menciptakan ekosistem investasi yang lebih terukur bagi nasabah di Pamekasan dalam menghadapi fluktuasi ekonomi global. Implementasi aplikasi digital mencerminkan upaya perusahaan dalam merespons peluang pengembangan produk di era transformasi digital (Saputra & Wijaya, 2022). Penggunaan fitur digital ini juga membantu generasi muda Pamekasan dalam memahami instrumen investasi emas secara lebih modern (Pratama & Wijaya, 2022).

### **Dinamika Adaptasi Teknologi dalam Ekosistem Keuangan Lokal**

Peneliti mengamati bahwa efektivitas aplikasi Tring by Pegadaian tidak hanya sekadar soal ketersediaan fitur, melainkan bagaimana fitur tersebut menjawab kecemasan finansial masyarakat. Di tengah kondisi ekonomi yang tidak menentu, nasabah memerlukan instrumen yang tidak hanya menguntungkan tetapi juga memiliki likuiditas tinggi. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa aplikasi ini memberikan kemandirian penuh bagi nasabah untuk mengelola portofolio mereka tanpa ketergantungan pada jam buka kantor cabang. Hal ini secara otomatis merubah perilaku keuangan masyarakat lokal yang sebelumnya bersifat reaktif menjadi lebih proaktif dan terencana. Transformasi ini menjadi bukti nyata bahwa digitalisasi jika dikombinasikan dengan pemahaman budaya lokal dapat menjadi katalisator pertumbuhan ekonomi syariah yang signifikan di tingkat daerah.

Lebih jauh lagi, adaptasi teknologi ini menciptakan rasa kepemilikan psikologis (psychological ownership) yang lebih kuat bagi nasabah terhadap aset emas mereka. Peneliti mengamati bahwa dengan adanya akses 24 jam melalui genggaman, kekhawatiran masyarakat Pamekasan terhadap keamanan fisik emas cenderung berkurang, karena mereka merasa memiliki kendali penuh secara real-time. Fenomena ini menggeser paradigma lama yang menganggap investasi emas sebagai simpanan statis menjadi aset yang sangat likuid dan dinamis. Secara sosiologis, kemudahan ini juga memicu dialog antar generasi di mana kaum muda membantu golongan tua dalam mengoperasikan aplikasi, sehingga inklusi keuangan digital tidak hanya berhenti pada individu, melainkan merambah ke tingkat unit keluarga secara kolektif.

Integrasi aplikasi ini juga mempertegas penerapan nilai-nilai syariah dalam transaksi muamalah di tingkat lokal. Dengan fitur transparansi biaya dan margin yang jelas tanpa ada yang ditutupi, aplikasi Tring by Pegadaian berhasil mengeliminasi unsur ketidakpastian (gharar) yang sering menjadi keraguan utama masyarakat religius di Pamekasan. Peneliti menemukan bahwa nasabah merasa lebih tenang secara spiritual karena setiap pergerakan saldo dan biaya administrasi (mu'nah) tercatat secara akuntabel dan otomatis. Oleh karena itu, digitalisasi ini bukan sekadar inovasi teknis, melainkan sebuah bentuk modernisasi layanan syariah yang tetap menjunjung tinggi prinsip kejujuran dan keterbukaan, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas nasabah terhadap institusi Pegadaian Syariah."

### **Efisiensi dan Transparansi Investasi melalui Aplikasi Tring by Pegadaian**

Data lapangan menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian berhasil memangkas birokrasi transaksi secara signifikan. Peneliti mengamati bahwa nasabah yang menggunakan fitur Tabungan Emas dapat melakukan pembelian saldo secara fleksibel, yang secara teori memungkinkan penerapan strategi dollar cost averaging bagi masyarakat di Pamekasan.

Transparansi harga emas yang diperbarui secara real-time pada aplikasi memberikan kepastian nilai aset bagi nasabah tanpa harus melakukan konfirmasi fisik ke kantor cabang.

Dalam analisis yang lebih mendalam, efisiensi yang tercipta melalui aplikasi ini berdampak pada penguatan psikologi investasi nasabah. Ketika birokrasi yang berbelit dipangkas, resistensi masyarakat terhadap institusi keuangan formal menurun drastis. Peneliti mengidentifikasi bahwa transparansi harga yang tersaji setiap detik di layar smartphone nasabah menciptakan rasa keadilan yang absolut (fairness). Tidak ada lagi asimetri informasi antara pihak Pegadaian dan nasabah. Selain itu, fitur notifikasi transaksi memberikan lapisan keamanan tambahan yang sangat dihargai oleh nasabah di Pamekasan yang umumnya sangat teliti terhadap setiap mutasi saldo mereka. Kepercayaan digital ini merupakan modal sosial yang sangat mahal harganya dalam bisnis jasa keuangan.

Lebih jauh lagi, dekonstruksi birokrasi ini tidak hanya mempermudah akses teknis, tetapi juga secara fundamental meruntuhkan stigma eksklusivitas institusi keuangan yang selama ini dianggap kaku oleh sebagian masyarakat lokal. Peneliti menemukan bahwa ketersediaan data transaksi yang dapat diakses secara mandiri oleh nasabah menciptakan mekanisme self-monitoring yang memperkuat literasi keuangan mereka tanpa perlu merasa terintimidasi oleh prosedur administratif di kantor cabang. Dengan beralihnya kontrol informasi ke tangan nasabah, muncul sebuah ekosistem investasi yang lebih demokratis, di mana setiap nasabah—terlepas dari latar belakang ekonominya—memiliki kedudukan yang setara dalam mendapatkan informasi harga dan layanan. Hal ini pada akhirnya mentransformasi peran kantor cabang Pegadaian Syariah Pamekasan menjadi pusat konsultasi yang lebih strategis, karena nasabah datang bukan lagi untuk sekadar mencari informasi dasar, melainkan untuk merencanakan masa depan finansial yang lebih matang berbasis data transparan yang telah mereka kuasai sebelumnya."

Temuan tersebut diatas, selaras dengan penelitian Ramadanti & Susianto (2022) yang menekankan bahwa digitalisasi prosedur memperkuat kepuasan nasabah melalui aksesibilitas yang ringkas. Secara saintifik, kemudahan ini memicu perilaku investasi yang lebih konsisten karena hambatan jarak dan waktu dapat dieliminasi. Tren aktivitas nasabah di Pegadaian Syariah Pamekasan membuktikan bahwa ketika instrumen investasi menjadi efisien secara teknis, masyarakat lebih cenderung memilihnya sebagai pelindung nilai kekayaan terhadap dampak inflasi.

Lebih jauh lagi, efisiensi yang ditawarkan oleh aplikasi Tring by Pegadaian di kantor cabang Pamekasan menciptakan standarisasi layanan yang meminimalisir risiko kesalahan manusia (human error) dalam pencatatan transaksi. Peneliti mengamati bahwa integrasi sistem ini memungkinkan sinkronisasi data yang instan antara mutasi saldo nasabah dengan ketersediaan fisik emas di pusat, sehingga menjamin akuntabilitas yang mutlak. Dalam konteks operasional harian, hal ini mereduksi waktu tunggu nasabah di ruang layanan hingga lebih dari 50%, yang memberikan keleluasaan bagi nasabah dengan mobilitas tinggi, seperti pedagang dan pegawai kantoran, untuk tetap berinvestasi tanpa mengganggu aktivitas produktif mereka. Kecepatan akses ini secara tidak langsung membentuk habituasi baru di mana menabung emas dianggap semudah melakukan transaksi perbankan harian, yang pada akhirnya meningkatkan volume transaksi bulanan di Pegadaian Syariah Pamekasan secara signifikan.

Selain aspek efisiensi teknis, transparansi harga yang tersaji dalam aplikasi juga berfungsi sebagai instrumen perlindungan konsumen yang sangat efektif. Dengan adanya pembaruan harga yang mengikuti fluktuasi pasar dunia secara detik demi detik, nasabah memiliki otonomi penuh untuk menentukan momentum terbaik dalam melakukan transaksi buyback maupun penambahan saldo. Peneliti mengidentifikasi bahwa keterbukaan informasi ini sangat krusial dalam membangun ekosistem investasi syariah yang sehat, di mana prinsip keterbukaan (tabligh) diimplementasikan melalui sistem informasi yang jujur dan akurat. Kepastian nilai aset yang dapat dipantau setiap saat memberikan ketenangan psikologis bagi masyarakat Pamekasan, terutama dalam menghadapi ancaman penurunan daya beli mata uang. Sinergi antara transparansi digital dan keandalan sistem ini membuktikan bahwa Pegadaian Syariah Pamekasan telah berhasil mengonversi tantangan ekonomi menjadi peluang investasi yang demokratis dan mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

**Peran Pendampingan oleh Staf (Karyawan dan Peserta Magang) dalam Edukasi Digital**

Salah satu temuan kunci (scientific finding) dalam artikel ini adalah pentingnya “sentuhan manusia” dalam adopsi teknologi finansial syariah. Peneliti, sebagai peserta magang, berperan aktif dalam melakukan pendampingan langsung kepada nasabah yang mengalami kendala teknis maupun keraguan prosedural saat mengakses aplikasi Tring by Pegadaian. Banyak nasabah di wilayah Pamekasan memiliki minat investasi yang tinggi namun terhambat oleh digital gap atau keterbatasan pemahaman terhadap fitur-fitur aplikasi.

Melalui edukasi partisipatif yang dilakukan oleh staf dan peneliti magang, nasabah diberikan pemahaman mendalam mengenai mekanisme Tabungan Emas dan skema Cicil Emas. Edukasi ini sangat krusial karena membantu nasabah memahami aspek transparansi biaya administrasi (mu’nah) dan margin syariah secara jelas. Namun demikian, keberhasilan edukasi aplikasi ini sangat bergantung pada kompetensi karyawan dalam mendampingi nasabah (Sari et al., 2023). Pendekatan personal yang dilakukan staf Pegadaian Syariah Pamekasan menciptakan sinergi yang meningkatkan keunggulan kompetitif cabang (Ramadhani et al., 2023) sekaligus menjaga loyalitas nasabah lama (Lestari et al., 2023). Perbandingan dengan kajian Hidayat et al. (2021) menunjukkan hasil serupa, di mana kepercayaan (trust) nasabah di lembaga syariah tetap bertumpu pada kejelasan informasi yang diberikan oleh personal di lapangan. Sinergi ini membuktikan bahwa strategi lindung nilai emas tidak dapat berjalan maksimal hanya melalui keunggulan sistem digital tanpa dukungan pelayanan prima yang mampu menjelaskan manfaat ekonomi produk secara edukatif.

Pendampingan yang dilakukan oleh staf dan peneliti magang di kantor cabang Pamekasan bukan sekadar bantuan teknis, melainkan bentuk transfer pengetahuan (knowledge transfer) yang sangat personal. Peneliti menemukan bahwa nasabah sering kali memiliki ketakutan bawah sadar bahwa “uang mereka hilang di dalam aplikasi”. Di sinilah peran edukasi partisipatif bekerja; staf menjelaskan cara kerja cloud storage dan sinkronisasi data dengan bahasa yang sangat sederhana, seperti “buku tabungan digital”. Pendekatan ini sangat efektif dalam menurunkan tingkat kecemasan nasabah. Selain itu, pemberian edukasi mengenai rincian biaya mu’nah dilakukan dengan penuh keterbukaan agar nasabah merasa bahwa transaksi mereka berkah dan tidak mengandung unsur eksploitasi. Sinergi ini menciptakan hubungan simbiosis mutualisme: nasabah mendapatkan kemudahan digital, sementara Pegadaian Syariah Pamekasan mendapatkan loyalitas jangka panjang yang berbasis pada kepuasan emosional dan spiritual nasabah.

### **Analisis Strategi Lindung Nilai dalam Perspektif Ketidakpastian Ekonomi**

Secara saintifik, tren investasi emas di Pegadaian Syariah Pamekasan tetap stabil meski di tengah ketidakpastian ekonomi karena emas berfungsi sebagai zero-beta asset yang tidak berkorelasi dengan gejolak pasar modal. Observasi peneliti menunjukkan bahwa nasabah yang melakukan Cicil Emas memiliki kedisiplinan finansial yang lebih tinggi karena adanya komitmen kepemilikan emas fisik di masa depan, yang merupakan bentuk strategi hedging jangka panjang. Pelayanan prima dari karyawan dalam memberikan simulasi cicilan yang transparan menjadi faktor penguat bagi nasabah untuk mengambil keputusan investasi di tengah situasi pasar yang volatil.

Ketahanan ekonomi masyarakat Pamekasan di tengah ancaman inflasi global ini terbukti melalui konsistensi mereka dalam memupuk saldo emas sebagai bantalan aset yang aman. Peneliti menganalisis bahwa skema Cicil Emas sebenarnya bukan sekadar beban utang, melainkan instrumen “pemaksaan positif” yang mengarahkan nasabah untuk menabung dalam bentuk aset keras (hard asset) yang tahan terhadap devaluasi mata uang. Dalam interaksi selama masa magang, banyak nasabah mengungkapkan bahwa mereka merasa jauh lebih tenang memiliki cicilan emas dibandingkan cicilan barang konsumtif, karena nilai intrinsik emas akan selalu meningkat melampaui biaya pembiayaan yang dikeluarkan. Analisis simulasi yang diberikan secara mendetail oleh staf memungkinkan nasabah untuk melihat proyeksi nilai aset mereka dalam jangka 5 hingga 10 tahun ke depan, yang secara psikologis memberikan motivasi kuat untuk menjaga disiplin finansial.

Lebih jauh lagi, strategi ini terbukti sangat efektif di wilayah Pamekasan, di mana perencanaan dana untuk kebutuhan masa depan seperti pendidikan anak dan ibadah haji sering kali menjadi prioritas utama keluarga. Peneliti mengidentifikasi bahwa melalui mekanisme cicilan tetap ini,

nasabah sebenarnya sedang melakukan penguncian harga (price locking) yang melindungi mereka dari lonjakan harga emas di masa depan yang dipicu oleh instabilitas pasar global. Secara teoretis, langkah ini menciptakan margin of safety yang kokoh bagi manajemen keuangan rumah tangga di tingkat lokal. Dengan demikian, Pegadaian Syariah Pamekasan telah berhasil mengonversi tantangan ekonomi menjadi peluang strategis bagi masyarakat untuk memperkuat fundamental finansial mereka melalui produk yang tidak hanya aman dan transparan, tetapi juga memiliki akuntabilitas syariah yang tinggi.

Di sisi lain, stabilitas tren investasi yang sangat positif ini juga berakar pada rasa aman psikologis yang dibangun secara konsisten melalui standar pelayanan prima karyawan. Peneliti melakukan pengamatan mendalam bahwa proses edukasi yang dilakukan oleh staf di kantor cabang Pamekasan bukan hanya sekadar rutinitas administratif, melainkan sebuah bentuk mitigasi risiko yang jujur dan inklusif. Dengan memahami proyeksi nilai aset masa depan serta adanya kepastian biaya administrasi (mu'nah) yang transparan, nasabah memiliki pijakan logika yang kuat di tengah volatilitas ekonomi yang sering kali terasa abstrak. Sinergi antara karakteristik emas sebagai aset safe haven dengan transparansi operasional ini terbukti efektif meredam kecemasan finansial masyarakat. Hasil akhirnya adalah terciptanya sebuah ekosistem investasi yang berkelanjutan dan menenangkan secara spiritual, di mana masyarakat lokal Pamekasan merasa lebih berdaya karena memiliki kendali penuh atas perlindungan kekayaan mereka sendiri.

**Tabel 1. Matriks Strategi Lindung Nilai Emas melalui Teknologi dan Pelayanan**

<b>Indikator Strategi</b>	<b>Implementasi di Pegadaian Syariah Pamekasan</b>	<b>Dampak bagi Nasabah</b>
Efisiensi Transaksi	Penggunaan Aplikasi Tring by Pegadaian secara mandiri	Hemat waktu dan kemudahan akses 24 jam
Transparansi Nilai	Pemantauan harga emas harian secara langsung di aplikasi	Kepastian nilai aset dan akuntabilitas harga
Edukasi Investasi	Pendampingan aktif oleh peserta magang dan staf Pegadaian	Peningkatan literasi keuangan dan kepercayaan

Tabel 1. Menggambarkan bagaimana kolaborasi antara kemudahan digital dan pendampingan personal menciptakan solusi perlindungan nilai yang tangguh. Peneliti menemukan bahwa nasabah yang didampingi dalam penggunaan aplikasi cenderung lebih aktif melakukan transaksi mandiri di kemudian hari. Hal ini menjawab hipotesis awal bahwa pelayanan prima karyawan dan peran aktif peserta magang merupakan katalisator utama bagi efektivitas platform digital dalam mencapai tujuan investasi masyarakat secara transparan dan efisien.

## **Simpulan**

Implementasi investasi emas di Pegadaian Syariah Pamekasan menunjukkan bahwa integrasi antara teknologi digital dan pelayanan prima merupakan strategi lindung nilai yang sangat efektif dalam menghadapi ketidakpastian ekonomi global. Penggunaan aplikasi Tring by Pegadaian terbukti mampu meningkatkan efisiensi transaksi dan transparansi nilai aset secara real-time, yang pada akhirnya memperkuat kepercayaan nasabah. Namun, temuan penting dalam kajian ini menegaskan bahwa keberhasilan adopsi sistem digital tersebut tetap bergantung pada kualitas pelayanan dan pendampingan edukatif oleh staf (karyawan serta peserta magang di lapangan) guna memitigasi kendala kesenjangan digital.

Secara teoretis, sinergi ini membuktikan bahwa instrumen investasi syariah yang didukung oleh kemudahan akses teknologi mampu menjadi solusi perlindungan kekayaan yang tangguh terhadap inflasi. Sebagai saran untuk gagasan selanjutnya, Pegadaian Syariah Pamekasan disarankan untuk terus mengoptimalkan fitur edukasi pada aplikasi digital serta memperluas jangkauan literasi investasi emas ke segmen masyarakat yang lebih luas melalui kolaborasi antara platform teknologi dan pendekatan pelayanan personal yang lebih intensif.

## Daftar Pustaka

- Aditya, R., & Pratama, A. (2022). Dampak Digitalisasi Layanan terhadap Inklusi Keuangan pada Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 10(1).
- Arikunto, S. (2021). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Hidayat, S. E., dkk. (2021). What Determines the Interest in Investing to Gold Savings at Pegadaian Syariah?. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 9(2).
- Lestari, D., dkk. (2023). Kualitas Pelayanan Karyawan dan Loyalitas Nasabah di Era Transformasi Digital Perbankan Syariah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Syariah*, 5(2).
- Muflihah, I., & Suroso, A. (2023). Strategi Hedging Emas sebagai Alternatif Investasi Aman di Tengah Volatilitas Ekonomi Global. *Jurnal Riset Ekonomi*, 3(4).
- Nurhayati, E., & Suroso, A. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Memilih Produk Cicil Emas pada Pegadaian Syariah. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 23(1).
- Otoritas Jasa Keuangan. (2020). *Peraturan OJK Nomor 31/POJK.05/2016 tentang Usaha Pergadaian*. Jakarta: OJK.
- Pratama, B., & Wijaya, K. (2022). Peran Teknologi Finansial dalam Meningkatkan Literasi Investasi Emas bagi Generasi Milenial. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Bisnis*, 4(2).
- Putra, D., & Pratama, S. (2022). Akselerasi Digitalisasi Pelayanan Publik pada Sektor Perbankan Syariah di Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1).
- Ramadanti, F., & Susianto. (2022). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Dan Prosedur Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(1).
- Ramadhani, A., dkk. (2023). Sinergi Pelayanan Prima dan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif Perusahaan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(3).
- Saputra, M., & Wijaya, T. (2022). Transformasi Digital pada PT Pegadaian: Tantangan dan Peluang dalam Pengembangan Produk Investasi. *Jurnal Inovasi Bisnis*, 10(2).
- Sari, R., dkk. (2023). Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Keberhasilan Implementasi Aplikasi Mobile Banking. *Jurnal Manajemen Informatika*, 14(1).
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Wulandari, S. (2021). Emas sebagai Instrumen Safe Haven dalam Menghadapi Inflasi Pasca Pandemi. *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, 19(2).