

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masa globalisasi telah mendorong dinamika perubahan dalam tatanan sistem ekonomi, dari ekonomi tradisional berbasis pasar menjadi ekonomi digital yang serba otomatis dan terhubung secara global. Perubahan ini tidak hanya memengaruhi pola konsumsi dan perilaku pasar, tetapi juga mengubah cara perusahaan mengelola aktivitas operasional, termasuk sistem logistik dan pergudangan. Perusahaan dituntut untuk semakin adaptif dalam menerapkan sistem digital agar mampu bersaing dan memenuhi permintaan konsumen secara cepat, akurat, dan efisien.

Menurut O'Brien (2010), salah satu upaya dalam mendukung efisiensi dan efektivitas bisnis yang dilakukan banyak perusahaan adalah penerapan sistem *Enterprise Resource Planning*. Sistem terintegrasi yang mengelola seluruh aktivitas perusahaan dalam satu basis data, termasuk proses manajemen gudang, keuangan, SDM, hingga distribusi ini menjadi krusial untuk meningkatkan kecepatan, transparansi, serta akurasi data dalam proses operasional. Sektor pergudangan menjadi bagian vital dalam rantai pasok dan logistik perusahaan. Gudang berfungsi sebagai pusat penyimpanan sementara dan pengelolaan barang sebelum disalurkan ke konsumen.

Di sisi lain, menurut Purwanto (2020), pengelolaan gudang yang baik harus mencerminkan sistem yang rapi, efisien, aman, dan mudah diakses. Inovasi digital seperti *Enterprise Resource Planning* diharapkan mampu meningkatkan kinerja gudang, terutama dalam menghindari kesalahan pencatatan, keterlambatan, serta inefisiensi distribusi.

PT. Pegadaian sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di jasa keuangan dalam seluruh proses bisnisnya menggunakan Sistem *Enterprise Resource Planning* bernama Website PASSION. Di antara proses bisnis tersebut adalah transaksi keuangan, verifikasi data nasabah, *Input output* data barang, data jumlah sisa uang pinjaman dan barang jaminan dan lain sebagainya. PT. Pegadaian sebagai perusahaan jasa dalam mencapai tujuan dan visi misi perusahaannya dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik demi kepuasan pelanggan. Dalam menjalankan aktivitas bisnis pada bagian pengelolaan Gudang tersebut, PT. Pegadaian masih menemukan serangkaian masalah atau kendala yang dihadapi.

PT Pegadaian sendiri memiliki berbagai jenis produk dan salah satunya produk Gadai yang mempunyai berbagai jenis layanan yaitu Gadai KCA (Kredit Cepat Aman), Gadai Peduli, dan Gadai Flexi. Dengan layanan beragam produk dan dipisahkan per golongan kredit tersebut, perusahaan ini menggunakan aturan kode penomoran pada surat bukti gadai barang jaminan yang diawali dari angka 01 pada setiap bulan kredit dan setiap golongan uang pinjaman. Kode penomoran yang sering

berganti setiap bulan ini memicu adanya resiko *human error* karena penomoran barang yang identik sama dan cenderung sederhana.

Tabel 1.1 Evaluasi Kesalahan Pengambilan Barang

Tahun	Jumlah Kesalahan /tahun	Target Kesalahan
2024	12 kali/tahun	0
2023	10 kali/tahun	0
2022	9 kali/tahun	0
2021	8 kali/tahun	0

Data olahan Peneliti (2025)

Dari penelitian yang dilaksanakan oleh Penulis, ditemukan adanya permasalahan yang dihadapi pegawai di dalam menjalankan proses pengelolaan gudang yaitu mengenai layanan pengambilan barang yang mengalami beberapa kasus kesalahan seperti tertukar dalam mengambil barang, barang jaminan yang salah tempel dengan kode penomoran lain, dan seringkali ketika mencari barang jaminan yang diambil membutuhkan waktu yang lama karena kode penomoran yang identik sama ditambah masih terdapat proses manual yang bergantung besar pada ketelitian pegawai Pegadaian itu sendiri menjadi bertambah rawan. Hal ini secara tidak langsung memicu ketidakefektifan dan efisiensi kerja dalam proses pengelolaan gudang yang berimbas ke mutu layanan pelanggan. Selain itu, kode penomoran barang masih kurang kompleks, unik dan beragam yang menyebabkan kesalahan dalam kasus pengambilan barang jaminan di gudang dan membuat pengambilan barang jaminan menjadi kurang optimal.

Dari data dan kondisi tersebut, penulis mengambil langkah untuk melakukan penelitian dan menganalisis penerapan sistem *Enterprise Resource Planning* dalam pengelolaan gudang PT. Pegadaian Cabang Banyumanik Kota Semarang dalam mendukung efektif dan efisien. Selain itu, penelitian ini juga akan mengidentifikasi faktor-faktor penghambat, dan pendukung serta merumuskan saran dari penggunaan sistem *Enterprise Resource Planning* tersebut, supaya tujuan pengelolaan gudang yang efektif dan efisien dapat tercapai secara optimal.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan sistem *Enterprise Resource Planning* dalam mendukung efektivitas dan efisiensi pengelolaan gudang PT. Pegadaian Cabang Banyumanik Kota Semarang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem *Enterprise Resource Planning* dalam mendukung efektivitas dan efisiensi pengelolaan gudang PT. Pegadaian Cabang Banyumanik Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis penerapan sistem *Enterprise Resource Planning* dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan gudang PT. Pegadaian Cabang Banyumanik Kota Semarang.

2. Untuk memberikan informasi dan studi literatur mengenai faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem *Enterprise Resource Planning* dalam mendukung efektivitas dan efisiensi pengelolaan gudang PT. Pegadaian Cabang Banyumanik Kota Semarang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Kegunaan yang bisa diambil dari hasil penelitian penulis berdasarkan penelitian ini yaitu menambahkan wawasan dan pengetahuan mengenai penerapan, efektivitas, efisiensi dan kendala dalam sistem *Enterprise Resource Planning* terutama terhadap pengelolaan gudang.

2. Bagi Program Studi

Kegunaan yang bisa dipetik oleh penelitian ini kepada program studi adalah menjadikan sumber informasi tambahan untuk penelitian berikutnya, dan sebagai bahan materi rujukan yang bermanfaat untuk berbagai pihak yang kelak mengkaji tentang sistem *Enterprise Resource Planning* perusahaan.

3. Bagi Perusahaan

Kegunaan yang didapat penelitian ini terhadap perusahaan adalah menjadi salah satu sumber informasi dan pengetahuan di bidang riset dan keilmuan Perusahaan yang menjadi bahan rujukan dalam mengevaluasi dan menyempurnakan implementasi *Enterprise Resource Planning*

kemudian dapat menjadikan inspirasi para praktisi tersebut dalam pekerjaan mereka guna mengobservasi hambatan dan masalah yang relevan dengan bidang pergudangan.