

**PENERAPAN SISTEM *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING*
DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI
PENGELOLAAN GUDANG PT. PEGADAIAN
CABANG BANYUMANIK KOTA SEMARANG
TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun oleh :

Nama : Muhammad Hafizh Kemal

NIM : 40011321650192

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

Q.S. Al-Baqarah (286 : 2)

*“Life can only be understood by looking back, but
it must be lived by looking forward”*

-Søren Kierkegaard-

PERSEMBAHAN

Melalui karya tulis ini, telah saya dedikasikan dan persembahkan kepada Mamah tercinta dan paling menyayangi saya Nurul Laila, Kedua kakak saya yaitu Muhammad Faiz Syaiful Islam dan Muhammad Fikri Irvan Akbari, Bapak saya tercinta Dodik Sugeng Hariadi, serta beberapa teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang senantiasa memberikan dukungan emosional, kepedulian, cinta, kasih sayang, dan pelajaran hidupnya dengan segenap jiwa dan raga, serta memberikan doa yang selalu mengalir dalam keinginan penulis.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Penerapan Sistem *Enterprise Resource Planning* Dalam Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Pengelolaan Gudang PT. Pegadaian Cabang Banyumanik Kota Semarang.

Nama : Muhammad Hafizh Kemal

NIM : 40011321650192

Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing :

Dr. Nurul Imani Kurniawati S.E., M.M.

NIP.H.7.198510312018072001



(.....)

Dosen Penguji 1 :

Stacia Reviany Mege, SE, MSM.

NIP. 199107092018072001.



(.....)

Dosen Penguji 2 :

Kholidin S.Kom., M.Kom.

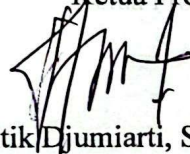
NIP. 197403122007011001.



(.....)

Semarang, September 2025

Ketua Program Studi



Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si

NIP 197009251994032001

Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si

NIP. 197009251994032001

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Penerapan Sistem *Enterprise Resource Planning*
Dalam Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi
Pengelolaan Gudang PT. Pegadaian Cabang
Banyumanik Kota Semarang.

Nama : Muhammad Hafizh Kemal

NIM : 40011321650192

Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Telah disetujui oleh dosen pembimbing sebagai salah satu syarat untuk
menyelesaikan Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan
Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro..

Dosen Pembimbing



Dr. Nurul Imani Kurniawati S.E., M.M.

NIP.H.7.198510312018072001

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Hafizh Kemal
NIM : 40011321650192
Tempat/Tanggal Lahir : Semarang, 1 Maret 2002
Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
Alamat : Jl. Saninten Barat 1 Banyumanik, Semarang

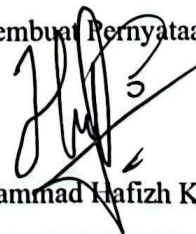
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah Tugas Akhir yang Penulis tulis dengan judul Penerapan Sistem *Enterprise Resource Planning* Dalam Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Pengelolaan Gudang PT. Pegadaian Cabang Banyumanik Kota Semarang adalah benar hasil karya ilmiah tulisan penulis sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang Penulis tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah Penulis dan merupakan hasil menjiplak karya orang lain, maka Penulis sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah Penulis lakukan.

Demikian surat pernyataan ini penulis buat dengan sebenar benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 12 Agustus 2025

Pembuat Pernyataan



Muhammad Hafizh Kemal

NIM 40011321650192

ABSTRAK

Untuk menghadapi era globalisasi, perusahaan didorong untuk mengadopsi sistem digital guna meningkatkan daya saing dan efisiensi. Salah satu solusi yang diterapkan adalah sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP), yang mengintegrasikan berbagai aktivitas perusahaan, termasuk pengelolaan gudang, ke dalam satu basis data. PT. Pegadaian misalnya, menggunakan sistem *Enterprise Resource Planning* bernama PASSION Website. Namun perusahaan masih menghadapi adanya masalah tertentu seperti kesalahan dalam layanan pengambilan barang, barang jaminan yang tertukar, dan kode penomoran yang tidak konsisten, yang berujung pada ketidakefektifan dan inefisiensi kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan sistem *Enterprise Resource Planning* di PT. Pegadaian Cabang Banyumanik, menganalisis efektivitas, efisiensi, serta faktor pendukung dan penghambatnya. Menggunakan metode kualitatif deskriptif, hasil studi menunjukkan bahwa penerapan ERP berhasil mengintegrasikan berbagai fungsi bisnis, mempermudah pelacakan barang, dan mengotomatisasi pencatatan, yang secara signifikan meningkatkan visibilitas data dan efisiensi operasional. Meskipun demikian, masih ada tantangan seperti proses manual yang tersisa dan kesulitan dalam pencarian data spesifik. Faktor pendukung utama meliputi komitmen manajemen, ketersediaan infrastruktur teknologi, dan kompetensi sumber daya manusia, sementara faktor penghambatnya adalah kesiapan sumber daya manusia yang belum merata, keterbatasan infrastruktur internet, dan dukungan IT eksternal yang terbatas.

Kata Kunci : Efektivitas, Efisiensi, *Enterprise Resource Planning*, Pengelolaan Gudang

ABSTRACT

In the context of navigating the globalized era, organizations are compelled to adopt digital systems to enhance their competitive advantage and operational efficiency. One such strategic solution is the implementation of an Enterprise Resource Planning (ERP) system, which serves to integrate diverse corporate functions, including warehouse management, into a unified database. A pertinent example is PT. Pegadaian, which utilizes an Enterprise Resource Planning system known as PASSION. However the company still faces certain problems, such as inaccuracies in item retrieval services, instances of swapped collateral items, and the use of inconsistent numbering codes, which collectively compromise work effectiveness and efficiency. This study's objective is to critically examine the implementation of the Enterprise Resource Planning system at the PT. Pegadaian, Banyumanik Branch, and to analyze its impact on effectiveness and efficiency, as well as to identify key enabling and inhibiting factors. Employing a descriptive qualitative methodology, the research findings indicate that the Enterprise Resource Planning implementation has successfully integrated various business functions, streamlined item tracking, and automated daily reporting processes. These improvements have notably enhanced data visibility and operational efficiency. Nevertheless, the study also reveals ongoing challenges, including the persistence of manual processes and difficulties associated with specific data retrieval. The primary facilitators for this ERP implementation include strong management commitment, the availability of robust technological infrastructure, and a competent human resource base. Conversely, the main barriers are identified as uneven human resource readiness, limitations in internet infrastructure, and insufficient external IT support.

Keywords : Effectiveness, Efficiency, Enterprise Resource Planning, Warehouse Management

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan juga syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang segala karunia, dan kehendak-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul “Penerapan Sistem *Enterprise Resource Planning* Dalam Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Pengelolaan Gudang PT. Pegadaian Cabang Banyumanik Kota Semarang”, dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tentunya Penulis tidak bisa lepas dari bantuan, bimbingan, dan do’a dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, Penulis ingin mengucapkan Terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Diponegoro
2. Prof Dr. Ir.Budiyono, M. Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
3. Ibu Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
4. Dr. Nurul Imani Kurniawati S.E., M.M. selaku Dosen Wali dan Dosen Pembimbing TA (Tugas Akhir) yang telah menasehati dan membimbing dalam proses penulisan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Dosen D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu bermanfaat kepada Penulis.
6. Ibu Niken Pratiwi selaku pembimbing lapangan dari PT. Pegadaian Cabang Banyumanik
7. Seluruh karyawan dan manajer Kantor PT. Pegadaian Cabang Banyumanik yang juga membantu memberikan informasi dan data serta informan dari penelitian ini.

8. Kedua Orang Tua Penulis Ibu Nurul Laila dan Bapak Dodik Sugeng Hariadi yang senantiasa menyampaikan nasehat, motivasi, bantuan dan dukungan emosional berharga.
9. Kepada teman – teman seperjuangan Rizal, Hamdan, Faiz, Stefano, Jovan, Salsabila dan Aliza serta rekan mahasiswa MAL saya yang telah menyemangati dan mendorong penulis didalam penyelesaian penelitian tugas akhir ini.
10. Kepada teman – teman terdekat saya dari kelompok KKN dan dari teman masa kecil yang telah memberikan dukungan dan semangat penulis.
11. Serta semua pihak yang turut mendukung dan memotivasi penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini meskipun telah berusaha semaksimal mungkin, tentunya masih banyak kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki. Oleh karena itu diharapkan saran dan kritik untuk membangun kesempurnaan penulisan karya ini. Dan juga penulis berharap penulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca ataupun pihak – pihak lain yang ingin memperoleh ilmu dari tugas akhir ini.

Semarang, 12 Agustus 2025

Pembuat Pernyataan



Muhammad Hafizh Kemal

NIM 40011321650192

DAFTAR ISI

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Teori.....	7
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT)	25
2.3 Alur Kerangka Penelitian.....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Pendekatan Penelitian	46
3.2 Fokus dan Lokus Penelitian	47
3.3 Fenomena Penelitian.....	47
3.4 Sumber Data Penelitian	49
3.5 Informan Penelitian	50
3.6 Instrumen Penelitian	51
3.7 Teknik Pengumpulan Data	52
3.8 Teknik Analisis Data.....	54
3.9 Triangulasi Data	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	67
4.3 Output Penelitian Terapan.....	97
BAB V PENUTUP	103
5.1 Kesimpulan	103
5.2 Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	108
DAFTAR LAMPIRAN	111

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Evaluasi Kesalahan Pengambilan Barang	3
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Matriks Fenomena Penelitian	48
Tabel 3.2 Informan Penelitian	51
Tabel 4.1 Struktur Organisasi PT. Pegadaian.....	62
Tabel 4.2 Rata – rata Proses Waktu Transaksi Barang	72
Tabel 4.3 Perbandingan Proses Pengelolaan Gudang	72
Tabel 4.4 Presentase Pemanfaatan Ruang Gudang	88
Tabel 4.5 Analisis Kriteria <i>Labor Productivity</i>	89
Tabel 4.6 Analisis Pengukuran Transaksi <i>Order Cycle Time</i>	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Kerangka Penelitian	45
Gambar 3.1 Analisis Data Miles dan Huberman	56
Gambar 4.1 Logo Pegadaian.....	61
Gambar 4.2 Tampilan Website PASSION Pegadaian.....	69
Gambar 4.3 Flow Chart Proses ERP Pengelolaan Gudang	77
Gambar 4.4 Flow Chart Tata Kelola Gudang	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Transkrip Wawancara	111
Lampiran 2 : Biodata Peneliti	125
Lampiran 3 : Hasil Turnitin	126
Lampiran 4 : Sertifikat Magang	127
Lampiran 5 : Dokumentasi Penelitian	128