

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1. Profil Perusahaan

PT. Pegadaian termasuk ke dalam salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dibawah naungan dari PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. PT. Pegadaian merupakan badan usaha yang bergerak di bidang jasa keuangan non-bank terutama di bidang gadai yang dikenal secara istilah sebagai lembaga pinjaman melalui cara menjaminkan barang – barang berharga kepada suatu lembaga keuangan. Perusahaan negara ini mempunyai manfaat dalam mensejahterakan berbagai lini kehidupan masyarakat seperti kemudahan dalam mendapatkan dana, melindungi barang gadai masyarakat agar tersimpan dengan baik apabila sudah dilunasi cicilan pinjamannya maka bisa diberikan kembali secara utuh, langkah solutif dalam mendapatkan pinjaman dana yang lebih besar tanpa waktu yang lama, mendapatkan dana tanpa melalui sistem kredit dan sewa modal, dan kepemilikan barang tersebut tidak akan dihapus apabila sudah berpindah tangan yang mana akan berhak mendapatkan keuntungan dari penyerahan barang tersebut meskipun dalam status lelang. Menurut Soemitra (2010) Tujuan Pegadaian adalah ikut melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang ekonomi dan pembangunan nasional dengan adanya penyaluran pinjaman atas dasar hukum gadai, mencegah pelaksanaan praktik ijon, penggadaian gelap, dan riba, serta membantu masyarakat dalam membutuhkan pinjaman bersyarat mudah. Produk dan

jasa yang ditawarkan dalam PT. Pegadaian sendiri adalah pemberian pinjaman atas dasar hukum gadai, jasa penaksiran nilai produk emas, jasa menitipkan barang karena perusahaan ini memiliki tempat penyimpanan barang yang sangat aman dan memadai, penjualan emas logam mulia dengan sistem kredit dan langsung, dan jasa lainnya. Latar belakang dari pendirian PT. Pegadaian ini berawal dari program pemerintah zaman kolonial untuk mendukung perekonomian pemerintah dan menumbuhkan tingkat kesejahteraan masyarakat yang kurang mampu. Program tersebut melalui pendirian Bank Van Leening yang menawarkan sistem kredit gadai pada tahun 1746, kemudian pertumbuhannya diiringi dengan pendirian Kantor Pegadaian pertama di Sukabumi, Jawa Barat pada tahun 1901. Setelah merdeka, dilakukan nasionalisasi oleh Pemerintah Indonesia dengan diganti statusnya menjadi perusahaan negara (PN) dan perpindahan kantor pusat di Jakarta pada tahun 1961. Seiring berjalannya waktu, perusahaan Pegadaian mengalami perubahan status seperti menjadi Perusahaan umum (Perum), persero, dan terakhir berubah hukum badan menjadi perseroan terbatas (PT) berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 73 2021.

Pada sekitar tahun 2013, PT. Pegadaian telah meluncurkan sistem yang terintegrasi website online yang bernama PASSION Pegadaian (*Pegadaian Application Support System Integrated Online*). Sistem ini digunakan untuk menggantikan dan memperbaiki sistem dari PT. Pegadaian sebelumnya yaitu Sistem Siscadu (Sistem Informasi Cabang Terpadu) supaya lebih canggih dan mampu mengkoordinasikan data – data

proses bisnis dengan Pegadaian Pusat dan Aplikasi Pegadaian secara lebih akurat. Sistem ini digunakan juga dalam aktivitas pengelolaan gudang yang dalam lingkup perusahaan disebut penyimpanan barang jaminan.

4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

Visi dan misi merupakan dua konsep yang penting digunakan dalam merumuskan arah dan tujuan perusahaan. Visi adalah gambaran jangka Panjang yang diinginkan oleh suatu entitas. Sedangkan misi adalah pernyataan yang menjelaskan tujuan inti suatu entitas, alasan keberadaannya serta apa yang dilakukan untuk menggapai visi tersebut.

Visi Pegadaian yaitu untuk “Menjadi The Most Valuable Financial Company di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat”.

Misi Pegadaian adalah memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh stakeholder dengan mengembangkan bisnis inti, memperluas jangkauan layanan UMKM melalui sinergi Ultra Mikro dalam meningkatkan proposisi nilai ke nasabah dan stakeholder, serta memberikan service excellence dengan nasabah melalui proses bisnis yang lebih sederhana dan digital, teknologi informasi yang optimal dan mutakhir.

4.1.3. Budaya dan Nilai Perusahaan

Dalam sebuah perusahaan terdapat tolak ukur yang mendasari keberjalanan operasional perusahaan dari sisi sumber daya manusia. Seperti halnya budaya dan nilai perusahaan, dalam PT. Pegadaian terdapat nilai budaya yang tercermin sebagai perubahan positif untuk membawa

pengaruh tersebut kepada masyarakat dan lingkungan sekitar. Budaya kerja dalam PT. Pegadaian bernama “AKHLAK BUMN” dan terdiri dari :

1. Amanah, bermakna memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
2. Kompeten, bermakna terus belajar dan meningkatkan kapabilitas.
3. Harmonis, bermakna saling peduli dan menghargai perbedaan.
4. Loyal, bermakna dedikasi diri dan utamakan kepentingan bangsa dan negara.
5. Adaptif, bermakna terus berinovasi dan antusias menghadapi perubahan.
6. Kolaboratif, bermakna membangun kerjasama yang sinergis.

4.1.4. Logo Perusahaan



Gambar 4.1 Logo Pegadaian

Sumber : pegadaian.co.id (2023)

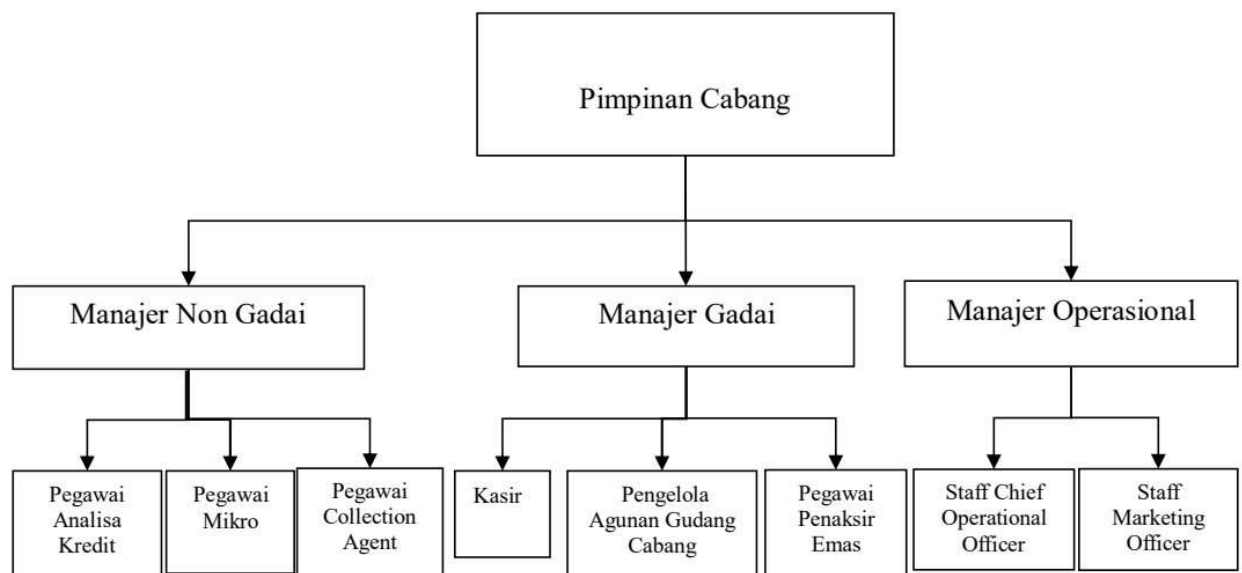
Logo PT. Pegadaian mencerminkan simbolisasi visual dan memberikan kesan dan makna dari perusahaan tersebut. Dalam bagian logo terdapat warna dasar hijau yang memberikan arti keteduhan, pertumbuhan, dan kesuburan lalu kombinasi warna dari hijau muda ke tua melambangkan transformasi perusahaan yang dinamis dan berkelanjutan serta terdapat irisan warna yang turut menjadi bagian dalam logo mengartikan transparansi dan jujur dalam pelayanan. Lingkaran dalam logo

melambangkan keabadian, kesatuan, dan kesempurnaan yang berjumlah tiga yaitu bermakna tiga lini bisnis produk dan layanan. Lingkaran tersebut saling berjejeran dan terhubung satu sama lain yang memiliki arti sinergi dan kolaborasi mutualisme dari para pemangku kepentingan yang didalam salah satu lingkaran terdapat timbangan warna putih mengartikan nilai ketulusan, keadilan, dan akuntabilitas yang dijunjung tinggi.

4.1.5. Struktur Organisasi

Tabel 4.1 Struktur Organisasi PT. Pegadaian

Kantor Cabang Banyumanik



Sumber : Kantor Pegadaian Cabang Banyumanik Semarang (2023).

Struktur organisasi dari PT. Pegadaian diatas tersusun dari beberapa posisi dan jabatan yang mengisi lini dari Kantor Pegadaian Cabang Banyumanik dengan tugas jabatan sebagai berikut :

1. Pimpinan Cabang, memiliki tugas sebagai pengelola kantor cabang supaya memiliki rencana kerja dan anggaran Kantor Cabang dan UPC,

memastikan bahwa target bisnis (omzet, nasabah, dan lain-lain) yang telah ditetapkan pada cabang dapat tercapai, mengatur seluruh konsep dan mengawasi penjualan usaha (cicilan emas, produk-produk lain) agar terlaksana dengan baik, menetapkan besarnya taksiran dan barang gadai sesuai dengan batas, dan memastikan bahwa lelang telah dilaksanakan di kantor cabang sesuai prosedur.

2. Manajer Operasional, memiliki tugas yaitu menyusun program kerja operasional cabang agar berjalan lancar dan sesuai dengan misi perusahaan, menetapkan taksiran dan mengkoordinasikan kegiatan penaksiran barang jaminan berdasarkan peraturan yang berlaku, mengkoordinasikan penyaluran uang pinjaman berdasarkan taksiran barang jaminan agar besarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, kemudian mengkoordinasikan pengembalian uang pinjaman, pendapatan sewa modal sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta mengkoordinasikan pengolahan barang jaminan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka menjaga kualitas dan kuantitas barang jaminan.
3. Manajer Gadai, memiliki tugas yaitu merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi kegiatan operasional bisnis gadai. menangani barang jaminan bermasalah (taksiran tinggi, rusak, palsu dan barang polisi) termasuk merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi lelang barang jaminan usaha gadai, menetapkan besarnya taksiran dan

uang pinjaman sesuai dengan kewenangannya. dan melaksanakan pengawasan melekat sesuai dengan kewenangannya.

4. Manajer Non Gadai, bertugas sebagai penanggung jawab atas pengelolaan produk mikro, seperti KUR, Amanah, atau Arrum Haji Pegadaian, mengkoordinasikan pengelolaan portofolio bisnis non gadai sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP), dan mengawasi proses asuransi penjaminan kredit terkait.
5. Pegawai Penaksir Emas, memiliki tugas yaitu melaksanakan penaksiran barang jaminan dan menetapkan uang pinjaman sesuai dengan kewenangannya. Melakukan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan dilelang, untuk mengetahui mutu dan nilai dalam menentukan harga dasar barang yang akan dilelang. Merencanakan, mempersiapkan barang jaminan yang akan disimpan sehingga terjamin keamanannya. Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan administrasi dan keuangan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mendukung kelancaran pelaksanaan operasional kantor cabang atau UPC, serta mengkoordinasikan pelaksana tugas pekerjaan, pendukung administrasi dan pembayaran.
6. Pegawai Kasir, berperan sebagai yang melaksanakan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah, menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang dilelang, membayarkan uang pinjaman kepada nasabah, melakukan pembayaran segala pengeluaran yang terjadi di Kantor Cabang atau UPC, melakukan segala penerimaan uang

yang terjadi di Kantor Cabang atau UPC dan area, serta melakukan pencatatan dan administrasi lainnya sesuai dengan yang ditugaskan.

7. Pengelola agunan gudang cabang, atau disebut juga penyimpan barang jaminan gudang cabang adalah jabatan yang memiliki berbagai tugas yaitu melakukan pemeriksaan secara berkala keadaan gudang penyimpanan barang jaminan emas dan perhiasan, agar tercipta keamanan dan keutuhan untuk serah terima jabatan, mengeluarkan barang jaminan emas, perhiasan dan dokumen kredit untuk keperluan pelunasan, pemeriksaan atasan dan pihak lain, mengeluarkan dan memasukkan barang jaminan emas dan perhiasan untuk keperluan perawatan barang jaminan emas, perhiasan ke dalam gudang penyimpanan, agar barang jaminan tersebut tetap dalam keadaan baik dan aman, serta yang terakhir mencatat mutasi penerimaan dan pengeluaran barang jaminan emas yang menjadi tanggung jawabnya.
8. Staff Chief Relation Officer, adalah jabatan dalam kantor Pegadaian yang berperan dalam mengembangkan keahlian public relations, memahami kebutuhan pelanggan secara massal serta memenuhi permintaan, menawarkan dan berkomunikasi kepada klien perusahaan, instansi, organisasi atau lembaga lain dalam rangka kerjasama, sponsor, atau kolaborasi event, memperkenalkan produk pegadaian kepada masyarakat secara massal dan melayani permasalahan dari nasabah berkaitan dengan produk Pegadaian,
9. Staff Marketing Officer, merupakan jabatan staf pemasaran dalam Kantor Pegadaian yang berperan sebagai yang melaksanakan riset pasar

dalam memahami kebutuhan customer, memberikan harga jual produk berdasarkan tren market dan segmentasi target, merancang strategi visual, desain produk, dan operasional pemasaran, serta melaksanakan evaluasi performa penjualan secara berkala.

10. Pegawai Mikro, yaitu jabatan berikutnya didalam kantor Pegadaian dan berperan dalam melaksanakan pencatatan dan mengatur administrasi data kredit nasabah, penyimpanan dan pemeliharaan objek jaminan, menjalankan survey tentang pelanggan yang mengajukan kredit dan interview nasabah mengenai usaha, serta merencanakan laporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas pekerjaan.
11. Pegawai Analisa Kredit, adalah jabatan yang mempunyai beberapa tugas yakni menerima berkas kemudian melaksanakan pemeriksaan administrasi terhadap pengajuan kredit oleh calon nasabah, melaksanakan identifikasi kesesuaian kredit dan pemeriksaan barang yang dijadikan agunan sesuai prosedur yang berlaku, Memastikan calon nasabah mikro atau kredit mampu melakukan tanggung jawab pembayaran berdasarkan latar belakangnya, dan merancang laporan hasil analisis kelayakan kredit serta menyampaikannya kepada atasan untuk keputusan disetujui atau tidaknya kredit yang diajukan calon nasabah.
12. Collection Agent, berarti agen penagihan atau bisa disebut juga debt collector merupakan jabatan yang diberikan wewenang oleh Kantor Pegadaian sebagai penagih pembayaran yang jatuh tempo dari nasabah kredit atau mikro, melaksanakan pengecekan secara berkala mengenai

informasi calon nasabah, menginformasikan kepada nasabah mikro atau kredit saat rekening telah memasuki waktu jatuh tempo beserta nominal yang harus dibayarkan, memproses rekening nasabah mikro atau kredit yang sudah memasuki tanggal jatuh tempo, dan melaksanakan pendataan nama debitur yang melewati tempo pembayaran dan mengurutkannya sesuai level pelanggarannya.

4.1.6. Lokasi Perusahaan

Lokasi PT. Pegadaian Cabang Banyumanik Kota Semarang berada di Ruko Anugerah Grafika Jalan Grafika Raya No.12, Srandol Wetan, Kec. Banyumanik, Kota Semarang, Jawa Tengah 50264.

4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini berkonsentrasi dalam mengidentifikasi aspek efektivitas dan efisiensi penerapan Sistem *Enterprise Resource Planning* terhadap pengelolaan gudang dan operasional Kantor Pegadaian Cabang Banyumanik Kota Semarang. Peneliti memaksimalkan riset yang ada didalam bidang utama dan berhubungan erat dengan kegiatan pendukung kedua aspek tersebut didalam Sistem *Enterprise Resource Planning*. Selain itu, peneliti juga mencari informasi terkait faktor yang menghambat efektivitas dan efisiensi dari penerapan Sistem *Enterprise Resource Planning* dalam penyimpanan Gudang dan operasional Kantor Pegadaian Cabang Banyumanik Kota Semarang.

4.2.1. Penerapan Sistem *Enterprise Resource Planning* Dalam Mendukung Efektivitas dan Efisiensi Pengelolaan Gudang

PT. Pegadaian dalam pengelolaan gudang memerlukan sistem perangkat lunak yang sangat penting dalam kelancaran perusahaan tersebut bernama PASSION Pegadaian. PASSION (*Pegadaian Application Support System Integrated Online*) merupakan salah satu aplikasi berbasis sistem perangkat lunak yang telah terintegrasi dengan keseluruhan operasional sejak tahun 2013 untuk membantu semua proses bisnis dan transaksi yang ada di PT. Pegadaian. Sistem PASSION termasuk ke dalam *Enterprise Resource Planning* dengan jenis ERP Kustomisasi atau *House-in Developed ERP*.

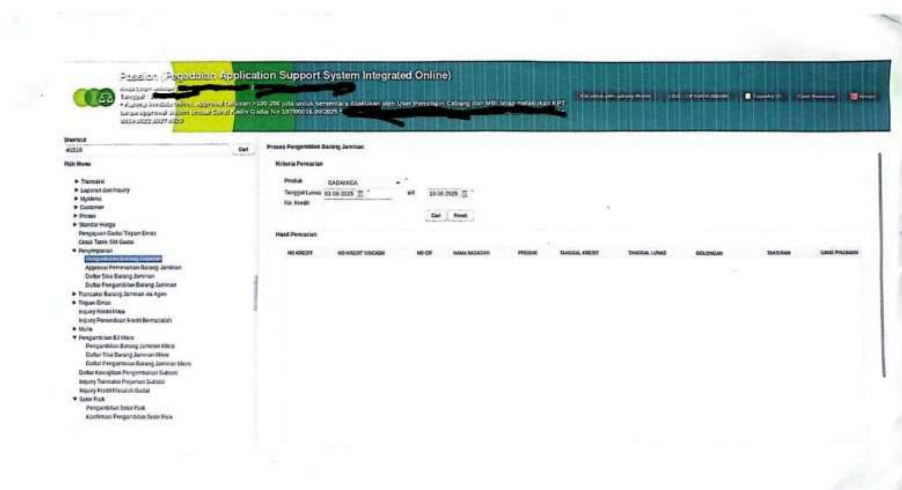
Hasil dari penelitian menjelaskan bahwa penerapan Sistem *Enterprise Resource Planning* terhadap pengelolaan gudang PT. Pegadaian Cabang Banyumanik didasarkan pada teori yang dikemukakan oleh Nasution et al (2023), yaitu sebagai berikut :

- a. Teori Integrasi. Website PASSION telah terintegrasi dan berkoordinasi kepada berbagai departemen dan bidang seperti bagian gadai, non gadai dan bisnis yang dapat memudahkan operasional perusahaan serta mendapatkan manfaat dan benefit dari adanya website tersebut. Dalam pengelolaan Gudang, koordinasi dan integrasi data yang dilakukan oleh Website PASSION tidak sepenuhnya berjalan optimal karena metode pengambilan barang yang masih menggunakan manual atau tradisional yang membuat durasi pengambilan menjadi lama berdasarkan hasil data observasi peneliti dan pada kasusnya bahkan mengalami kesalahan pengambilan barang jaminan.

Selebihnya seperti dalam wawancara dengan informan P-1 sebagai berikut:

“Website PASSION sudah diatur sedemikian rupa memudahkan pengelolaan gudang untuk menata barang, mengontrol barang, menyimpan barang, memudahkan saya sebagai manager bisnis untuk melakukan pemeriksaan karena sudah digolongkan antara berbagai macam barang yang ada didalam Gudang seperti emas perhiasan, logam mulia, barang elektronik dan lain sebagainya sehingga bisa mudah melakukan *managing* barang yang berada digudang sesuai dengan kondisi sebenarnya. Selain itu, dengan adanya website tersebut maka otomatis bisa membantu melihat jumlah barang jaminan kantor apakah mengalami peningkatan atau penurunan, bisa mengontrol, menilai dan mengevaluasi setiap saat yang terjadi pada Kantor Cabang Banyumanik.”

(Wawancara tanggal 13 Juni 2025).



Gambar 4.2 Tampilan Website PASSION Pegadaian

Sumber : Kantor Pegadaian Cabang Banyumanik (2025)

Melalui wawancara tersebut, dapat dijelaskan bahwa Sistem PASSION telah menjadi tulang punggung integrasi dalam pengelolaan Gudang PT. Pegadaian. Bahkan selain itu, PASSION juga membantu keseluruhan proses bisnis dan transaksi yang ada dalam PT. Pegadaian terutama Cabang Banyumanik itu sendiri.

- b. Teori Modularitas. Bersifat modular yang melalui penerapan didalam PT. Pegadaian terdapat berbagai pencatatan dalam bidang terkait secara lebih akurat termasuk pengelolaan Gudang yang berjalan dengan cukup optimal dengan dapat melihat keadaan stok penyimpanan melalui real time. Namun berdasarkan penelitian masih perlu dikembangkan dikarenakan kondisi Gudang penyimpanan barang jaminan yang masih belum sepenuhnya digitalisasi dengan keadaan berbagai barang jaminan penyimpanan yang variatif dan padat membuat waktu proses pengambilan berjalan lebih lama dan rawan akan adanya *human error*.

Dalam wawancara lain dapat menjawab pertanyaan tentang penerapan Website PASSION terutama menerapkan berbagai modul seperti transaksi produk, keuangan, dan pengelolaan gudang seperti dijelaskan oleh informan P-2 sebagai berikut :

“Sistem PASSION ini mulai digunakan pada tahun 2013 yang dapat menggantikan buku Gudang manual. Kami sudah mengontrol secara sistem seperti aktivitas pelunasan nasabah barang jaminan, pengelolaan barang jaminan, penggolongan kredit yang sudah dilunasi nasabah dengan yang belum lunas, hitungan barang jaminan lebih akurat serta proses transaksi bisa menjadi lebih mudah. Sistem PASSION sangat membantu karena ini merupakan sistem utama yang digunakan dalam kegiatan operasional terutama pengelolaan penyimpanan barang jaminan dan membantu di semua aspek pekerjaannya kami sebagai pekerja Pegadaian mulai dari penerimaan barang jaminan, proses *entry* barang jaminan, segala proses yang dilakukan oleh kasir sifatnya transaksi, segala aktivitas yang dilakukan oleh pengelola agunan karena memang sistem utama yang digunakan adalah PASSION itu.”

(Wawancara tanggal 13 Juni 2025).

Dari hasil wawancara yang didapat dari narasumber P-2 tersebut, maka bisa diambil kesimpulan bahwa Website PASSION

Pegadaian sebagai hasil dari penerapan *Enterprise Resource Planning* didalam Kantor PT. Pegadaian telah menjalankan berbagai kegiatan operasional bisnis dan menerapkan berbagai modul fungsi bisnis walaupun perlu dikembangkan lebih lanjut untuk memaksimalkan proses pengelolaan gudang.

c. Teori Manajemen Proses. Membuktikan bahwa Website PASSION sebagai penerapan sistem *Enterprise Resource Planning* telah cukup mengoptimalkan alur operasional perusahaan terutama bagian pengelolaan Gudang sebab melalui wawancara pada teori sebelumnya, dikatakan bahwa proses bisnis seperti input data, verifikasi nasabah, proses transaksi dan penelusuran barang menunjukkan bahwa PASSION untuk sementara berhasil melakukan otomatisasi dan optimalisasi proses informasi dan administrasi.

Tabel 4.2 Rata – rata Proses Waktu Transaksi Barang Periode 2024

	Durasi Waktu (/menit)	Target waktu (/menit)	Status
Transaksi Gadai	10 – 15 menit	15 menit	Cukup Efisien
Transaksi Tebus & Pengambilan Barang	15 – 20 menit	10 menit	Kurang Efisien

Sumber : Data olahan peneliti (2025)

Namun, masih memerlukan evaluasi dan perbaikan terhadap durasi pengambilan barang dan proses yang terjadi dalam mengambil barang masih manual yang butuh perbaikan lebih lanjut dan dalam memperluas cakupan manajemen proses

ke pendataan identitas barang jaminan supaya lebih maksimal dan berkembang lagi.

Tabel 4.3 Perbandingan Proses Pengelolaan Gudang dan Dampaknya

No.	Proses Sebelum Terdapat Website PASSION Pegadaian	Proses Setelah Terdapat Website PASSION Pegadaian	Dampak yang dirasakan
1.	Pencatatan Transaksi Menggunakan catatan manual melalui formulir fisik, atau menggunakan spreadsheet lalu kemudian muncul Sistem Siscadu yang tetapi masih secara interlokal yang hanya pada beberapa bidang saja dan tidak terhubung kepada pusat.	Proses Transaksi Barang Jaminan Nasabah menggunakan mesin yang terhubung dengan sistem terintegrasi PASSION.	Dapat memudahkan transaksi dan terhubung dengan seluruh bidang kegiatan bisnis
2.	Verifikasi barang nasabah dilakukan manual atau semi digital tanpa sistem pencocokan data nasabah secara langsung.	Verifikasi nasabah secara sistem otomatis berdasarkan data seperti riwayat transaksi atau KTP nasabah.	Lebih cepat dan akurat serta terhindar dari penyalahgunaan.
3.	Nomor transaksi tertulis manual di tag fisik barang	Sistem PASSION membuat barcode otomatis per transaksi	Lebih mudah ditelusuri dan meningkatkan akurasi pencarian dalam Gudang.
4.	Pengambilan barang jaminan melalui riwayat buku Gudang atau semi digital melalui Siscadu	Pengambilan barang jaminan melalui pemeriksaan Sistem PASSION yang sudah terlacak status nasabah dan identitas yang jelas.	Dapat memudahkan pegawai dalam mendapat informasi yang valid dan menghindari penipuan.
5.	Laporan Gudang dan audit dirancang manual oleh petugas Gudang setiap minggu dan bulan.	Laporan Gudang dan audit telah dikelola dan diinput oleh sistem terintegrasi.	Lebih memudahkan audit dan meningkatkan integritas laporan.
6.	Dokumentasi dan monitoring Riwayat dengan arsip fisik dan file excel	Semua data monitoring dan dokumentasi tersistem didalam Website dan bisa ditelusuri kapan saja.	Mempermudah jejak Riwayat transaksi dan evaluasi kinerja.
7.	Input data barang jaminan menggunakan formulir fisik, spreadsheet excel atau jika menggunakan sistem Siscadu masih terbatas atau semi digital	Input data langsung ke dalam sistem terintegrasi dan digitalisasi.	Data lebih akurat, dan mengurangi human error.

Sumber : Data olahan Peneliti (2025)

4.2.1.1. Penerapan *Enterprise Resource Planning* Dalam Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Pengelolaan Gudang

Proses pengelolaan penyimpanan barang jaminan melalui beberapa tahapan dan proses. Berdasarkan hasil wawancara dari informan P-1 yang mengatakan tentang alur proses pengelolaan Gudang menggunakan Sistem *Enterprise Resource Planning* pada PT. Pegadaian sebagai berikut :

“Mengenai alur proses Website PASSION dijelaskan bahwa pertama dimulai dengan transaksi tebus maupun gadai. Jika gadai otomatis nasabah menggadaikan barang kemudian ditaksir emasnya oleh penaksir dan diperiksa identitas, catatan riwayat nasabah dari Sistem PASSION kemudian disampaikan oleh nasabah mengenai biaya uang pinjaman dengan jumlah yang disepakati oleh dua belah pihak, dilakukan transaksi, ada pencetakan surat gadai dan pembuatan barcode melalui sistem yang dibelakang diberi kitir yang kitirnya oleh penaksir ditempel di barang jaminan beserta surat bukti kredit dimasukkan ke dalam kantong barang jaminan. Kitir tersebut bertuliskan nomor, tanggal, golongan, dan taksiran uang pinjaman yang disegel. Ketika sudah tutup kantor, penaksir emas melakukan serah terima barang jaminan ke pengelola barang jaminan dan diperiksa antara cetakan dari serah terima barang jaminan tersebut dengan fisiknya. Apabila cocok, kemudian bisa disimpan di brankas barang jaminan yang jika barang emas di penyimpanan barang kantong tapi kalau barang elektronik atau lainnya di brankas gudang besar. Untuk tebus juga demikian. Nasabah melakukan penebusan barang jaminan di kasir. Kemudian oleh kasir dihitung biaya penebusan dan apabila setuju, Surat Bukti Kredit tersebut diserahkan dari kasir ke pengelola barang jaminan untuk dilakukan pengambilan barang. Pengelola barang jaminan mencocokkan surat bukti kredit ke barang jaminannya didalam Gudang. Kemudian dikeluarkan barang jaminan atau konfirmasi pengambilan barang jaminan di Website PASSION. Pada saat itu, akan diketahui jumlah barang yang masuk maupun jumlah barang yang keluar di PASSION. Dan terakhir, menyerahkan barang jaminan tersebut kembali ke nasabah.”

(Wawancara tanggal 13 Juni 2025)

Kemudian melalui informan P-2 juga mengungkapkan hasil yang serupa bahwa :

“Dalam fokus di penyimpanan barang jaminan, nasabah yang datang mengambil barang jaminan dengan belum bertransaksi di kasir ataupun yang sudah bertransaksi barang (melunasi barang) melalui channel kami atau outlet lain seperti aplikasi Pegadaian Digital, Mobile

Banking, Indomaret, Shoppe, dan lain – lain. Jika nasabah datang membawa surat bukti gadai (sudah bertransaksi sebelumnya) kepemilikan barang atau sudah lunas maka akan langsung diterima oleh pengelola agunan dengan diperiksa oleh Sistem PASSION dan itu milik sendiri atau perwakilannya. Pengelola agunan kemudian mengambil barang jaminannya, mengkonfirmasi barang jaminan sebelum diserahkan, diproses print-out pengambilan barang jaminan yang nasabah tanda tangani, barang dan struk pengambilan barang jaminan diserahkan kepada nasabah disertai penerimaan surat – surat pembuktian dari nasabah. Tetapi apabila bukan atas nama sendiri ada SOP tersendiri yang harus dilengkapi seperti tanda tangan pengalihan kuasa, identitas dua pihak dan verifikasi dulu melalui media lain atas nama surat konfirmasi. Alur tersebut berlaku untuk produk gadai KCA (Kredit Cepat Aman), Krasida, Mulia, dan produk Mikro yang ada dalam kantor PT. Pegadaian ini.”

(Wawancara tanggal 13 Juni 2025)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai dua informan diatas yang kemudian peneliti mengambil teori tentang Pengendalian Aktivitas Gudang (Warman, 2012) dan Optimalisasi Kapasitas Gudang (Bambang, 2018), telah diidentifikasi dan dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengendalian Aktivitas Gudang

Menurut Warman, pengelolaan gudang mencakup proses *receiving*, *storage*, *handling*, *picking*, dan *shipping*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem PASSION berhasil mengintegrasikan sebagian besar aktivitas ini:

- a. *Receiving* dan *Storage*. Sistem PASSION mengotomatiskan proses pencatatan barang jaminan saat diterima dan diverifikasi menggunakan *barcode*. Hal ini sejalan dengan teori Warman, di mana sistem informasi digunakan untuk mengendalikan penerimaan dan penyimpanan, sehingga data di sistem sesuai dengan fisik barang di gudang.
- b. *Handling* dan *Picking*. Meskipun sistem PASSION telah mendigitalisasi data, proses pemindahan (*handling*) dan pengambilan (*picking*) barang jaminan masih dilakukan secara manual. Petugas gudang harus mencari dan mengambil barang secara fisik berdasarkan informasi dari sistem. Hal ini

menunjukkan bahwa penerapan sistem ERP belum sepenuhnya mengendalikan semua aktivitas fisik sesuai teori Warman.

- c. *Shipping*. Saat pelanggan menebus jaminan, sistem PASSION mencatat transaksi dan status barang berubah. Proses ini mendukung aktivitas pengiriman (*shipping*) karena data yang akurat membantu petugas menemukan barang yang akan diserahkan.

2. Optimalisasi Kapasitas Gudang

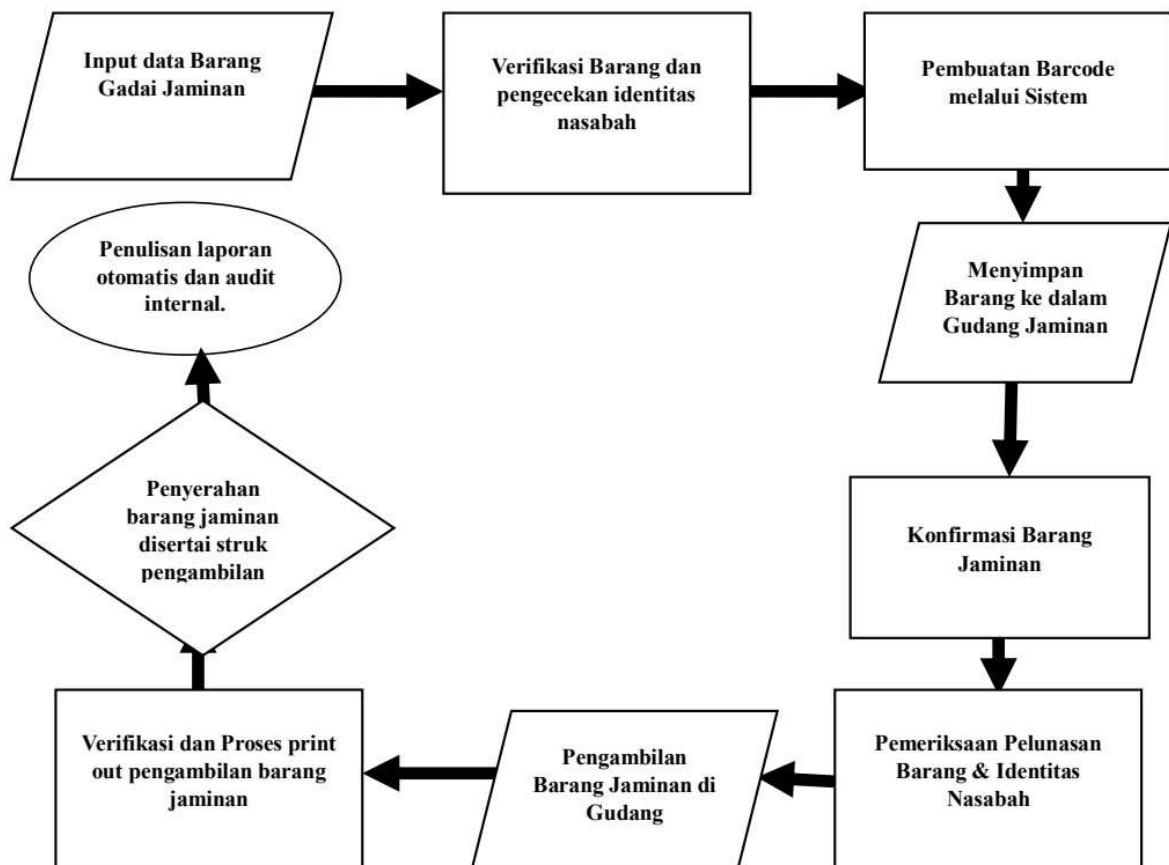
Teori Bambang menekankan pada optimalisasi berbagai aspek gudang, seperti kapasitas, lokasi, kecepatan, dan manajemen keamanan. Berdasarkan hasil penelitian, sistem PASSION berkontribusi pada aspek-aspek ini, tetapi tidak sepenuhnya mengoptimalkan:

- a. *Kapasitas Gudang dan Lokasi*. Sistem PASSION membantu dalam manajemen data inventaris, tetapi penempatan fisik barang di gudang masih bergantung pada metode manual (misalnya, berdasarkan urutan tanggal). Ini berarti optimalisasi ruang dan lokasi yang efisien belum sepenuhnya tercapai.
- b. *Kecepatan Bongkar Muat dan Pemilihan Produk*. Sistem PASSION meningkatkan kecepatan pencatatan, verifikasi, dan penelusuran data. Namun, kecepatan fisik dalam membongkar, memuat, atau memilih produk tetap bergantung pada kinerja petugas.
- c. *Manajemen Keamanan Gudang*. Sistem PASSION meningkatkan keamanan data dengan mencatat semua transaksi secara digital dan memberikan visibilitas real-time. Hal ini mengurangi risiko kehilangan atau penukaran barang jaminan.

Secara keseluruhan, sistem PASSION berhasil mengimplementasikan sebagian besar prinsip teori Warman dan Bambang, terutama dalam aspek digitalisasi dan manajemen data. Namun, masih ada celah dalam mengintegrasikan sistem dengan aktivitas fisik di gudang, yang berpotensi mengurangi efisiensi operasional secara keseluruhan. Temuan ini menegaskan bahwa

meskipun teknologi dapat mengoptimalkan banyak aspek, intervensi dan prosedur manual tetap menjadi bagian penting dalam pengelolaan gudang.

Selain itu, peneliti juga menganalisis hasil tersebut menjadi rancangan flow chart mengenai alur proses dari adanya pengelolaan Gudang menggunakan Sistem yang telah dideskripsikan pada gambar dan penjelasan berikut ini,



Gambar 4.3 Flow Chart Proses Pengelolaan Gudang

Sumber : Hasil Wawancara Informan (2025)

1. Input Data Barang Gadai Jaminan (*Receiving*), nasabah menggadaikan barang yang kemudian ditaksir oleh penaksir emas.
2. Verifikasi Barang dan Pengecekan Identitas Nasabah, Penaksir emas kemudian melakukan pengecekan barang seperti gadai emas

perhiasan atau logam mulia maka dilakukan penaksiran, atau pengecekan fisik untuk barang lain. Kemudian pemeriksaan identitas nasabah dan catatan riwayat melalui sistem PASSION.

3. Pembuatan Barcode Melalui Sistem, Setelah itu, dilakukan transaksi dan pembuatan barcode serta penyerahan Surat Bukti Kredit kepada nasabah dengan barang jaminannya dimasukkan kedalam kantong gadai segel yang disertai dengan kitir. Kitir berisi catatan tentang barcode nasabah, nomor transaksi, tanggal, golongan, taksir dan jumlah uang pinjaman.
4. Menyimpan Barang ke dalam Gudang Jaminan (*Storage*), Setelah tutup kantor, terdapat penyerahan barang jaminan yang digadai dari penaksir emas kepada pengelola agunan barang jaminan. Pengelola barang jaminan memeriksa kesesuaian antara cetakan kitir barang jaminan dengan kondisi fisik barang jaminan. Setelah sesuai, maka bisa dilakukan penyimpanan barang ke dalam Gudang brankas penyimpanan sesuai dengan jenis dan nilai barang. Barang jaminan emas yang disegel kantong dimasukkan ke dalam brankas kantong dan untuk barang jaminan lain maka dimasukkan ke dalam brankas gudang.
5. Konfirmasi Barang Jaminan, nasabah yang datang melakukan konfirmasi untuk pengambilan barang jaminan setelah selesai melunaskan tagihan melalui outlet Pegadaian atau channel lain yang mempunyai link Pegadaian seperti Aplikasi Pegadaian Digital Service, Mobile Banking, Indomaret, Shopee dan lain sebagainya.

6. Pemeriksaan pelunasan Barang & Identitas Nasabah, nasabah memberikan surat kepemilikan barang yang dilakukan perhitungan oleh kasir kemudian dilakukan penyerahan Surat Bukti Gadai kepada Pengelola Agunan untuk mengambil barang jaminan.
7. Pengambilan barang jaminan di Gudang (*Picking*), pengelola barang jaminan melakukan pemeriksaan Surat Bukti Gadai dengan barang terkait di dalam Gudang lalu apabila cocok maka bisa diambil barang jaminan gadai keluar Gudang.
8. Verifikasi dan Print Out Pengambilan barang jaminan (*Shipping*), Pengelola barang jaminan akan melakukan verifikasi kepada PASSION mengenai pelunasan dan pengambilan barang jaminan sebelumnya. Kemudian dilakukan proses print-out pengambilan barang jaminan yang nasabah tandatangani.
9. Penyerahan barang jaminan disertai struk pengambilan, nasabah memberikan surat – surat pembuktian yang mengatasnamakan identitas nasabah yang apabila bukan atas nama sendiri maka ada SOP tersendiri dengan melengkapi persyaratan seperti tanda tangan pengalihan kuasa, identitas dua belah pihak serta verifikasi melalui media lain atas nama surat konfirmasi. Apabila sudah diserahkan kepada pengelola barang jaminan maka bisa dilakukan serah terima barang jaminan dari pengelola barang jaminan kepada nasabah.
10. Penulisan laporan otomatis dan audit internal, pengelola barang jaminan membantu pencatatan laporan mingguan atau bulanan stok Gudang oleh pihak Pegadaian Area, barang jatuh tempo, dan arus

keluar masuk barang dengan tujuan melakukan evaluasi kegiatan pengelolaan Gudang dan melaporkan penyimpangan barang jika ada.

4.2.1.2. Efektivitas Penerapan *Enterprise Resource Planning* Dalam Pengelolaan Gudang

Dalam mengukur efektivitas dari perusahaan itu sendiri tidaklah mudah sebab efektivitas perlu dipelajari dari berbagai pandangan serta bergantung pada pelaku yang mengkaji dan menginterpretasinya. Pengukuran mengenai efektivitas dapat dilihat dari hasil kerja yang dicapai oleh suatu perusahaan, berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Penerapan Sistem *Enterprise Resource Planning* melalui Website PASSION Pegadaian telah memberikan dampak yang signifikan terhadap efektivitas kerja di bagian pengelolaan Gudang PT. Pegadaian Cabang Banyumanik. Efektivitas ini dianalisis berdasarkan indikator efektivitas menurut Menurut Waller dan Fawcett (2013) yang secara lebih lengkapnya, akan dijabarkan mengenai analisis indikator efektivitas dalam pengelolaan Gudang penerapan *Enterprise Resource Planning* sebagai berikut :

- a. *Visibility*. Salah satu pilar didalam indikator efektivitas pengelolaan gudang merujuk pada kemampuan sistem untuk menyediakan informasi secara transparan, akurat, dan real-time terkait status, posisi, serta pergerakan barang dalam proses penyimpanan maupun distribusi dengan hasil wawancara kepada informan P-3 sebagai berikut;

“Contohnya dalam pilar pertama yaitu *visibility*. Maksudnya manajemennya lebih jelas jadi lebih enak untuk menatanya dan yang pasti kalau di Pegadaian hubungannya adalah nomor urut yang telah disesuaikan. Jadi intinya di Pegadaian kan penggolongan nih ada A, B, C, dan D kalau KCA termasuk Flexi dan itu disendirikan atau dipisahkan kalau KCA sendiri dan Flexi sendiri. Berarti untuk memantau atau melacak pergerakan yang sudah ditebus, berapa saja nomor yang masih ada dan ketika sudah ditebus online itu nomornya berapa nah itu lebih memudahkan untuk mencari dari penyimpanannya dengan adanya PASSION. Jadi, untuk meminimalisir kesalahan – kesalahan itu masih bisa dilacak dengan adanya PASSION lebih mudah berbeda dengan yang dulu manual ketika ada kesalahan itu pusingnya luar biasa. Akan tetapi, untuk sementara sekarang ini didalam proses pencarian kode nomor nasabah tersebut menggunakan manual dan memakan waktu yang lama yang mana untuk kode nomor nasabah tersebut menggunakan nomor yang cenderung mirip dan hampir sama satu dengan yang lain.”

(Wawancara tanggal 14 Juli 2025)

Dalam konteks penerapan sistem PASSION di PT. Pegadaian Cabang Banyumanik, implementasi ini telah memberikan kemudahan dalam proses identifikasi barang melalui pengelompokan kategori produk (misalnya KCA dan Gadai Fleksi), serta nomor urut yang telah ditentukan sebelumnya. Proses pelacakan barang jaminan yang telah ditebus maupun yang masih aktif dapat dilakukan dengan lebih cepat, sehingga memperkecil risiko kehilangan atau kesalahan pencatatan. Namun demikian, hasil wawancara juga mengungkapkan bahwa masih terdapat proses manual dalam pencarian kode nomor nasabah di dalam gudang. Salah satu kendala utama adalah penggunaan nomor yang mirip dan hampir sama antara satu nasabah dengan nasabah lainnya, yang menyebabkan proses pencarian menjadi tidak efisien dan rawan kesalahan. Proses manual ini sering kali memakan waktu yang cukup lama dan berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam

pengambilan atau pengembalian barang jaminan. Hal ini menunjukkan bahwa *visibility* belum sepenuhnya optimal, karena tidak semua proses pelacakan dan identifikasi barang dilakukan secara otomatis dan terintegrasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat kesenjangan antara kondisi ideal sistem *visibility* yaitu keterlihatan informasi secara real-time yang akurat dan menyeluruh dengan realitas di lapangan, yang mana masih ditemukan proses manual yang menurunkan efektivitas sistem. Kesenjangan ini perlu menjadi perhatian dalam pengembangan dan peningkatan sistem ERP yang lebih terintegrasi di masa mendatang agar proses pengelolaan gudang dapat berjalan lebih efisien dan minim risiko kesalahan.

- b. *Responsiveness*. Pilar berikutnya yang dikatakan sebagai kemampuan sistem dalam merespons permintaan pelanggan dan perubahan operasional secara cepat dan fleksibel. Berikut ini adalah wawancara dengan informan P-3 mengenai hasil dari salah satu indikator efektivitas terhadap penerapan sistem didalam pengelolaan gudang :

“Untuk pilar *responsiveness*, hubungannya dengan Pegadaian ketika nasabah butuh cepat dia bisa menggunakan aplikasi Pegadaian Digital secara online. Jadi, Pegadaian Digital mempercepat apa yang nasabah inginkan ketika nasabah sudah menginstall aplikasi tersebut maka otomatis sudah terconnect dengan PASSION Pegadaian dan disaat nasabah butuh cepat tidak mau antri, maka tinggal bayar lewat aplikasi lalu ke kantor Pegadaian, suratnya diberikan kepada security, menyerahkan surat ke pengelola barang jaminan, dan barang bisa keluar dengan lebih cepat. memang pengelolaan yang responsive itu cukup efektif sekali di Pegadaian ini. Tetapi terkadang masih perlu perkembangan

dalam pengambilan barang jaminan yang masih manual dan memerlukan waktu yang lama untuk menelusurinya sebab kode nomor nasabah yang masih identik sama dan pencarian yang memakan waktu lama masih sering terjadi. Kejadian yang jarang terjadi karena pemberian kode nomor yang masih identik mirip ini yaitu kesalahan pengambilan barang jaminan dengan kesalahan sekitar satu bulan sekali. Tetapi, hal itulah yang masih rentan.”

(Wawancara tanggal 14 Juli 2025).

Dalam lingkungan PT. Pegadaian Cabang Banyumanik, penerapan Sistem PASSION yang telah terintegrasi dengan aplikasi Pegadaian Digital menjadi salah satu contoh nyata dari implementasi daya tanggap yang adaptif. Nasabah yang membutuhkan pelayanan cepat kini dapat mengakses layanan tebus barang secara online tanpa harus antri secara fisik. Setelah melakukan pembayaran melalui aplikasi, nasabah cukup datang ke kantor Pegadaian lalu menyerahkan surat jaminan kepada petugas keamanan, kemudian barang dapat diambil langsung dari pengelola gudang dengan waktu yang relatif lebih cepat dibandingkan proses konvensional. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi antara sistem digital dengan operasional gudang telah meningkatkan efektivitas alur pengambilan barang jaminan, sekaligus meningkatkan kepuasan pelanggan yang menginginkan layanan cepat dan praktis. Responsifnya sistem ini menjadi indikator bahwa proses pelayanan telah diarahkan menuju transformasi digital yang memudahkan pihak internal dan eksternal dalam bertransaksi.

Namun demikian, dari hasil wawancara juga teridentifikasi adanya kendala yang masih perlu dibenahi, khususnya dalam proses

penelusuran barang jaminan yang belum sepenuhnya otomatis. Meskipun alur permintaan dari nasabah dapat ditindaklanjuti dengan cepat, proses pencarian barang di gudang masih melibatkan identifikasi manual melalui kode nomor nasabah yang belum sepenuhnya unik. Penggunaan kode yang identik antar nasabah berpotensi menyebabkan keterlambatan dan kebingungan dalam pencarian barang, serta memungkinkan terjadinya kesalahan pengambilan barang meskipun kasus tersebut jarang terjadi (sekitar satu kali dalam sebulan). Maka dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem digital pada Pegadaian telah mendorong peningkatan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kebutuhan nasabah. Namun, masih terdapat kesenjangan (GAP) antara idealisme sistem yang responsif secara menyeluruh dan kondisi aktual di lapangan, khususnya dalam aspek operasional gudang yang masih membutuhkan waktu dalam pencarian manual. Hal ini menjadi catatan penting untuk pengembangan sistem ERP ke depan agar tidak hanya tanggap dalam pemrosesan permintaan, tetapi juga dalam pelaksanaan teknis pengelolaan barang jaminan di area gudang.

- c. *Digitization* atau digitisasi. Pilar terakhir yang menjadi bagian yang utama dan tidak kalah penting didalam indikator efektivitas pengelolaan gudang ini juga dapat dilihat dalam wawancara dengan informan P-3 berikut ini :

“Untuk pilar *digitization*, pengelolaan seperti pemakaian teknologi itu sangat bermanfaat jadi ketika ada teknologi semakin maju,

semua dimudahkan. Bahkan, sekarang produk – produk Pegadaian itu semakin berkembang seperti contohnya nasabah sudah melunasi gadai emas (yang mana sudah di Gudang posisi barang jaminannya) lewat Aplikasi Pegadaian Digital tapi dia hanya ingin menyimpan barang saja nah itu langsung ke konversi titipan emas fisik dan tanpa nasabah datang itu dia otomatis barangnya sudah tertitipkan karena kita membacanya juga dari PASSION begitu. Kemudian, ketika nasabah nanti membutuhkan uang lagi, barang titipan emasnya bisa digadaikan lagi tanpa ke Pegadaian. Jadi, digitalisasi di Pegadaian tuh sangat bisa berkembang lebih jauh jika dilihat dari produk – produknya. Ketika barang itu masuk sekarang nanti 5 tahun lagi dia nggak pernah ambil barang itu bisa gadai tebus – gadai tebus dengan sistem yang sudah terkoneksi digital tadi. Menurut saya seperti itu. Jadi memang dari Pegadaian itu sendiri tidak menutup kemungkinan selalu produknya itu berkembang terus dan seiring bertambah fiturnya untuk mempermudah nasabah dengan mobilitas tinggi. Kedepannya, Pegadaian terus berkembang melakukan inovasi dalam produk – produknya kepada pihak pusat yang terkait di bidangnya dan kedepannya, pihak internal Pegadaian dan nasabah bisa merasakan kenikmatannya. Termasuk yang terbaru ini di semua kantor cabang Pegadaian nanti untuk gadai sudah tidak menggunakan tulisan / formulir tertulis tapi menggunakan e-form via layar tablet ketika nasabah mau menggadai lalu hanya menandatangani, menunjukkan KTP, memeriksa identitas dan mengetik barang jaminannya yang kemudian petugas hanya tinggal mengeprint pada PASSION dan itu sudah akurat serta tidak membutuhkan waktu lama.”

(Wawancara pada tanggal 14 Juli 2025)

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi seperti PASSION dan Aplikasi Pegadaian Digital telah berhasil mengintegrasikan sistem penyimpanan fisik di gudang dengan layanan digital secara *real-time*. Contohnya adalah pada produk titipan emas fisik yang memungkinkan nasabah untuk tetap menitipkan barang jaminan emas meskipun telah dilunasi, tanpa perlu hadir secara fisik ke kantor Pegadaian. Sistem akan secara otomatis membaca data pelunasan dari aplikasi, kemudian mengonversinya menjadi titipan emas melalui PASSION. Proses ini berjalan secara efektif dan minim intervensi

manual, yang menandakan tingginya tingkat digitalisasi dalam pengelolaan layanan. Lebih lanjut, sistem ini memberikan fleksibilitas terhadap nasabah dengan mobilitas tinggi, di mana barang yang telah dititipkan dapat digadaikan kembali tanpa perlu datang langsung ke kantor Pegadaian. Hal ini merupakan bentuk transformasi digital yang tidak hanya tepat secara waktu dan tenaga, tetapi juga meningkatkan kenyamanan nasabah serta memperkecil potensi kesalahan yang biasa terjadi dalam transaksi manual. Digitalisasi juga tampak dalam proses pengajuan gadai yang kini mulai disebarakan di berbagai outlet Pegadaian untuk penggunaan sistem *e-form* yang tidak hanya mengurangi penggunaan kertas dan formulir tertulis, tetapi juga mengurangi durasi pelayanan serta risiko kesalahan input data.

Dengan adanya inovasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pilar *digitization* pada PT. Pegadaian Cabang Banyumanik telah berjalan secara progresif. Adopsi teknologi informasi tidak hanya dimanfaatkan dalam pengelolaan gudang, tetapi juga secara menyeluruh dalam layanan keuangan, administrasi, hingga interaksi nasabah. Potensi perkembangan digitalisasi di Pegadaian ke depan pun terbuka luas, terutama dalam upaya memperluas jangkauan layanan berbasis digital. Oleh karena itu, transformasi digital menjadi aspek krusial dalam peningkatan efektivitas dan efisiensi pengelolaan gudang Pegadaian di masa mendatang.

4.2.1.3 Efisiensi Penerapan *Enterprise Resource Planning* Dalam Pengelolaan Gudang

Dalam perkembangan era digital saat ini, efisiensi operasional menjadi salah satu tuntutan utama dalam pengelolaan Gudang dan tidak terkecuali pada perusahaan sektor jasa keuangan seperti PT. Pegadaian. Untuk mencapai tujuan mengenai pengelolaan Gudang yang lebih sistematis maka perlu melihat seberapa efisien penerapan sistem tersebut. Gudang bukan sekedar tempat penyimpanan barang, tetapi menjadi bagian penting dalam mendukung pelaksanaan tugas secara akurat dan maksimal disertai biaya, waktu dan tenaga yang minimal. Oleh karena itu, peneliti memberikan hasil analisis mengenai efisiensi penerapan *Enterprise Resource Planning* dalam pengelolaan Gudang PT. Pegadaian pada indikator efisiensi berikut ini disertai tabel hasil analisis terkait,

- a. *Space Utilization*. Dalam mengelola Gudang membutuhkan pemanfaatan ruang secara strategis dan lebih profesional. Oleh karena itu untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan Gudang, perlu dikaji mengenai seberapa besar proporsi ruang Gudang yang benar – benar diperlukan untuk penyimpanan barang, jika dibandingkan dengan total kapasitas ruang Gudang yang tersedia. Peneliti telah menganalisis hasil dari salah satu indikator melalui wawancara dengan informan P-4 berikut :

“Gudang barang jaminan kantor kami dilakukan dengan serapih mungkin dan penataan yang strategis. Didalam area penyimpanan terdapat area yang terbagi menjadi tiga jenis yaitu area barang jaminan elektronik, area dokumen kredit usaha, dan area barang kantong. Barang jaminan elektronik diletakkan

dibagian rak bawah dan dokumen kredit usaha dimasukkan kedalam laci brankas yang tidak terlalu banyak makan tempat dan efektif dalam pemanfaatan ruang penyimpanan dengan pembagian laci sesuai dengan periode bulan dan tahun terkait.”

“Sedangkan area barang kantong bertempat di bagian lemari brankas kantong yang didalamnya terdapat rak – rak gantung berisi pembagian jenis pengelompokkan barang jaminan menjadi Golongan A (Uang Pinjaman Rp.50.000 s/d Rp.500.000), Golongan B (Uang Pinjaman Rp. 510.000 s/d Rp.5 juta), Golongan C (Uang Pinjaman Rp. 5.000.000 s/d Rp.20.000.000), Golongan D (Uang Pinjaman Rp.20.100.000 s/d maksimal) dengan kawat berbaris sebagai pengait barang kantong yang kemudian digantungkan. Tetapi pada sebagian besar kegiatan penyimpanan barang Gudang masih menggunakan manual atau tenaga manusia seperti kegiatan *put away* atau *picking* barang jaminan.”

(Wawancara tanggal 14 Juli 2025)

Dari hasil wawancara diatas bisa dijelaskan bahwa pemanfaatan ruang pada pengelolaan Gudang sudah berjalan dengan baik dan bisa memanfaatkan ruang secara cukup optimal walaupun dengan kekurangan kegiatan gudang yang masih manual. Dalam literatur logistik dan manajemen Gudang oleh Frazelle (2002), dijelaskan mengenai idealnya efisiensi *Space Utilization* dalam tabel berikut :

Tabel 4.4 Presentase Pemanfaatan Ruang Gudang Pegadaian

	Hasil	Penyebab
Sebelum Penerapan PASSION	Kurang efisien	Penataan barang gudang manual dan belum terbagi secara merata spesifikasi jenis barang
Setelah Penerapan PASSION	Cukup Efisien	Penataan lebih terbantu dengan fasilitas pembagian rak sesuai jenis dan dibantu sistem

Data olahan Peneliti.(2025)

- b. *Labor productivity*. Pengelolaan Gudang yang benar memerlukan ukuran efisiensi tenaga kerja dalam melaksanakan kegiatan

Gudang. Tenaga kerja menjadi faktor penting mengenai keberjalanan Gudang dan efisiensi pengelolaan. Hasil analisis mengenai salah satu indikator efisiensi menunjukkan melalui wawancara dengan P-3 sebagai berikut;

“Sebelum adanya Sistem, produktivitas transaksi yang dilakukan hanya mencapai 30 menit per transaksi. Dengan adanya sistem Website PASSION dapat membantu kinerja karyawan dan efisiensi waktu dengan estimasi sekitar 10-15 menit. PASSION juga menggantikan proses pemeriksaan dan pelaporan secara manual membuat pengelola barang jaminan bekerja lebih ringan dan terbantuan. Selain itu, proses tulis menulis yang sifatnya manual pada saat sebelum PASSION sekarang bisa input barang dengan cepat hanya menggunakan barcode dan bahkan waktu transaksi semakin dipermudah dengan adanya Aplikasi Pegadaian Digital.”
(Wawancara tanggal 14 Juli 2025)

Melalui kriteria ideal *Labour productivity* menurut referensi logistik Frazelle (2002), maka dapat disimpulkan melalui tabel sebagai berikut :

Tabel 4.5 Analisis Kriteria *Labor Productivity*

	Produktivitas (transaksi/jam/orang)	Kategori	Alasan
Sebelum penerapan PASSION	2 transaksi/jam/ 2 orang = 1 transaksi/orang	Kurang	Karena setiap transaksi sebelumnya yang masih manual membutuhkan sekitar 15 menit dan setidaknya beberapa orang
Setelah penerapan PASSION	-+ 6 transaksi/ jam/orang	Cukup	Karena dengan menerapkan PASSION Pegadaian, sudah otomatis terlacak di PASSION dan adanya barcode unik menjadi mudah

Analisis Hasil Wawancara.(2025)

Keterangan :

- a. Kurang dari 5 transaksi/jam/orang : kurang

- b. 5 – 10 transaksi/jam/orang : cukup
- c. 11 – 20 transaksi/jam/orang : baik
- d. Di atas 20 transaksi/jam/orang : sangat baik

Kesimpulan dari tabel diatas adalah menunjukkan adanya peningkatan jumlah transaksi setelah terjadi penerapan Sistem PASSION yang lebih banyak diproses oleh staf Gudang dalam satuan waktu dan produktivitas bisa termasuk ke dalam cukup efisien dan optimal.

- c. *Inventory accuracy*. Indikator penting dalam mengukur efisiensi pengelolaan gudang. Akurasi yang tinggi berarti data jumlah dan lokasi barang di sistem gudang sesuai dengan kondisi fisik sebenarnya. Ketidaksesuaian dapat menyebabkan kesalahan pengiriman, kehabisan stok, atau kelebihan persediaan yang tidak perlu. Akurasi yang baik turut meningkatkan kepercayaan manajemen terhadap informasi persediaan. Dalam wawancara dengan informan P-3 telah dijelaskan mengenai keakuratan stok sebagai berikut :

“Kalau perbandingan tingkat keakuratan stok berarti dengan adanya PASSION yang jelas lebih akurat karena kita sudah terkontrol dengan sistem yang ada jadi untuk meminimalisir barang salah tempel dari sebelum adanya Website PASSION yang sering salah tempel kode penomoran.”

(Wawancara tanggal 14 Juli 2025)

Melalui hasil wawancara diatas, dapat dibuktikan bahwa dengan menerapkan Sistem PASSION, proses penulisan laporan dan pelacakan barang di Gudang menjadi digitalisasi dan otomatis tercatat tanpa harus menulis ulang secara manual ditambah terdapat barcode unik dalam identitas barang jaminan.

- d. *Order cycle time*. Indikator ini mencerminkan kecepatan dan kelancaran proses operasional gudang. Semakin singkat waktu siklus, maka semakin efisien proses pemrosesan pesanan. Waktu siklus pesanan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti kejelasan informasi pesanan, kecepatan *picking* dan *packing*, serta efisiensi proses pengiriman. Berikut ini merupakan wawancara terkait indikator tersebut melalui informan P-3 :

“Untuk waktu yang dibutuhkan dari pesanan hingga barang disiapkan, jadi ketika nasabah datang mau membayar dan pengelola sudah mengerti nomor barang jaminan, pengelola langsung bisa mengambil dan menyiapkan barang jaminannya. atau misalnya pakai Aplikasi PASSION maka ada Pegadaian Digital dan itu juga lebih cepat serta memudahkan untuk hanya ambil barang saja tanpa antri secara manual. Tetapi, masih perlu perkembangan dalam pengambilan barang jaminan yang mana memerlukan waktu lama untuk menelusurinya dengan waktu sekitar 15 – 20 menit padahal waktu target perusahaan sekitar 10 menit. Penyebabnya yaitu kode nomor nasabah masih identik sama dan pencarian yang memakan waktu lama masih sering terjadi. Hal ini juga rentan terhadap adanya kesalahan pengambilan barang jaminan yang walaupun jarang terjadi dengan kesalahan sekitar satu bulan sekali tetapi hal itulah yang rentan kejadian karena pemberian kode nomor yang masih identik mirip ini.”

(Wawancara tanggal 14 Juli 2025)

Setelah pengelolaan Gudang menerapkan Sistem *Enterprise Resource Planning* dalam bentuk Website PASSION dan terintegrasi dengan Pegadaian Digital, proses transaksi dan penebusan barang yang awalnya harus mengantri dan menunggu beberapa menit menjadi lebih mudah dan cepat hanya dengan mengakses lewat aplikasi Pegadaian Digital.

Tabel 4.6 Analisis Pengukuran Transaksi Order Cycle Time

	Durasi Waktu (/menit)	Target waktu (/menit)	Status
Transaksi Gadai	10 – 15 menit	15 menit	Cukup Efisien
Transaksi Tebus & Pengambilan Barang	15 – 20 menit	10 menit	Kurang Efisien

Analisis Hasil Wawancara (2025)

Namun sesuai dengan hasil analisis dan tabel diatas bahwa dalam proses pengambilannya dapat diambil kesimpulan yaitu kurang efisien dan perlu dilakukannya perkembangan lebih lanjut dan evaluasi karena walaupun sudah ada aplikasi Pegadaian Digital yang memungkinkan nasabah membayar lewat online, proses pengambilan yang menggunakan manual dan penelusuran kode nasabah yang identik sama membuat proses tersebut berjalan lambat.

- e. *Dock to Stock cycle time*. Merupakan indikator dengan menjelaskan waktu yang dibutuhkan sejak barang diterima di area penerimaan (*dock*) hingga barang tersebut disimpan dan tercatat secara akurat dalam sistem persediaan gudang (*stock*). Menurut Richards (2011), semakin pendek waktu siklus ini, maka semakin efisien proses penerimaan dan penataan barang dalam Gudang. Berikut ini adalah wawancara terkait indikator tersebut melalui informan P-3 :

“Untuk kecepatan barang dari area penerimaan masuk ke penyimpanan juga lebih cepat. Setelah barang semua ditaksir kemudian saat sore barang dikumpulkan dan diakur sesuai penggolongannya (A, B, C, dan D). Selama barang yang diakurkan sesuai dengan yang ada di PASSION maka sudah otomatis muncul notifikasi statusnya dan langsung kita simpan di Gudang.”

(Wawancara tanggal 14 Juli 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa secara efisiensi waktu input sistem *Enterprise Resource Planning* terpenuhi. Hal ini dikarenakan proses verifikasi surat telah diverifikasi oleh barcode sistem dan barang discan ke dalam sistem ketika input yang membuat indikator efisiensi *Dock to Stock cycle time* menjadi cukup berdampak pada pengurangan waktu meskipun barang tersebut kemudian disimpan ke dalam koper penyimpanan untuk sementara, tidak langsung ke gudang penyimpanan karena posisi barang ada di penaksir dan dilakukan serah terima barang pada saat jam operasional kantor tutup untuk mengecek kembali barang jaminan yang diterima hari itu.

- f. *Cost per order or Transaction*. Indikator ini mengukur total biaya yang dikeluarkan untuk memproses satu unit pesanan atau transaksi di dalam gudang. Efisiensi biaya sangat penting untuk menjaga margin keuntungan dalam operasi logistik. Semakin rendah biaya per pesanan dengan tetap menjaga kualitas layanan, maka semakin efisien operasional gudang tersebut yang telah dijabarkan pada wawancara dengan informan P-4 sebagai berikut :

“Untuk biaya operasional per Gudang juga lebih murah. Misalkan barang elektronik maka cenderung tidak membutuhkan biaya operasional banyak kecuali beberapa hal seperti barang elektronik yang sudah ditinggal lama oleh pemilik barang maka rentan terkena kerusakan yang oleh karena itu harus dipantau sedemikian rupa agar awet.”

(Wawancara tanggal 14 Juli 2025)

Melalui Sistem *Enterprise Resource Planning* PASSION, Proses transaksi gudang yang sebelumnya memakan waktu dan sumber

daya besar sekarang dapat diselesaikan lebih cepat dan akurat, sehingga biaya per transaksi mengalami penurunan yang signifikan. Selain itu, juga efisien dalam menurunkan biaya dari segi administrasi, tenaga kerja, waktu proses, koreksi kesalahan dan kertas atau arsip. Maka kesimpulannya cukup efisien dalam mengukur efisiensi biaya pengelolaan gudang.

4.2.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Sistem ERP Dalam Pengelolaan Gudang

4.2.2.1. Faktor Pendukung

Faktor – faktor ini menjadi penentu dan penyebab pengembangan Sistem Website PASSION menjadi berkembang hingga sekarang yang telah dijabarkan sebagai berikut :

1. Komitmen Manajemen dan Pimpinan. Sebab menyangkut perubahan sistem kerja, pembiayaan pelatihan, dan integrasi lintas departemen yang membuat manajemen mendukung adanya kelancaran alokasi sumber daya.
2. Ketersediaan infrastruktur teknologi, Sistem PASSION yang melalui server komputer, dan jaringan perangkat lunak dapat terakses dengan mudah apabila infrastrukturnya memadai dan hal ini dipenuhi oleh PT. Pegadaian.
3. Kemampuan dan Kompetensi SDM. Untuk menerapkan Sistem *Enterprise Resource Planning* lebih maksimal maka memerlukan pegawai Gudang dan staf yang mampu melakukan

- operasional sistem, memahami alur kerja digital dan disiplin dalam input data yang dapat mempercepat adaptasi sistem baru.
4. Pelatihan dan Sosialisasi yang Efektif, adanya inovasi teknologi yang terjadi pada revolusi industri 5.0 membuat pemahaman prosedur baru membutuhkan pelatihan Teknis dan sosialisasi yang berpengaruh kepada pihak internal perusahaan.
 5. Dukungan tim komputer internal atau vendor pemilik Sistem *Enterprise Resource Planning*. Untuk melakukan implementasi sistem maka perlu bantuan teknis dari tim pengembang sistem atau penyedia software dalam pengembangan data dan perbaikan sistem dan kebutuhan itu terpenuhi oleh pihak PT. Pegadaian pusat.
 6. Dukungan Regulasi atau kebijakan internal. Pemanfaatan Sistem PASSION yang didukung oleh Standar Operasional Prosedur berdampak pada efisiensi operasional dan meningkatkan kedisiplinan.

4.2.2.2. Faktor Penghambat

Dalam berbagai proses perubahan dalam rangkaian kegiatan pengelolaan Gudang pasti masih terdapat kelebihan dan kekurangan. Kekurangan yang terjadi ada yang berdampak kecil dan tidak berpengaruh besar terhadap kerugian perusahaan tersebut. Factor penghambat penerapan Sistem *Enterprise Resource Planning* ini dibagi menjadi dua jenis yaitu faktor internal dan eksternal yang lebih jelasnya dapat dilihat sebagai berikut :

a. Faktor internal,

1. Sumber daya manusia belum siap. Artinya tidak semua pegawai mempunyai latar belakang digitalisasi atau familiar dengan teknologi yang menjadi ketergantungan pada satu staf yang menguasai sistem dan akhirnya kinerja gudang menjadi terganggu apabila staf tersebut berhalangan.
2. Terjadi kesalahan dari manusia itu sendiri. Meskipun tidak sering terjadi, masih terdapat kejadian dari kesalahan manusia seperti kesalahan dalam mengambil barang jaminan dan menempelkan struk barang jaminan ke dalam kantong nasabah lain, barang jatuh yang menjadi rawan rusak, barang tertukar dengan yang lain karena nomor identik, terjadi selisih barang yang diambil yang akhirnya dilakukan pengecekan antara PASSION dengan barang fisik di lapangan. Penyebabnya terjadi karena kelalaian, keletihan, dan kurang teliti.

b. Faktor eksternal

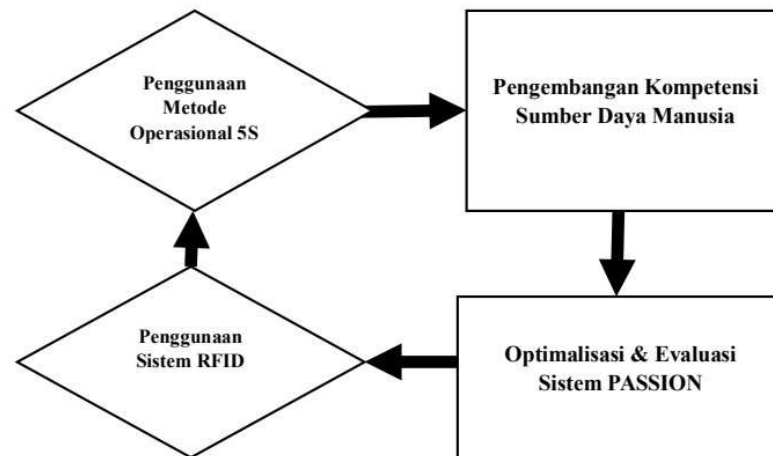
1. Keterbatasan Infrastruktur Teknologi. Pada penerapannya masih bergantung dengan jaringan internet cepat dan kuat yang secara real-time butuh tambahan biaya internet. Selain itu, beberapa bagian dan rangkaian proses yang belum menggunakan digitalisasi dan otomatis seperti bagian *put away* dan *picking* yang pencarian identitas barang berdasarkan tulisan kertas bisa memakan waktu dan rentan terhadap *human error*.

2. Dukungan teknis terhadap tim IT terbatas dari kantor wilayah, sehingga jika gangguan teknis secara bersamaan dan kepada banyak lokasi membutuhkan waktu lama untuk memperbaiki yang menghambat operasional perusahaan.
3. Keterbatasan anggaran. Artinya jika perangkat membutuhkan pembaruan sistem dan teknologi yang berkembang dan berinovasi menyesuaikan zaman maka akan menyiapkan dana yang besar.
4. Penundaan nasabah barang jaminan, khususnya pada barang elektronik yang membuat barang elektronik menjadi rusak jika tidak terpakai lama dan pegawai dilarang membuka kardus pengaman dan pembungkus barang elektronik tersebut.

4.3. Output Penelitian Terapan

Dari penelitian yang berjudul “Penerapan Sistem *Enterprise Resource Planning* Dalam Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Pengelolaan Gudang PT. Pegadaian Cabang Banyumanik Kota Semarang” terdapat beberapa keluaran atau hasil yang diberikan sebagai respon peneliti terhadap PT. Pegadaian Cabang Banyumanik dalam konteks pengelolaan Gudang penerapan Sistem *Enterprise Resource Planning*. Peneliti mengusulkan untuk tata kelola gudang baru dalam rangka membuat pengelolaan Gudang inovatif dengan efektivitas dan efisiensi yang lebih baik di dalam penyimpanan barang jaminan PT. Pegadaian Cabang Banyumanik Kota Semarang.

A. Output Tata Kelola Gudang PT. Pegadaian Cabang Banyumanik



Gambar 4.4 Flow Chart Tata Kelola Gudang

Data olahan Peneliti (2025)

1. Penggunaan Metode Operasional 5S

Menggunakan metodologi dari Jepang yang berkonsentrasi pada standarisasi dalam mengorganisasi tempat operasional yang sangat cocok diterapkan dalam operasional gudang. Bertujuan untuk mengurangi pemborosan, meningkatkan produktivitas, dan menciptakan tempat kerja yang bersih, rapih, aman, dan efisien.

Penjelasan lebih detailnya adalah sebagai berikut :

- a. *Seiri* atau sisih. Definisinya memilah dan menyingkirkan barang - barang yang tidak diperlukan dari area kerja.
- b. *Seiton* atau susun. Definisinya menata atau mengatur barang-barang yang diperlukan di tempatnya yang tepat, mudah diakses, dan diberi label yang jelas.
- c. *Seiso* atau sapu. Definisinya membersihkan area kerja secara menyeluruh, menghilangkan kotoran, debu, dan memastikan kebersihan adalah bagian dari rutinitas harian.

- d. *Seiketsu* atau standarisasi. Definisinya merancang standar atau prosedur yang jelas untuk memelihara tiga 'S' pertama (*Seiri*, *Seiton*, *Seiso*). Ini berarti membuat aturan dan jadwal agar kebersihan dan kerapian terjaga secara konsisten.
- e. *Shitsuke* atau disiplin. Definisinya membudayakan praktik 5S sebagai kebiasaan dan disiplin pribadi bagi setiap karyawan. Ini melibatkan pelatihan, komunikasi berkelanjutan, dan *auditing* untuk memastikan kepatuhan.

Implementasi 5S dalam pengelolaan dan tata kelola gudang akan mengatasi kesenjangan antara sistem digital yang efisien dan kondisi fisik gudang, memastikan bahwa efisiensi yang dicapai oleh PASSION tidak terhambat oleh kekacauan operasional fisik. Lingkungan gudang yang terorganisir sebagai hasil dari 5S akan mempermudah dan mempercepat proses yang didukung oleh PASSION, seperti pemindaian *barcode*, verifikasi fisik karena rapi, dan penelusuran lokasi.

2. Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia

Memusatkan pada proses sistematis dan berkelanjutan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan karyawan dalam suatu organisasi. Dalam lingkup pengelolaan Gudang Website PASSION, seperti mengadakan program diklat spesialisasi pengelola barang jaminan berkelanjutan dalam merancang dan mengimplementasikan program diklat khusus untuk Pengelola Gudang dan Penaksir Emas, berfokus pada fitur PASSION yang relevan dengan

pekerjaan mereka, pembaruan sistem, dan praktik terbaik untuk memaksimalkan efisiensi dan akurasi. Bertujuan untuk memastikan pegawai dapat memanfaatkan fitur PASSION secara maksimal dan efisien, dan mengurangi *human error* pada proses manual dengan beralih ke sistem.

3. Optimalisasi dan Evaluasi Sistem PASSION

Dengan adanya perbaikan yang signifikan dan optimalisasi penerapan Sistem PASSION, maka langkah ini bisa menjadi cara paling efisien untuk meningkatkan kinerja gudang tanpa memerlukan investasi sistem baru yang besar. Optimalisasi ini akan mengurangi *human error*, mempercepat proses, dan meningkatkan akurasi, yang semuanya krusial untuk aset bernilai tinggi seperti barang jaminan. Langkah dalam optimalisasi ini seperti mengidentifikasi fitur-fitur di modul pengelolaan gudang PASSION yang mungkin belum digunakan secara optimal, Memastikan pemanfaatan penuh setiap fitur *barcode* yang sudah ada di PASSION untuk *put-away*, *picking*, dan *cycle counting*, Menentukan metrik kinerja gudang kunci (misalnya, *Space Utilization*, *Labor Productivity*, *Inventory Accuracy*, *Order Cycle Time*, *Dock to Stock Cycle Time*, *Cost per Order or Transaction*), dan mengusulkan pengembangan atau pemanfaatan lebih mendalam mengenai modul audit internal dalam PASSION agar pengawas pusat bisa memantau aktivitas secara maksimal. Ditambah juga dengan pembuatan laporan evaluasi secara komprehensif dari hasil analisis

internal maupun eksternal dan rekomendasi perbaikan dan evaluasi terkait pengelolaan gudang.

4. Penggunaan Sistem RFID (*Radio-Frequency Identification*)

Melalui penggunaan RFID yaitu sebuah teknologi identifikasi otomatis yang menggunakan gelombang radio untuk mengidentifikasi, melacak, dan mengelola objek atau individu secara nirkabel yang berfungsi dalam pelacakan otomatis dan akurat, dan memungkinkan identifikasi non-kontak dan pemindaian massal. Data yang dikumpulkan oleh sistem RFID akan secara *real-time* diumpankan ke Sistem PASSION untuk pembaruan dan verifikasi informasi barang jaminan. Setiap barang jaminan yang baru diterima akan ditempelkan dengan tag RFID unik pada wadah atau kantong penyimpanan barang jaminan dan setiap tag memiliki ID unik yang akan dihubungkan dengan detail barang jaminan dan transaksi di dalam database PASSION saat proses awal penerimaan. Petugas gudang dapat dilengkapi dengan *handheld RFID reader* yang digunakan untuk pencarian barang, verifikasi isi wadah atau lokasi barang, dan memindai ratusan barang dalam hitungan detik tanpa perlu membuka setiap wadah. Terakhir, data yang dikumpulkan oleh RFID reader (ID tag, lokasi, waktu, *timestamp*) akan dikirimkan langsung ke server PASSION. Database PASSION akan diperbarui secara *real-time* dengan informasi lokasi dan status barang jaminan dan memiliki *interface* yang menampilkan data RFID, seperti peta gudang dengan

lokasi barang yang ditandai, riwayat pergerakan barang, dan *dashboard* inventaris *real-time*.

Pengelolaan gudang barang jaminan di Pegadaian memiliki karakteristik unik yaitu nilai barang yang tinggi, kebutuhan akurasi mutlak, dan persyaratan keamanan yang ketat. Efektivitas dan efisiensi dalam Sistem PASSION pengelolaan gudang dapat dicapai melalui tata kelola yang komprehensif dan mengatasi kesenjangan antara sistem digital dan operasional fisik. Sebuah kerangka tata kelola yang jelas dan lebih optimal akan memberikan peningkatan yang jelas terutama pada produktivitas gudang.