

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Transkrip Wawancara

Tabel Topik dan Kategorisasi Hasil Wawancara tentang Penerapan Sistem *Enterprise Resource Planning* Dalam Mendukung Efektivitas Dan Efisiensi Pengelolaan Gudang PT. Pegadaian Cabang Banyumanik Kota Semarang

No.	Pertanyaan Wawancara	Kode Informan	Jawaban
1.	Bagaimana tanggapan dengan adanya Sistem terintegrasi Website PASSION pada pengelolaan gudang PT. Pegadaian Cabang Banyumanik?	P-1	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 <i>managing</i> 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.
		P-2	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 <i>entry</i> 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
		P-3	Sistem PASSION ini sudah diterapkan sejak 2013 setelah dilakukan Sistem Siscadu. Dengan Sistem PASSION, Pegadaian bisa mengakses data – data nasabah, beserta portofolionya. Penyimpanan barang jaminan nasabah (pergudangan) yang didalamnya terdapat emas perhiasan, logam mulia, dan barang jaminan lainnya yang disimpan maka akan sangat terbantu dengan adanya Sistem PASSION dibandingkan dengan buku gudang manual karena pengendalian aktivitas barang seperti pelunasan nasabah, pengelolaan barang jaminan menjadi sangat memudahkan dan sangat akurat. Selain itu, transaksi menjadi lebih mudah dibandingkan sebelum tahun 2013.
		P-4	Website PASSION yang sudah diterapkan sejak tahun 2013 tersebut, PT. Pegadaian sudah mulai memperbaharui produk – produknya secara online. Pembaharuan tersebut dalam segi pelayanan nasabah bisa membayar di semua outlet Pegadaian seluruh Indonesia, pencairan gadai bisa transfer bank, serta produk – produk baru seperti bisa bayar multipayment (listrik, air, telepon, pulsa, dan lain – lain). Produk tersebut diakses melalui Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) yang telah memberikan manfaat lebih dengan adanya Website PASSION PT. Pegadaian. Kemudian, berbagai kerjasama seperti dengan western union seperti tarik dan kirim uang, bisa cicil motor, dan cicil emas.
2.	Bagaimana alur yang terjadi didalam proses kegiatan sistem Website PASSION PT. Pegadaian Cabang Banyumanik?	P-1	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.
		P-2	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.

		P-3	Prosesnya ada beberapa kemungkinan, Mas. Pertama, ada nasabah yang datang dan belum menyelesaikan transaksi pelunasan di kasir. Kedua, ada yang sudah melakukan pelunasan lebih dulu lewat jalur lain, misalnya Pegadaian Digital, Mobile Banking, minimarket seperti Indomaret, atau marketplace seperti Shopee. Kalau mereka datang dengan membawa Surat Bukti Gadai (SBG) yang menunjukkan statusnya sudah lunas, petugas di bagian pengelola agunan akan langsung memverifikasi lewat sistem PASSION. Dari situ kita pastikan dulu, barang tersebut memang milik nasabah itu atau orang yang diberi kuasa resmi. Setelah lolos verifikasi, barang jaminan diambil dari penyimpanan, diperiksa kembali fisiknya, lalu dibuatkan print-out dokumen pengambilan. Nasabah tanda tangan, lalu barang beserta dokumen pengambilan kita serahkan kembali, sambil menerima dokumen pembuktian yang mereka bawa. Kalau yang datang bukan pemilik langsung, prosesnya sedikit lebih panjang. Harus ada dokumen pengalihan kuasa yang lengkap, tanda tangan kedua belah pihak, fotokopi KTP keduanya, dan konfirmasi lewat media komunikasi yang ada. Prosedur ini berlaku untuk semua jenis produk gadai seperti KCA, Krasida, Mulia, maupun produk Mikro yang dikelola di cabang ini.
		P-4	Kalau di kami, prosesnya ada dua alur besar yaitu gadai dan tebus. Kalau gadai, nasabah datang membawa barang, biasanya emas atau barang lain, lalu penaksir akan menilai nilainya. Setelah itu, identitas nasabah dicek, riwayatnya juga dilihat di sistem PASSION. Kalau sudah sepakat berapa pinjamannya, langsung dibuatkan transaksi. Dari PASSION nanti keluar Surat Bukti Kredit dan barcode. Nah, barcode ini ditempelkan di kitir yang isinya nomor, tanggal, golongan, sama nominal pinjaman. Kitir itu kemudian ditempel ke barang jaminan, dan surat beserta barangnya dimasukkan ke kantong khusus. Setelah tutup kantor, penaksir menyerahkan semua barang jaminan itu ke bagian pengelola agunan. Di situ dicek lagi antara data di cetakan serah terima dengan fisik barangnya. Kalau sudah cocok, baru disimpan — emas biasanya di brankas kecil dengan kantongnya, sedangkan barang elektronik atau selain emas masuk ke brankas gudang besar. Kalau tebus, alurnya juga jelas. Nasabah bayar

			pelunasan di kasir, lalu kasir menghitung biayanya dan kalau sudah dibayar, Surat Bukti Kreditnya diserahkan ke pengelola agunan. Petugas akan mencocokkan surat itu dengan barang di gudang. Setelah ketemu dan cocok, barangnya diambil, lalu di PASSION dikonfirmasi sebagai barang keluar. Jadi dari sistem bisa langsung kelihatan stok yang masuk dan keluar hari itu. Setelah itu barang diserahkan ke nasabah.
3.	Apakah Sistem PASSION meningkatkan efektivitas pada pengelolaan Gudang PT. Pegadaian Cabang Banyumanik? Seberapa efektif?	P-1	Jelas meningkatkan karena bisa kita lihat. Kalau terjadi overload atau barang jaminan yang masuk banyak kemudian kok yang ditebus sedikit maka bisa diantisipasi apabila dilihat sejak dini dari Sistem PASSION yang sudah terdeteksi mendekati <i>overload</i> otomatis segera harus disiapkan tempat yang baru. Hal itu yang menjadi lebih efektif. Selain itu, kita dengan melihat barang jaminan yang ada kalau kita mau mengidentifikasi jumlah barang jaminan yang ada seperti golongan D pada hari ini itu bisa dilihat di PASSION yang cocok untuk melakukan pemeriksaan yang lebih efektif. Untuk pengawasan sangat membantu sekali bagi kami untuk melihat kondisi sebenarnya apakah barang jaminan yang ada di gudang ini cocok dengan PASSION kita. Otomatis dengan adanya data yang dilihat sewaktu – waktu kan lebih efektif untuk waktu, tenaga, dan sebagainya dibandingkan dengan yang dulu.
		P-2	Tentu meningkatkan efektivitas karena kalau pada jaman era 2012 sebelum adanya PASSION dengan menggunakan Siscadu (Sistem Informasi Cabang Terpadu) yang masih menggunakan aktivitas manual yang harus dilakukan oleh pengelola agunan seperti pengisian buku gudang, keluar masuk barang jaminan, dan lainnya. Tentunya, hitungan manual berbeda dengan sistem artinya ketika sudah online, hitungan barang jaminan menjadi lebih akurat dan segala sesuatunya saling berpatokan. Dari situ bisa dilihat mana kredit aktif atau tidak aktif, mana kredit barang jaminan yang masuk sebagai proses lelang atau bukan barang lelang semuanya sudah disediakan disitu. Lebih efektif baik dari segi tenaga, pikiran, keakuratan, serta lebih paperless. Dalam hal keakuratan barang jaminan, kita dapat mengakses jumlah yang ada di PASSION sesuai dengan jumlah yang ada di penyimpanan. Efektivitas yang lain mungkin kalau dalam bekerja sebagai manusia pasti ada sisi salahnya. Ketika terjadi pada barang jaminan

			apabila terjadi tertukar barang atau salah pengambilan barang maka cukup bisa diminimalisir dengan pemeriksaan arus transaksi, status transaksi, dan identitas transaksi tersebut di Website PASSION.
		P-3	Cukup dapat meningkatkan efektivitas karena 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 identik yang sama satu sama lain. Selain itu, 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. Dan yang terakhir, 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.
	P-4	Kalau menurut saya cukup terasa membantu yaa. Sistem PASSION ini membuat pengelolaan lebih terstruktur dan rapi. Di Pegadaian itu kan ada sistem pengelompokan barang jaminan, misalnya A, B, C, dan D. Untuk produk KCA dan Flexi itu dipisah, jadi memudahkan dalam penataan dan pencarian. Kalau ingin melacak barang yang sudah ditebus atau yang masih tersimpan, PASSION ini langsung menunjukkan datanya. Dulu, waktu masih manual, kalau ada kesalahan itu repot sekali mencarinya. Tapi

			memang ada satu hal yang masih manual, yaitu pencarian berdasarkan kode nasabah. Kodenya ini kadang sama atau mirip, jadi prosesnya agak lama dan berisiko salah ambil barang. Untuk pelayanan cepat, sekarang ada Pegadaian Digital. Nasabah tinggal bayar tebusan lewat aplikasi, datang ke kantor, serahkan surat ke petugas, lalu barangnya bisa keluar tanpa harus antri lama. Cuma, untuk pengambilan barang di gudang, kadang proses manual ini membuat waktu pencarian agak lama juga. Kesalahan pengambilan barang memang jarang terjadi, paling sekitar sekali sebulan, tapi itu tetap saja risiko. Serta sekarang ini perkembangan di Pegadaian luar biasa. Contohnya, nasabah yang sudah melunasi gadai emas tapi mau tetap menyimpan, itu bisa langsung dikonversi jadi titipan emas fisik tanpa harus datang. Nanti kalau butuh uang, emas titipan itu bisa digadaikan lagi, semuanya terhubung otomatis di PASSION. Bahkan, sebentar lagi proses gadai di cabang sudah tidak pakai formulir kertas, tapi e-form di tablet. Tinggal input data, tanda tangan, cetak di PASSION, dan selesai jauh lebih cepat dan akurat.
4.	Apakah Sistem PASSION meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan Gudang PT. Pegadaian Cabang Banyumanik?	P-1	Otomatis karena bisa dilihat jumlah barangnya berapa di website yang dapat meningkatkan efisiensi kita. Kalau barang jaminan misalnya membutuhkan tempat yang baru berarti kita harus segera dan Sistem PASSION secara real time dapat melihat kondisi barang jaminan yang ada di Cabang. Cukup Efisien untuk pengelolaan tempat maupun penataan barang jaminan itu sendiri. Sistem PASSION juga bermanfaat dalam memenuhi tujuan kita sesuai dengan yang diharapkan, menghemat atau mengurangi penggunaan sumber daya, dan penggunaan berbagai sumber daya secara maksimal.
		P-2	Sejak adanya Website PASSION ini, jadi tidak terlalu banyak buku – buku yang digunakan atau <i>paperless</i>. Pola control manual juga masih ada disini Namanya pemeriksaan hitungan yang dilakukan oleh Manajer Bisnis dan fungsi kontrol manualnya beberapa ada. Tetapi, data yang untuk kontrol itu semuanya juga sumbernya berasal dari PASSION. Selain itu, tidak memakan waktu lebih banyak sehingga efisien biaya, dan waktu. Sistem PASSION telah cukup memenuhi tujuan perusahaan dengan waktu proses gadai transaksi diharapkan 15 menit, tentu dengan adanya PASSION ini

			bisa memenuhi waktu kurang dari 15 menit itu sendiri apabila telah melunasi melalui aplikasi. Lebih cepat juga dalam penggunaan sumber daya yang diperlukan misalnya listrik, dan lain – lain karena kita tidak perlu kerja sampai malam untuk melakukan hitungan manual penerimaan barang jaminan, pencairan, dan pelunasan. Kami hanya membutuhkan waktu yang sebentar pada sore hari untuk mengakuntan melalui sistem. Pengelola agunan hanya memeriksa saja barang jaminan yang telah diterima di sistem apakah sesuai dengan barang yang diserahkan dari Penaksir.
		P-3	Lebih efisiensi dibandingkan sebelum adanya Website PASSION dikarenakan produktivitas transaksi dilakukan masih mencapai 30 menit per transaksi sebelum adanya sistem. 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. Kemudian dalam 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. 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. 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 diakur sesuai dengan yang ada di PASSION maka sudah otomatis muncul notifikasi statusnya dan langsung kita simpan di Gudang.
		P-4	Dalam hal peningkatan efisiensi, 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 <i>put away</i> atau <i>picking</i> barang jaminan. Selain itu, dalam 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

**Tabel Topik dan Kategorisasi Hasil Wawancara Tentang Faktor Pendukung Dan Penghambat Penerapan Sistem
Enterprise Resource Planning Dalam Mendukung Efektivitas dan Efisiensi Pengelolaan Gudang**

No.	Topik	Pertanyaan Wawancara	Kode Informan	Jawaban
1.	Faktor-faktor pendukung Sistem PASSION dalam Gudang PT. Pegadaian Cabang Banyumanik	a. Apakah dengan adanya Sistem Website PASSION dapat membantu dalam kegiatan pengelolaan Gudang?	P-1	Otomatis karena dengan adanya website ini kan kita bisa melihat jumlah barang jaminan pada Website PASSION apakah mengalami peningkatan atau penurunan yang setiap saat bisa kita kontrol dan kendalikan.
			P-2	Sangat membantu di semua lini / aspek perusahaan, mulai dari penerimaan barang jaminan, proses pengambilan barang jaminan, proses yang dilakukan oleh kasir seperti transaksi, segala aktivitas yang dilakukan oleh pengelola agunan seperti serah terima barang, dan semua sektor tersebut termasuk kasir, penaksir, pengelola agunan, manajer bisnis, pimpinan cabang, bahkan sampai di skala pimpinan wilayah.
			P-3	Tentu saja. Dengan PASSION maka pekerjaan di gudang jadi lebih terstruktur. Sistem ini memudahkan kami melacak nomor barang jaminan, baik yang masih tersimpan maupun yang sudah ditebus. Kalau dulu, proses pencarian barang sering memakan waktu lama karena harus membongkar catatan manual, sekarang cukup melalui sistem, langsung terlihat lokasinya. Bahkan kalau ada kesalahan input, masih bisa cepat dilacak. Memang belum semuanya otomatis, tapi dibandingkan cara lama, PASSION sangat membantu mengurangi waktu tunggu nasabah dan beban kerja pegawai.

	b. Apa saja yang mendukung keberjalanan Sistem PASSION pengelolaan gudang dalam PT. Pegadaian Cabang Banyumanik	P-4	Iya, pengaruhnya besar sekali. PASSION ini terhubung langsung dengan layanan seperti Pegadaian Digital, jadi kalau nasabah melunasi secara online, datanya langsung masuk sistem. Kami di gudang tinggal mencocokkan surat bukti dengan data PASSION, lalu mengambil barangnya. Prosesnya lebih cepat, dan data yang ada lebih akurat karena semua transaksi tercatat otomatis. Integrasi ini juga meminimalkan kesalahan, misalnya salah ambil barang, karena kami bisa verifikasi data langsung dari sistem. Jadi, PASSION ini bukan cuma mempermudah kerja kami, tapi juga membuat layanan ke nasabah jadi lebih cepat dan tepat.
		P-1	Yang paling utama memang dukungan dari pimpinan. Mereka ikut mendorong perubahan sistem, menyiapkan biaya untuk pelatihan, dan mengatur supaya semua bagian bisa terhubung dengan lancar. Kemudian, sarana teknologi di sini juga sudah cukup memadai. Server dan jaringan yang dipakai PASSION stabil, jadi akses datanya lancar. Pegawai gudang juga sudah punya kemampuan yang cukup untuk mengoperasikan sistem, walaupun tetap butuh disiplin dalam memasukkan data. Selain itu, ada pelatihan dan sosialisasi rutin setiap ada pembaruan prosedur. Ini penting sekali supaya semua staf paham cara kerjanya. Kalau ada masalah teknis, kami juga dibantu langsung oleh tim IT pusat atau vendor yang membuat sistem. Dan yang terakhir, semua ini diatur dengan SOP yang jelas. Jadi alur kerja lebih tertib,
		P-2	Menurut saya, yang nggak kalah penting itu SDM-nya sendiri. Pegawai gudang dan staf yang terkait harus paham cara operasikan sistem, ngerti alur kerjanya yang digital, dan disiplin saat input data. Kalau mereka kompeten, adaptasi ke sistem baru jadi lebih cepat. Lalu, pelatihan dan sosialisasi juga harus rutin dan tepat sasaran. Apalagi sekarang teknologi berkembang cepat di era industri 5.0, jadi prosedur baru itu perlu dijelaskan dengan jelas lewat pelatihan teknis dan sosialisasi yang baik, supaya semua karyawan bisa mengikutinya dengan benar.

			P-3	Kalau dari pengalaman saya, peran tim IT dari pusat itu besar sekali. Mereka yang bantu kalau ada masalah teknis, baik itu perbaikan sistem atau pengembangan fitur baru. Jadi kalau ada kendala di lapangan, kami bisa langsung koordinasi dan dibantu sampai tuntas. Selain itu, aturan internal seperti SOP yang jelas juga membantu banget. Karena semua langkah kerja sudah ada panduannya, jadi pekerjaan lebih rapi dan disiplin meningkat.
			P-4	Pertama itu memang dukungan dari pimpinan dan manajemen. Mereka sudah komit untuk menjalankan sistem ini, termasuk mengalokasikan dana pelatihan dan memastikan semua bagian bisa terintegrasi. Jadi koordinasi antarbagian juga lebih lancar. Kedua, soal infrastruktur. Karena PASSION ini kan berbasis server dan butuh jaringan perangkat lunak yang stabil, jadi kalau infrastrukturnya lengkap dan memadai, aksesnya jadi mudah. Untungnya di Pegadaian sini fasilitas itu sudah disiapkan, jadi penggunaan PASSION bisa maksimal.
2.	Faktor-faktor penghambat Sistem PASSION pengelolaan Gudang PT. Pegadaian Cabang Banyumanik	Apa saja yang menghambat adanya penggunaan Sistem PASSION dalam Gudang penyimpanan PT. Pegadaian Cabang Banyumanik?	P-1	Ketika offline baru terkendala karena tidak bisa memeriksanya, yang membuat kasir mencetak struk secara manual sehingga menjadi kerepotan. Sumber daya yang melimpah juga membutuhkan ketelitian yang cermat dan rentan akan adanya kesalahan penomoran barang jaminan tetapi sebelum diserahkan diperiksa dulu dan kecocokan antara Surat Bukti Kredit dengan barang tersebut yang masih bisa diminalisir.
			P-2	Jadi untuk kendala dari Sistem PASSION sendiri seperti pada saat PASSIONnya offline dan sedang <i>maintenance</i> yang tidak bisa diakses mana yang betul – betul sudah dilunasin mana yang belum. Pengembangan yang terjadi selalu dilakukan oleh perusahaan. Selain itu, dari pengelola agunan sendiri karena pengambilannya masih manual maka terdapat rawan akan adanya <i>human error</i> itu sendiri dan walaupun jarang yaitu satu kali kasus dalam sebulan mengenai kesalahan pengambilan barang jaminan itu.

			P-3	Kalau menurut saya, yang pertama itu soal SDM. Tidak semua pegawai terbiasa atau paham dengan teknologi. Jadi, sering kali kita bergantung pada satu orang yang memang menguasai sistem ini. Kalau orang itu sedang cuti atau sakit, ya otomatis pekerjaan di gudang jadi tersendat. Yang kedua, masih ada kesalahan dari pihak manusia sendiri. Walaupun jarang, tapi tetap saja terjadi. Misalnya, salah ambil barang jaminan, atau struknya tertukar dan malah dimasukkan ke kantong barang nasabah lain. Kadang juga barangnya jatuh atau tertukar karena nomor barangnya sama atau mirip. Pernah juga ada perbedaan jumlah barang saat dicatat di PASSION dengan jumlah fisik di lapangan. Biasanya itu akibat kurang teliti, kecapekan, atau sekadar lalai saja.
			P-4	Kalau menurut saya, tantangannya ada beberapa. Pertama, soal infrastruktur teknologi. Sistem ini kan sangat bergantung pada internet yang stabil dan cepat. Kalau jaringan lagi bermasalah, otomatis semua proses jadi terhambat. Selain itu, masih ada beberapa tahapan seperti put away sama picking yang belum full digital dan itu rawan salah serta butuh waktu lama. Kedua, dukungan teknis dari tim IT pusat itu terbatas. Kalau gangguan teknis terjadi bersamaan di banyak cabang, antrian untuk perbaikannya bisa lama banget. Ketiga, masalah anggaran. Kalau mau upgrade perangkat atau menyesuaikan teknologi terbaru, biayanya lumayan besar, jadi nggak bisa langsung dipenuhi.

Lampiran 2 : Biodata Peneliti

BIODATA PENELITI



1.	Nama Lengkap	Muhammad Hafizh Kemal Raihan
2.	Program Studi	Manajemen dan Administrasi Logistik
3.	NIM	40011321650192
4.	Tempat dan Tanggal Lahir	Semarang, 1 Maret 2002
5.	Alamat Email	muhammadhafizhkemal@gmail.com
6.	Tahun Masuk	2021
7.	Pendidikan	1. SD IT Al – Azhar 19 Jakarta Timur 2008 – 2014 2. SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta 2014 – 2018 3. SMA Negeri 5 Yogyakarta 2018 – 2021 4. Universitas Diponegoro 2021 - 2025
8.	Tugas Akhir	“Penerapan Sistem <i>Enterprise Resource Planning</i> Dalam Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Pengelolaan Gudang PT. Pegadaian Cabang Banyumanik Kota Semarang.”

Lampiran 3 : Hasil Turnitin



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEKOLAH VOKASI
MANAJEMEN ADMINISTRASI DAN LOGISTIK

Jalan Erlangga Tengah No. 17, Pleburan,
Semarang, Kode Pos 50241
Telepon./Faksimile (024) 76486853
Laman: <https://ap.vokasi.undip.ac.id/>
email: ap@live.undip.ac.id

KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

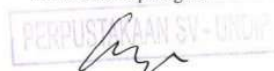
Tim Pemeriksa Kemiripan Tulisan Ilmiah Telah Memeriksa Unggahan File Atas Nama:

Nama : **Muhammad Hafizh Kemal**
NIM : **40011321650192**
Program Studi : **Manajemen dan Administrasi Logistik**
Judul Tulisan : **PENERAPAN SISTEM ENTERPRISE RESOURCE
PLANNING DALAM MENINGKATKAN
EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENGELOLAAN
GUDANG PT. PEGADAIAN CABANG
BANYUMANIK KOTA SEMARANG**
Jenis Dokumen : **Tugas Akhir**
Paper ID : **2716759355**
Tanggal Pemeriksaan : **18 Juli 2025**

Menyatakan Bahwa Hasil Pemeriksaan Dengan Menggunakan Aplikasi Turnitin Terhadap
Tulisan Ilmiah Dengan Judul Diatas Menghasilkan Kemiripan Sebesar 19% Dengan Sumber-
Sumber Online Lainnya.

Demikian Surat Keterangan Ini Dibuat Untuk Dipergunakan Sebagaimana Mestinya.

Tim Verifikasi
Unit Perpustakaan Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro



Alina Indrawati
NIP : 197407101999032002

Lampiran 4 : Sertifikat Magang



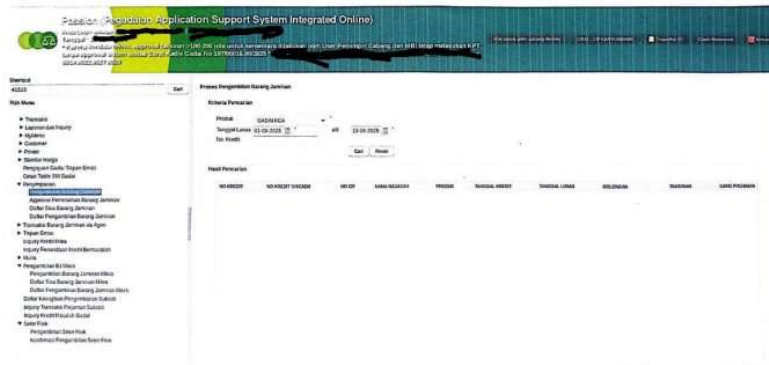
Lampiran 5 : Dokumentasi Penelitian



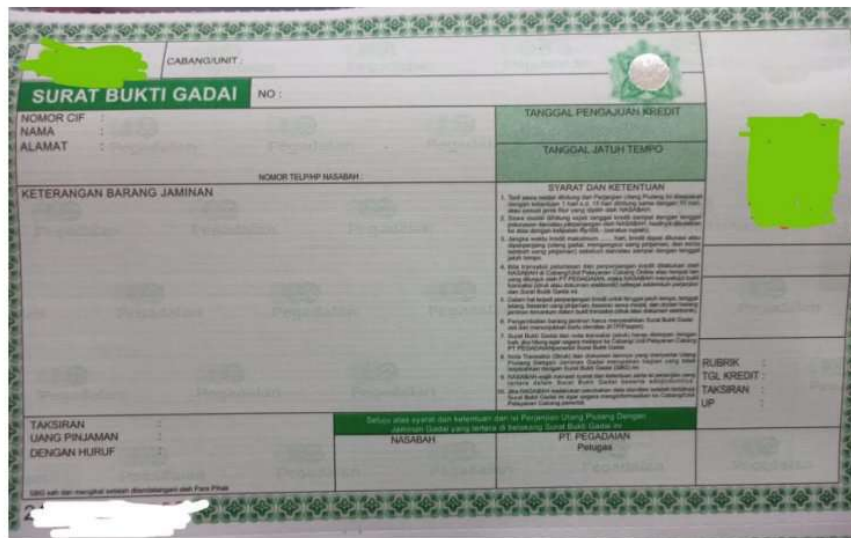
(Dokumentasi Bagian Depan Kantor Pegadaian Cab. Banyumanik)



(Dokumentasi Foto Bersama Pegawai Pegadaian Cab. Banyumanik)



Tampilan Website PASSION Pegadaian
(Sumber : Data Kantor Pegadaian Cabang Banyumanik, 2025)



Tampilan Surat Bukti Gadai Transaksi Pegadaian
(Sumber : Arsip Kantor Pegadaian Cabang Banyumanik, 2025)

PT Pegadaian

Gadai KCA

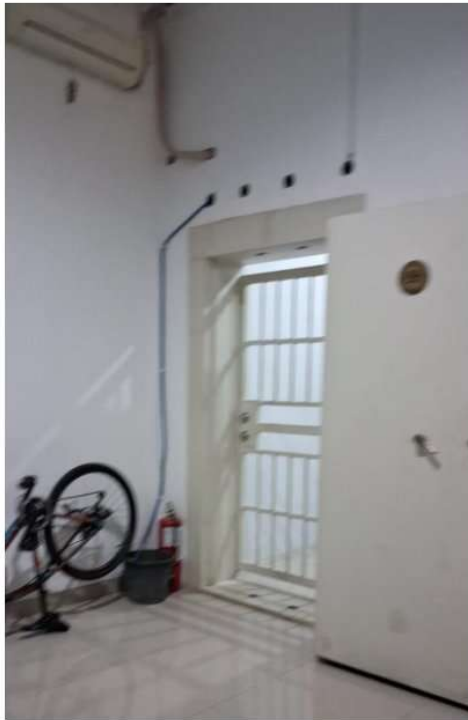
KANWIL SEMARANG - CP BANYUMANIK

Per Tanggal 01-Jan-24 - 31-Dec-24

Golongan	Uang Pinjaman	Akun / BJ
A	1181020000	3229
B	106084530000	46706
C	130086700000	14609
D	117893430000	2386

Aktivitas Transaksi Gadai Periode 2024

(Sumber : Data Arsip Pegadaian Banyumanik Semarang, 2024)



**Tampilan Gudang Brankas PT. Pegadaian
Emas**



Rak Brankas Barang Kantong



**Penyimpanan Sebagian Barang Jaminan Elektronik seperti TV, Laptop,
Kamera**



Dokumentasi Foto Bersama Informan P-1 sebagai Manajer Gadai

Sumber : Dokumentasi Peneliti (2025)



Dokumentasi Foto Bersama Informan P-2 selaku Penaksir Emas

Sumber : Dokumentasi Peneliti (2025)