BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada zaman yang modren ini kemajuan di bidang teknologi oleh sebab itu, dapat memberikan dampak yang cukup luas. Misalnya dalam berbagai macam aplikasi yang di gunakan disetiap perusahaan. Salah satu dari kemajuan teknologi juga telah merambah ke dalam dunia bisnis suatu perusahaan, instansi maupun organisasi. saat ini banyak bermunculan berbagai program aplikasi yang menyediakan fitur dalam penyaluran pinjaman kepada masyarakat salah satunya adalah aplikasi yang digunakan oleh PT Pegadaian Cabang Tarandam Padang yang menggunakan aplikasi pegadaian digital yang mana aplikasi ini menggunakan sistem penyaluran pinjaman yang praktis, cepat serta tidak menggunakan waktu yang lama dalam melakukan peminjaman oleh para nasabah maupun calon nasabah. Pelayanan secara luas yaitu semua bentuk jasa pelayanan, baik secara publik yang pada prinsipnya menjadi kewajiban yang dilaksanakan oleh pemerintah dipusat, di kota dan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah guna untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan kebijakan peraturan undang-undangan. Pelayanan ialah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir, 1992:16).

Pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditujukan orang lain untuk menyelesaikan

masalah (Luthans, 1995:46). Keuntungan jasa bagi instansi maupun industri adalah mampu menyampaikan jasa yang ramah, sopan, jujur serta menjadi kewajiban industri. Seandainya tidak adanya jasa yang ramah, industri atau perusahaan tidak bisa memperoleh banyak konsumen dalam bisnisnya. Di era yang modern ini, kompetisi dalam berbisnis sangat sulit. Dengan adanya jasa yang diberikan perusahaan kepada konsumen inilah yang dapat memberikan nilai tambahan yang baik terhadap pandangan konsumen sehingga konsumen nyaman terhadap perusahaan tersebut. perhatian konsumen. Manfaat peningkatan aplikasi secara umum adalah untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi melalui menu-menu yang ada di aplikasi tersebut. Aplikasi dapat dilihat dari banyaknya aplikasi yang memudahkan penggunanya dalam membantu suatu pekerjaan dari sebuah perusahaaan tersebut. Aplikasi yang digunakan oleh PT Pegadaian ini untuk mendorong pertumbuhan dari *Outstanding Loan* (OSL) itu sendiri, supaya masayarakat mudah memahami bagaimana melakukan pinjaman tersebut. (*www.PT Pegadaian.co.id)*

Aplikasi Digital merupakan sebuah teknologi informasi yang dianjurkan dibidang pendidikan berupa *website* yang dapat di *upload* dan dikirim sesuai *website* yang sudah ditentukan. karena adanya aplikasi digital ini untuk mempermudah perusahaan dalam menjalankan suatu bisnisnya dan bisa menghemat waktu dalam bekerja. Serta konsumen bisa melakukan suatu kegiatannya lewat aplikasi digital tersebut dalam melakukan pemesanan atau melakukan transaksi beli barang lewat aplikasi digital ini. Aplikasi pegadaian digital s*ervice* (PDS) adalah

satu fasilitas dalam bentuk digital yang dimiliki oleh PT Pegadaian yang berbasis sistem dan *handphone.* Aplikasi pegadaian digital *service* (PDS) dapat memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dari produk-produk yang ada di dalam aplikasi tersebut. Serta menggunakan *outstanding loan* (penyaluran pinjaman). Layanan baru ini menawarkan kemudahan bagi nasabah mulai dari melalukakan pengajuan gadai atau pengajuan kredit mikro. Keunggulan dari PDS ini di antaranya adalah nasabah mendapatkan pelayanan lebih cepat yang sejajar dengan yang diberikan oleh pelayanan outlet Pegadaian. *outstanding loan* atau penyaluran pinjaman adalah untuk mencapai suatu target, pegadaian memperkenalkan aplikasi "Digital *Service"* ini kepada nasabah.

Manfaat Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) adalah untuk mempermudah nasabah maupun calon nasabah dalam melakukan cek tagihan pembayan atau cek tagihan lainnya. Dengan aplikasi pegadaian, nasabah tidak perlu datang ke outlet untuk melakukan pembayan cukup hanya lewat aplikasi saja kemudian dibayarkan sesuai bank yang sudah ditentukan oleh Pegadaian atau melalui ATM. (*www.PT Pegadaian.co.id)*

PT. Pegadaian (Persero) sudah melaksanakan transformasi perusahaan untuk menjadi perusahaan keuangan untuk generasi di usianya ke 117 tahun ini. Perubahan yang dilakukan perusahaan ini dengan cara membuat sebuah aplikasi untuk memudahkan konsumen dalam bertransaksi kepada perusahaan yang bersangkutan. Misalnya PT.Pegadaian yang telah membuat peluncuran aplikasi yang di namakan "Pegadaian Digital *Service"* (PDS) untuk memperluas target pasar

sampai ke generasi milenial. PT .Pegadaian ini, aplikasi pegadaian digital *service* digunakan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan pembayaran atau melakukan peminjaman. Keuntungan aplikasi pegadaian digital *service* adalah nasabah bisa melakukan cek secara rinci biaya yang telah nasabah melakukan peminjaman. Aplikasi Pegadaian Digital *Service* ini juga bisa melakukan cek pembayaran misalnya cek tagihan Listrik (PLN), BPJS, Telkom, PDAM, Bayar Angsuran, Beli Tabungan Emas, Pembelian Pulsa. Aplikasi ini di terbitkan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan cek pembayaran atau melakukan peminjaman lewat aplikasi tersebut setelah nasabah melakukan pembayaran lewat aplikasi ini, nasabah hanya tinggal melihatkan kode *booking* yang ada di aplikasi tersebut kepada karyawan jika nasabah menyetorkan uangnya di outlet pegadaian. Aplikasi pegadaian digital *service* ini baru dipromosikan atau menawarkan secara jelas kepada nasabah oleh PT Pegadaian semenjak bulan januari 2019. Aplikasi pegadaian digital *service* ini karyawan pegadaian dapat mendaftarkan nasabahnya ketika nasabah tersebut datang ke Pegadaian dalam melakukan peminjaman. Karena aplikasi pegadaian digital *service* ini baru diadakan di PT Pegadaian (Persero) maka masyarakat atau nasabah masih belum berani melakukan peminjaman lewat aplikasi pegadaian digital *service* ini karena nasabah masih belum ada keberanian untuk melakukan peminjaman lewat aplikasi pegadaian digital *service* ini. Tetapi, masyarakat sekarang hanya menggunakan aplikasi untuk cek pembayaran peminjamannya, cek Pembayaran Listrik (PLN), PDAM, Telkom, Pembelian Pulsa, Bayar Gadai, Beli Tabungan Emas, Bayar Angsuran, maupun BPJS.

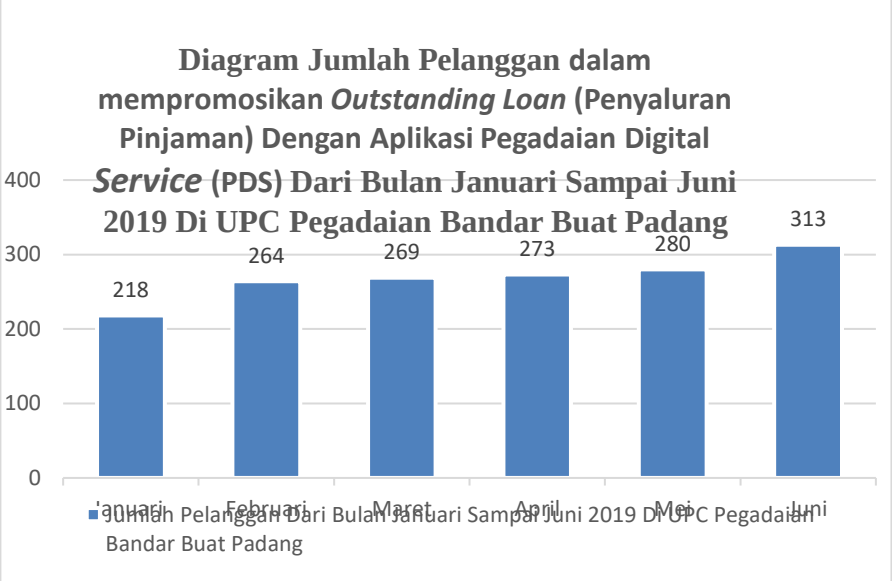
Walaupun masyarakat atau nasabah belum mau melakukan peminjaman lewat aplikasi pegadaian digital *service* ini karena nasabah masih belum paham dalam menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital *Service* ini karena takut terjadi kesalahan dalam melakukan peminjaman. Maka dari itu nasabah masih menggunakan cara manual dalam melakukan peminjamannya. Walaupun karyawan atau petugas pegadaian sudah mempromosikan, memberikan tahapan-tahapan bagaimana cara menggunakannya mulai dari mendaftarkan nama nasabah, kemudian cara *loginnya* dengan memasukan nama dan *password* nasabah yang telah didaftarkan oleh karyawan pegadaian. Setelah *login* nasabah akan menemukan menu-menu yang ada di aplikasi tersebut misalnya nasabah melakukan gadai motor sebelum menggadaikannya nasabah bisa cek langsung ke aplikasi ini berapa jumlah pinjam yang nasabah dapatkan dari gadai motor tersebut. Selain menu gadai, di aplikasi ini nasabah bisa juga digunakan untuk cek pembayaran peminjamannya, cek Pembayaran Listrik (PLN), PDAM, Telkom, Pembelian Pulsa, Bayar Gadai, Beli Tabungan Emas, Bayar Angsuran, maupun BPJS.

Aplikasi ini juga bisa digunakan untuk melihat berapa biaya angsuran pinjaman nasabah yang harus dibayar di bulan tersebut disana akan terlihat rincian pembayarannya. Perkembangan aplikasi pegadaian digital *service* (PDS) ini setelah diluncurkan ini cukup baik dipandangan nasabah. Aplikasi juga memudah nasabah dalam melakukan peminjaman atau cek peminjaman, karena aplikasi ini baru diluncurkan semenjak bulan Januari 2019 yang lalu ,masyarakat atau nasabah belum terlalu banyak mengetahui, dan sekarang perkembangan dalam melakukan

peminjaman masih banyak dilakukan secara manual oleh nasabah. Kendala yang didapatkan terhadap nasabah dalam mendaftarkan aplikasi ini adalah terkadang masyarakat belum paham bagaimana cara menggunakan aplikasi tersebut walaupun karyawan pegadaian sudah menjelakan bagaimana caranya serta sebagian nasabah belum mempunyai HP Android karena syarat untuk mendaftarkan aplikasi ini harus melalui *Android*. setelah karyawan pegadaian mendaftarkan nasabah kemudian dijelaskan langsung oleh karyawan pegadaian tersebut. Bagaimana cara-cara menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital *Service* ini dan bagaimana manfaatnya menggunakan aplikasi ini.

Di PT Pegadaian (Persero) sudah menggunakan aplikasi ini baik dalam melakukan peminjaman maupun melakukan pembayaran serta melakukan angsuran tiap bulan di lakukan lewat "Aplikasi Pegadaian Digital *Service*" Jadi, penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital *Service* ini sebagian masyarakat masih banyak yang belum tau, maka dilihat dari beberapa orang yang melakukan peminjaman lewat aplikasi tersebut, masyarakat sangat senang sekali bisa bertransaksi lewat aplikasi pegadaian digital *service*, kemudahan dalam menggunakan aplikasi ini nasabh tidak perlu antrian dalam melakukan peminjaman, cukup lewat aplikasi tersebut melakukan peminjaman. Dengan adanya aplikasi tersebut memudahkan masyarakat dalam bertransaksi atau hal-hal yang nasabah inginkan. Dengan sudah adanya aplikasi pegadaian digital *service* ini, perkembangan penyaluran peminjaman (*outstanding loan*) kurang baik karena nasabah masih melakukan peminjaman secara manual dengan mendatangkan

outlet-outlet di Pegadaian terdekat. Karena aplikasinya baru dikenal masyarakat jadi belum banyak yang melakukan transaksi atau melakukan penyaluran peminjaman (*Outstanding Loan*) dalam aplikasi tersebut. Hanya beberapa orang saja. Berikut tabel jumlah pelanggan setelah menggunakan aplikasi pegadaian digital *service* (PDS) dalam mempromosikan *outstanding loan* (penyaluran peminjaman).



Sumber: PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tarandam Kota Padang.

PT Pegadaian adalah sebuah BUMN di Indonesia dalam sektor keuangan yang bergerak pada 3 (tiga) lini bisnis yaitu emas, pinjaman, dan jasa. Aplikasi ini dibuat untuk mempermudah dalam mengelolah pinjaman nasabah suatu perusahaan menjadi lebih efektif dan efisien.dengan aplikasi yang digunakan oleh PT Pegadaian, maka penulis ingin meneliti dalam bentuk "Tugas Akhir" dengan judul penelitian**"Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) dalam Mendorong Pertumbuhan *Outstanding Loan* (*OSL)*.**

1.2. Rumusan Masalah

Uraian diatas rumusan masalah akan dibahas untuk Tugas Akhir, antara lain:

1. Apa saja jenis pelayanan yang diberikan melalui Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) pada PT Pegadaian UPC Bandar Buat Padang?
2. Bagaimana prosedur pelayanan yang terdapat dalam Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) dalam mendorong pertumbuhan *Oustanding Loan* (OSL) pada PT Pegadaian UPC Bandar Buat Padang?

1.3. Tujuan Magang

Tujuan magang yang dicapai dari penerapan kegiatan magang ini yaitu:

1. untuk mengetahui jenis pelayanan yang diberikan melalui Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) pada PT Pegadaian UPC Bandar Buat Padang.
2. Untuk mengetahui prosedur pelayanan yang terdapat dalam Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) dalam mendorong pertumbuhan *Oustanding Loan* (OSL) pada PT Pegadaian UPC Bandar Buat Padang.

1.4. Manfaat Kegiatan Magang

Penulisan akhir ini penulisan berharap agar dapat memberikan kontribusi untuk berbagai pihak, diantaranya yaitu:

1. Bagi Akademik

Manfaat dari penulisan ini, untuk arsip bagi akademik yang bisa digunakan untuk dijadikan panduan bagi aktivitas akademik di perguruan tinggi.

2. **Bagi Perusahaan Terkait**

keuntungan yang dapat diambil dari penulisan ini diharapkan bisa menjadi informasi dalam bentuk uraian penjelasan dan saran yang dapat dipertimbangkan oleh perusahaan.

1.5. Waktu Dan Tempat Magang

Magang atau kuliah kerja pratek ini dilaksanakan di PT Pegadaian Cabang Tarandam Padang yang beralamat di Jl.Raya Solok-Padang, Bandar Buat, Lubuk Kilangan, Kota Padang, selama 40 (empat puluh) hari kerja, yang hari kerjanya yaitu dari hari senin s/d sabtu.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan tugas akhir ini dibagi I sampai V bab yang mana masing-masing bab akan diurutkan yaitu:

BAB I **PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan pendahuluan yang meliputi: latar belakang masalah, rumasan masalah, tujuan magang, manfaat kegiatan magang, tempat dan waktu magang, serta sistematika penulisan.

BAB II **TINJAUAN PUSTAKA**

Pada tinjauan pustaka ini berisi pembahasan tentang pengertian aplikasi, pengertian PT Pegadaian, pengertian digital, pengertian *Service* (pelayanan), pengertian pelayanan prima serta pengertian *Outstanding Loan* (OSL).

BAB III **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Gambaran umum perusahaan ini menyangkut mengenai sejarah PT Pegadaian cabang Tarandam Padang visi dan misi PT. Pegadaian Cabang Tarandam Padang dan stuktur organisasi PT. Pegadaian Cabang Tarandam Padang.

BAB IV **PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas tentang penggunaan aplikasi pegadaian digital dalam mendorong pertumbuhan *Outstanding Loan* (penyaluran pinjaman) serta prosedur pelayanan yang terdapat dalam Aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) dalam mendorong pertumbuhan *Oustanding Loan* (OSL) pada PT Pegadaian UPC Bandar Buat Padang?

BAB V **PENUTUP**

Pada bagian penutup ini berisikan mengenai kesimpulan hasil magang yang diterapkan dan dilaksnakan serta saran saran yang berisikan tentang hasil magang.