

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era industri 4.0 sekarang ini merupakan kemajuan yang sangat pesat di bidang industri dan memberi dampak yang cukup luas bagi dunia usaha. Dengan teknologi berbasis internet dapat mempermudah segala aktivitas layanan perusahaan. Teknologi internet pada saat sekarang sudah merambah ke segala aspek kehidupan manusia. Menurut laporan dari *We Are Social*, pengguna internet di Indonesia mencapai 175,4 juta pengguna. Sehingga pada tahun pada tahun 2020 telah terjadi kenaikan 17% atau sekitar 25 juta pengguna internet di negeri ini. Melihat total populasi Indonesia yang berjumlah 272,1 juta jiwa, oleh sebab itu maka 64% penduduk Indonesia telah bisa merasakan akses dunia maya. Laporan ini juga menyatakan data yang menarik, ada 160 juta pengguna aktif media social di Indonesia (detik, 2020).

Pada era digital ini, aplikasi *mobile* sangat dibutuhkan untuk mempermudah pengguna dalam melakukan pekerjaan terutama dalam hal informasi. Menurut Pane, dkk (2020) aplikasi adalah program yang dibuat dengan tujuan untuk melaksanakan fungsi sesuai dengan kegunaan aplikasinya, penggunaannya dan jenis aplikasi itu sendiri. Dengan perkembangan teknologi pada saat ini mampu mengubah pola dan kebiasaan masyarakat. Masyarakat lebih modern pada saat ini lebih cenderung suka melakukan semua urusan atau kegiatan secara online. Karena mereka menganggap ini sangat mudah dan praktis. Contohnya seperti melakukan belanja *online*, komunikasi *online*, pembayaran *online* dan sebagainya secara *online*. Dengan berubahnya kebiasaan masyarakat ini, perusahaan harus bisa membaca arah strategi yang akan digunakan untuk menarik pelanggannya.

Seiring perkembangan teknologi yang sangat cepat pada saat ini, para pelaku usaha bisa menghemat pengeluaran mereka untuk membuka cabang baru dengan teknologi digital. Memanfaatkan teknologi digital perusahaan dapat menekan pengeluaran, karna dengan teknologi digital dapat mengurangi kebutuhan fisik operasional perusahaan. sehingga hal ini dapat meningkatkan pendapatan perusahaan. Tapi pada saat ini belum semua konsumen mengetahui produk digital perusahaan. Ini bisa terjadi karena kurangnya promosi dan sosialisasi mengenai produk digital oleh perusahaan kepada konsumen. Karna kemajuan teknologi ini membuat perubahan, seperti banyak ritel yang hadir dalam bentuk digital (Republika, 2018).

Pegadaian merupakan badan usaha milik negara yang bergerak dibidang keuangan tetapi *non bank*, pegadaian mempunyai 3 macam lini bisnis perusahaan yaitu emas, pembiayaan, dan aneka jasa. Dalam menghadapi perkembangan aplikasi digital pada saat ini dan untuk memperluas jangkauan Pegadaian kepada konsumen. PT pegadaian meluncurkan aplikasi Agen Pegadaian untuk menjadi perpanjangan tangan mereka. Agen Pegadaian adalah salah satu layanan yang diberikan oleh pegadaian kepada nasabahnya dalam bentuk perpanjangan tangan pegadaian kepada nasabah untuk memudahkan transaksi. Agen pegadaian dapat diperuntukan bagi perorangan dan badan usaha. Pada tahun 2019 jumlah agen telah mencapai 9.600 jiwa agen pegadaian dengan 4.100 outlet yang tersebar diseluruh Indonesia (Sahabat Pegadaian, 2020).

Mendaftar sebagai agen pegadaian dapat memiliki keuntungan yang banyak seperti *sharing fee*, meningkatkan kepercayaan masyarakat, meningkatkan jumlah pelanggan, serta pemasaran produk yang mudah. Agen pegadaian ini memiliki tiga jenis yaitu agen pemasaran, agen pembayaran, dan agen gadai. Ketiga agen tersebut memiliki masing-masing keuntungan. Agen pemasar memiliki keuntungan mendapatkan pendapatan administrasi dan *success fee*, pendapatan dari pembukaan tabungan emas, *top up* dari tabungan emas, *fee* dari transaksi

payment point. Agen gadai memiliki keuntungan yang banyak seperti keuntungan administrasi, *fee* pembukaan tabungan emas, *fee top up* tabungan emas, pendapatan dari transaksi *payment point*, dan *share sewa* modal.

Agen pembayaran merupakan agen-agen yang mendapat keuntungan dari pendapatan administrasi, *success fee*, *fee* pembukaan rekening tabungan emas, pendapatan *top up*, serta transaksi *payment point*. Agen pegadaian sangat cocok untuk menjadi penghasilan tambahan bagi seseorang atau badan usaha. Agen pegadaian yang aktif dan serius dalam menjalankan kegiatannya, dapat menjadi bisnis yang sangat menguntungkan karena penghasilan agen sendiri bisa mencapai paling tinggi 17 juta perbulan atau dengan pendapatan rata-rata 3-4 juta perbulan (Tirto, 2020).

Hasil yang diharapkan dari program aplikasi Agen pegadaian ini adalah dapat menjadi perpanjangan tangan pegadaian kepada konsumen serta memberi kemudahan kepada konsumen dalam melakukan transaksi dan kemudahan dalam menggunakan layanan yang diberikan oleh PT Pegadaian. Aplikasi ini diharapkan mampu membuat PT Pegadaian bersaing pada era teknologi digital yang sangat ketat pada saat ini. Berdasarkan penjelasan dari penjelasan diatas, maka penulis untuk membahas ini dalam bentuk laporan magang dengan judul “Penerapan Sistem Informasi Pemasaran pada Aplikasi Agen Pegadaian di PT Pegadaian Cabang Tarandam Padang”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang di atas, maka penulis mengangkat rumusan masalah yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan sistem informasi pemasaran pada aplikasi agen Pegadaian di PT Pegadaian Cabang Tarandam Padang?

2. Bagaimana kendala pada aplikasi agen pegadaian?
3. Bagaimana solusi untuk mengatasi kendala pada aplikasi agen pegadaian?

1.3. Tujuan Magang

Berdasarkan rumusan masalah tersebut telah menggambarkan tujuan dari kegiatan magang ini, yaitu untuk mengetahui penerapan sistem informasi pemasaran pada aplikasi agen Pegadaian di PT Pegadaian Cabang Tarandam Padang.

1.4. Manfaat Magang

Berdasarkan tujuan dari kegiatan magang di atas, kegiatan magang diharapkan memberi manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat Secara teoritis dari kegiatan magang ini diharapkan dapat memperbanyak wawasan, pengetahuan, serta pandangan tentang penerapan sistem informasi pemasaran pada aplikasi agen Pegadaian di PT Pegadaian Cabang Tarandam Padang.

2. Manfaat Praktis

Manfaat secara praktis berguna untuk sebagai informasi calon konsumen dan pembaca PT Pegadaian melakukan inovasi dalam memberi kemudahan kepada pelanggannya. Bagi perusahaan manfaatnya dapat mengetahui kinerja dan efektifitas supaya bisa jadi bahan evaluasi untuk memperbaiki aplikasi yang digunakan sekarang.



1.5. Metode Magang

Metode yang digunakan dalam penyusunan laporan ini, penulis melakukannya secara langsung ke lapangan dan dalam bentuk praktek kerja lapangan dan magang dengan metode observasi untuk mendapatkan data yang akurat sesuai dengan keadaan sebenarnya dan wawancara dengan orang atau pihak yang bersangkutan di perusahaan. Metode observasi bisa dikatakan kegiatan

yang terdiri dari pengamatan, pencatatan dan hal-hal yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis.

1.6. Tempat dan Waktu Magang

Lokasi magang ini berada di PT Pegadaian cabang Tarandam Jl. Proklamasi, Sawahan, Kec. Padang Timur, Kota Padang. Aktivitas magang dilakukan dengan durasi 40 hari kerja.

1.7. Ruang Lingkup Pembahasan

Ruang lingkup yang akan di bahas penulis dalam laporan ini adalah fokus mengenai bagaimana penerapan sistem informasi pemasaran pada aplikasi agen pegadaian di PT Pegadaian Cabang Tarandam Padang.

1.8. Sistem Penulisan

Untuk dapat memperoleh gambaran secara jelas untuk laporan ini, maka penulis membuat sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, metode penyusunan laporan magang, dan sistematika penulisan magang.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab dua ini berisi tentang landasan teori penelitian yang berisi mengenai teori, konsep, dan permasalahan yang menjadi dasar pemikiran dalam penulisan laporan ini.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab tiga ini akan diuraikan mengenai sejarah singkat perusahaan struktur organisasi, pembagian tugas, dan tanggung jawab, visi dan misi serta logo perusahaan.

BAB IV PEMBAHASAN



Bab empat ini penulis akan membahas mengenai “Penerapan Sistem Informasi Pemasaran pada Aplikasi Agen Pegadaian di PT Pegadaian Cabang Tarandam Padang”.

BAB V PENUTUP

Bab lima ini akan berisikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil pelaksanaan magang yang telah di lakasanakan.

