

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada tahun 2019 tepatnya pada bulan Desember terdapat sebuah polemik, yaitu sebuah permasalahan yang tidak di harapkan oleh berbagai pihak, Permasalahan ini memberikan dampak yang sangat besar terhadap tatanan dunia, yang mampu mempengaruhi berbagai pilar-pilar kehidupan dan meruntuhkannya. Permasalahan itu merupakan sebuah wabah yang menyebar cukup cepat melalui sentuhan dan droplet yang terhirup dari orang lain yang sudah terpapar virus ini, wabah ini memiliki nama Covid-19. Wabah ini bermula dari Provinsi Wuhan di China terjadi pada akhir Desember 2019, setelah kasus tersebut timbul banyak kasus yang disebabkan oleh virus ini dan hal ini meningkat sangat cepat, awalnya penyebaran ini hanya terjadi pada Provinsi Wuhan namun karna telatnya koordinasi pemerintah mengenai wabah ini sehingga mengakibatkan wabah ini masuk ke negara lain dan menyebar secara pesat ke puluhan negara di dunia. Tak terkecuali Indonesia, wabah ini tidak butuh waktu lama dalam penyebaran cukup dalam waktu beberapa bulan virus ini mampu melumpuhkan pergerakan berbagai negara. Covid-19 merupakan penyakit yang disebabkan oleh *virus severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-COV-2)*. Virus ini mampu menimbulkan gangguan pada sistem pernapasan, mulai dari gejala yang ringan seperti flu hingga infeksi paru-paru, seperti pneumonia.

Di Indonesia kasus pertama yang terjangkit virus ini terjadi pada senin, 2 Maret 2020, hal ini langsung di umum kan secara cepat oleh presiden Indonesia Bapak Joko Widodo bahwa 2 warganya telah terpapar virus yang berasal dari Kota Depok, Jawa Barat, Indonesia. Setelah mengetahui hal itu pemerintah langsung melakukan isolasi terhadap kedua korban. Tidak hanya itu pemerintah juga melakukan penelusuran mengenai siapa saja yang telah melakukan kontak dengan korban sebelum korban dinyatakan positif Covid-19. Hal ini menjelaskan bahwa pemerintah Indonesia sigap dalam mengatasi penularan virus ini dan telah menyiapkan 100 rumah sakit untuk isolasi korban yang terjangkit virus ini. Setelah beberapa bulan Covid-19 melanda dunia dan Indonesia, virus ini telah memakan korban secara keseluruhan yaitu 29.897.412 jiwa, dan untuk Indonesia sendiri total kasus yang terpapar virus ini 232.628 jiwa dan jumlah korban meninggal mencapai untuk Indonesia mencapai 9.222 jiwa. Untuk Provinsi Sumatera Barat total kasus mencapai 3.749 jiwa dan meninggal mencapai 84 orang.

hal ini menjelaskan bawa andemi sangat memberikan dampak yang sangat besar terhadap sebuah negara, seperti halnya pada bidang ekonomi. Tidak hanya di Indonesia bahkan hampir seluruh dunia mengalami penurunan perekonomian. Indonesia sendiri telah menganggarkan dana sebesar Rp 677,2 triliun anggaran yang bertujuan agar penanganan Covid-19 dan pembangunan ekonomi nasional kembali normal. Upaya lain pemerintah dalam penanganan Covid-19 ini dengan melakukan *physical distancing* sebagai poin utama, lalu pemerintah membentuk 4 strategi sebagai pondasi keberhasilan poin utama tadi. Pertama mengampanyekan gerakan memakai masker sebagai perlindungan pertama dari paparan virus, karena pada dasarnya kita tidak mengetahui

kondisi orang lain yang kita temui di luar rumah karna ada korban yang telah terpapar namun tidak memunculkan gejala-gejala pada umumnya. Kedua dengan cara menelusuri kontak dari seseorang yang positif virus ini dengan melakukan *rapid test*. Terutama menelusuri orang terdekat dan lingkungannya, hal ini mampu mempersempit penyebaran virus ini secara berkala. Ketiga dengan cara memberikan pemahaman dan kesiapan isolasi terhadap korban positif/negatif virus ini. Keempat dengan mengisolasi diri di rumah sakit kala isolasi mandiri tidak efektif karna dibutuhkan layanan secara intensif di rumah sakit. Dari semua hal ini upaya yang mampu kita lakukan secara mandiri untuk mencegah dan menghadapi virus ini dengan tetap mengikuti protokol kesehatan berupa tindakan seperti memakai masker kemana pun, selalu menjaga kebersihan dengan mencuci tangan dengan sabun/ selalu memakai *handsanitizer* setiap melakukan sentuhan dengan alat-alat yang bersifat publik. Dan yang terpenting tetap kurangi berada pada suatu tempat yang sangat ramai yang mengakibatkan kita menghiraukan protokol kesehatan yang telah di jelaskan pemerintah.

Hal ini menjadi tantangan yang cukup besar bagi perusahaan-perusahaan yang langsung berkontak dengan pelanggan dalam rangka transaksi produk. Seperti halnya PT. Pegadaian (Persero) Indonesia yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau lembaga perkreditan yang dikelola oleh pemerintah dengan kegiatan utamanya yaitu melakukan penyaluran uang pinjaman kepada masyarakat dengan dasar hukum gadai. Pinjaman itu dilakukan dengan cara mudah cepat dan aman sehingga tidak menyulitkan masyarakat yang melakukan pinjaman. Namun Karena terjadinya pandemi seperti sekarang transaksi secara langsung antara perusahaan dan konsumen harus di

kurangi dalam membantu mensukseskan strategi-strategi pemerintah dalam menekan pertumbuhan pandemi ini. Sehingga pihak perusahaan lebih memfokuskan kegiatan pemasaran dan penjualannya dalam media sosial dan aplikasi yang mendukung dalam setiap transaksi dengan konsumen.

Aplikasi tersebut bernama pegadaian digital yang merupakan aplikasi penunjang dari pihak perusahaan dalam berinteraksi dengan pelanggan. Meskipun aplikasi bukanlah inovasi baru dari pihak perusahaan dalam menghadapi pandemi ini, namun hal ini menjadi pendukung utama yang lebih di fokuskan karena harus di kurangnya tatap muka dengan pelanggan. Walaupun kegiatan transaksi langsung di outlet pegadaian masih cukup ramai di isi oleh konsumen yang ingin melakukan transaksi. Sehingga hal ini menjadi masalah apakah pelayanan pada aplikasi ini belum maksimal/ ada hal lain yang menjadi penghambat dalam penerapan aplikasi ini.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis dapat mengambil dengan judul **“Penerapan Aplikasi Pegadaian Digital dalam Pelayanan PT. Pegadaian Cabang Terendam Padang Selama Pandemi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka penulis membuat rumusan masalah tentang:

Bagaimana Penerapan Aplikasi Pegadaian Digital dalam Pelayanan PT. Pegadaian Cabang Terendam Padang Selama Pandemi?

1.3 Tujuan penulisan

Tujuan yang ingin dicapai dalam tugas akhir ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Penerapan Aplikasi Pegadaian Digital dalam Pelayanan PT. Pegadaian Cabang Terendam Padang Selama Pandemi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat magang ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, diantaranya :

a. Teoritis

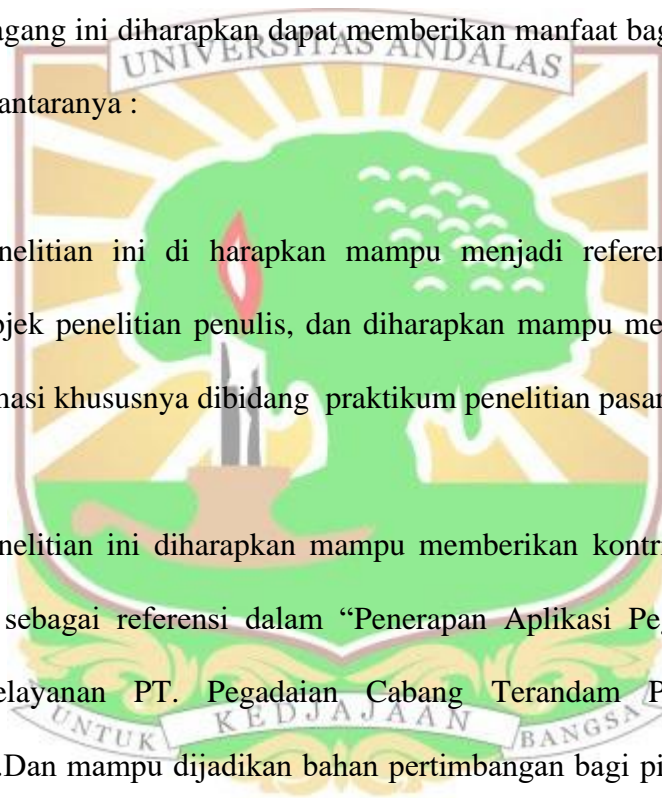
Penelitian ini di harapkan mampu menjadi referensi yang berkaitan dengan objek penelitian penulis, dan diharapkan mampu memberikan wawasan dan informasi khususnya dibidang praktikum penelitian pasar.

b. Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dan dapat dijadikan sebagai referensi dalam “Penerapan Aplikasi Pegadaian Digital dalam Pelayanan PT. Pegadaian Cabang Terendam Padang Selama Pandemi”.Dan mampu dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan dalam menghadapi pandemi.

1.5 Metode Magang

Penulis melakukan penelitian yang sesuai dengan judul penelitian “Penerapan Aplikasi Pegadaian Digital dalam Pelayanan PT. Pegadaian Cabang Terendam Padang Selama Pandemi”.Untuk memenuhi mata kuliah wajib,



pelaksanaan magang di laksanakan selama 40 hari kerja dengan metode yang digunakan berupa wawancara dan observasi kepada pihak-pihak yang terkait.

1.5.1 Metode Observasi

Metode yang akan dilakukan oleh peneliti adalah metode observasi. Dengan metode ini peneliti akan mengamati, memperhatikan, mendengar, mempelajari, merekam, dan mencatat apapun yang berhubungan dengan pengumpulan data. Untuk tahap pertama, peneliti akan melakukan wawancara secara terjun langsung kelapangan ataupun melalui media komunikasi online (karena masih dalam masa pandemi) kepada para karyawan ataupun pihak yang bersangkutan dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi dan data-datayangterkaitdengantopikyandibahasolehpenelitiyaituPenerapan Aplikasi Pegadaian Digital dalam Pelayanan PT. Pegadaian Cabang Terendam Padang Selama Pandemi.

1.5.2 Menentukan Sampel

Dalam menentukan data yang dibutuhkan, peneliti menggunakan metode *probability sampling* yaitu pemilihan data secara acak dimana semua populasi memiliki kemungkinan menjadi sampel.

1.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian akan dilakukan pada kantor PT. Pegadaian cabang kota Padang yang berlokasi di Jl. Raya Balai Baru No.9, Sungai Sapih, Kec. Kuranji, Kota Padang, Sumatera Barat dengan waktu pelaksanaan penelitian selama 40 hari kerja.

1.7 Ruang Lingkup Pembahasan

Adapun ruang lingkup pembahasan yang di bahas dalam penulisan laporan ini, penulis fokus membahas mengenai “Penerapan Aplikasi Pegadaian Digital dalam Pelayanan PT. Pegadaian Cabang Terendam Padang Selama Pandemi”.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup pembahasan, tempat dan waktu magang, serta sistematika penulisan.

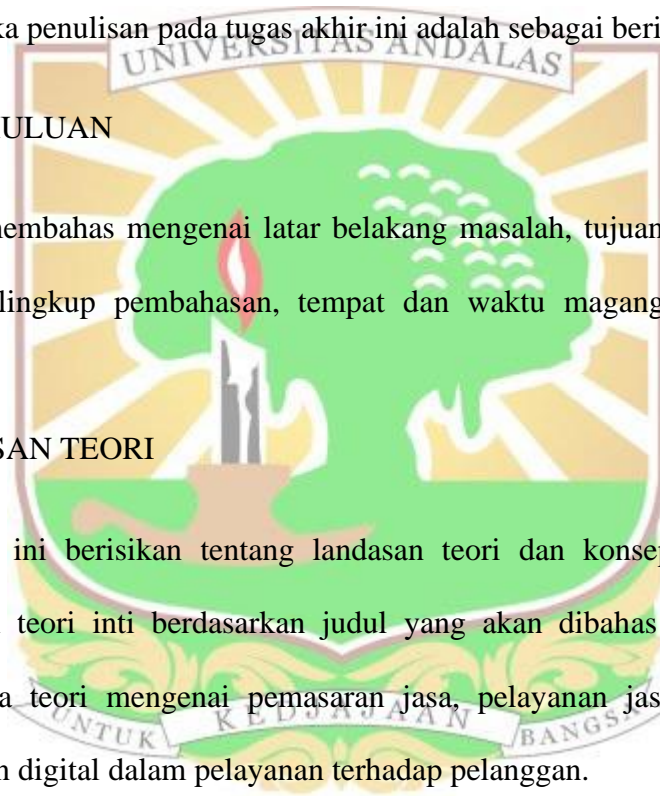
BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang landasan teori dan konsep pendukung yang berkaitan dengan teori inti berdasarkan judul yang akan dibahas oleh penulis pada penelitian, berupa teori mengenai pemasaran jasa, pelayanan jasa, dan penerapan aplikasi pegadaian digital dalam pelayanan terhadap pelanggan.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini berisikan tentang gambaran umum perusahaan, mulai dari profil PT . Pegadaian(Persero), dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan perusahaan.

BAB IV PEMBAHASAN



Pada bab ini membahas “Penerapan Aplikasi Pegadaian Digital dalam Pelayanan PT. Pegadaian Cabang Terendam Padang Selama Pandemi”. Melalui metode penelitian yang dilakukan. Dan uraian tersebut harus sesuai dengan fakta di lapangan, pada bagian ini juga akan menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari kegiatan magang, yang akan diberikan kepada ke perusahaan yang dapat memberikan manfaat bagi kepentingan perusahaan yang berdasarkan hasil-hasil pembahasan dan pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

