

Nanggroe: Jurnal Pengabdian Cendikia
 Volume 2, Nomor 3, Juni 2023, Halaman 252-256
 ISSN: 2986-7002
 DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8061836>

Implementasi Sistem Passion Pada Efektivitas Kinerja Pegawai Pada PT. Pegadaian Persero CP. Cikampek

Putri Finanti Ramadhani¹, Puji Isyanto², Dini Yani³

¹²³Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
 Universitas Buana Perjuangan Karawang

Email: mn20.putriramadhani@mhs.ubpkarawang.ac.id¹, puji.isyanto@ubpkarawang.ac.id², diniyani@ubpkarawang.ac.id³

Abstrak

PT. Pegadaian (Persero) dimulai sejak 1746 yang pada saat itu VOC mendirikan Bank Van Leening sebagai lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem menggadaikan emas. Tahun 1969 berubah menjadi Perusahaan Jawatan, selanjutnya diperbarui berubah dari Perusahaan Jawatan menjadi Perusahaan Umum. Pada tahun 2012, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2011 bentuk badan hukum Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Pegadaian tidak hanya sekedar lembaga pendanaan, tetapi saat ini telah berkembang menjadi solusi bisnis masyarakat Indonesia. Selama analisis berlangsung penulis menemukan permasalahan dari segi operasional perusahaan yaitu kurangnya konsistensi maintenance aplikasi passion yang dilakukan oleh pusat perusahaan sehingga mengganggu proses transaksi yang berlangsung. Solusi dari penulis ialah perusahaan pusat perlu memperhatikan waktu dan dampak yang terjadi saat melakukan proses maintenance, sebaiknya maintenance tersebut dilakukan di luar jam operasional sehingga proses transaksi nasabah berjalan lancar tanpa hambatan.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Aplikasi Passion, Gadaian

Abstract

PT. Pegadaian (Persero) started in 1746 when the VOC founded Bank Van Leening as a financial organization that offered credit with a gold mortgage system in 1746, PT. Pegadaian (Persero) was born. It was revised to shift from a Job Company to a Public Company in 1969 after which it changed back to a Public Company. In 2012, Pawnshop converted its legal structure to a Limited Liability Company (Persero), in accordance with Government Regulation No. 51 of 2011. Pegadaian has evolved into a business solution for the Indonesian people rather than merely a funding institution. The author discovered an issue with the firm's operations during the internship, specifically the lack of consistency in the upkeep of the passion application carried out by the corporate center such that it disturbed the process of ongoing transaction. In order to ensure that the customer transaction process proceeds without any hiccups, the author proposes that the central firm pay attention to the time and impact that occurs when carrying out the repair process. It is preferable if the maintenance is carried out outside of operation hours.

Keywords: Employee Performance, Applying Passion, Pawn

PENDAHULUAN

PT. Pegadaian Persero menciptakan sistem yang yang disebut PASSION (*Application Support System. Intregated Online*) dengan mentransformasi program siscadu (Nugroho & Dewantara, 2016). Pegadaian Persero menyadari bahwa mengoptimalkan penggunaan Teknologi Informasi (TI) dapat membawa Perusahaan untuk mencapai pertumbuhan bisnis yang dipercepat, serta mampu mengakomodir perubahan di industri keuangan, Keterkaitan aspek - aspek ini menghasilkan tolak ukur yang berupa efektivitas kinerja pegawai dengan

menggunakan sistem teknologi dan informasi yang berupa PASSION dalam penggunaan produktivitas dan operasional sehari-hari.

PT. Pegadaian Persero memiliki produk jasa seperti gadai emas, gadai kendaraan, gadai elektronik, cicil emas, cicil emas arisan, cicil emasku, tabungan emas, pinjaman serbaguna, pinjaman usaha, pinjaman usaha syariah, dan gadai sertifikat. Dengan banyaknya produk dan minat masyarakat yang tinggi, perusahaan melakukan pemanfaatan Teknologi Informasi yang mencakup digitalisasi dan proses bisnis sebagai perluasan saluran distribusi sehingga mampu memberikan layanan yang terbaik dan meminimalkan risiko operasional yang dihadapi Perusahaan.

Keterkaitan antara teknologi, perkembangan industri dan sistem tersebut menyangkut aspek kinerja yang terhubung dengan MSDM sebagai alat, sarana dan prasarana yang dikembangkan perusahaan untuk mendorong efektivitas pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan dengan optimal. Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud mencapai tujuan organisasi menurut Sutrisno, 2019 melalui (Akmaliyah, 2013).

Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia sendiri adalah mengelola dan mengendalikan sumber daya manusia atau tenaga kerja agar dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Organisasi akan mendapatkan kebutuhannya dan harapan setelah SDM dapat diposisikan dan dimanfaatkan dengan baik secara kemampuan dan produktivitasnya, maka dari itu organisasi perlu membuat standar hubungan kerja untuk mendorong pencapaian dan ketertarikan karyawan terhadap keberlangsungan perusahaan, dengan hal ini PT. Pegadaian Persero membuat aplikasi PASSION untuk memudahkan staff dalam transaksi dan menciptakan aplikasi PDS untuk memudahkan transaksi customer dimanapun berada.

METODE

Analisis ini dilakukan di PT. Pegadaian Persero CP. Cikampek dengan periode 28 November 2022 s/d 28 Januari 2023. Laporan Analisis ini menggunakan metode kualitatif dengan observasi deskriptif dan analisis yang sederhana. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan informasi tentang status atau gejala mengenai populasi dalam daerah tertentu, memetakan fakta berdasarkan sudut pandang yang dilakukan untuk memperoleh informasi saat penelitian dilakukan.

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil Kegiatan Analisis

Dalam melaksanakan analisis, penulis berhasil berkontribusi dalam pelaksanaan produktivitas perusahaan seperti menawarkan, menaksir dan memproses penggadaian barang nasabah. Dalam pelaksanaan penginputan dan proses penggadaian tersebut, penulis berhasil memproses lebih dari 50 nasabah perharinya. Dan penulis melayani beberapa kebutuhan customer seperti produk yang ditawarkan oleh PT. Pegadaian Persero yang memiliki produk jasa seperti gadai emas, gadai kendaraan, gadai elektronik, cicil emas, cicil emas arisan, cicil emasku, tabungan emas, pinjaman serbaguna, pinjaman usaha, pinjaman usaha syariah, dan gadai sertifikat.

Selama pelaksanaan KP dari tanggal 28 November s/d 28 Januari 2023, penulis dilibatkan dalam kegiatan operasional perusahaan setiap harinya yang merupakan job utama penulis. Penulis dilibatkan sebagai RO frontliner untuk menyambut nasabah, menjelaskan produk jasa pegadaian dan mengarahkan nasabah. Selain itu terdapat posisi staff data entry yang bertugas untuk menginput data probadi nasabah, menyocokkan data probadi dengan data dukcapil serta menginput hasil taksiran barang atau nomor seri barang yang digadaikan oleh

nasabah.

Pembahasan

Analisis dilaksanakan selama 3 bulan, dengan waktu yang diberikan untuk belajar mengasah kemampuan, mental dan juga technical, tentu terdapat masalah dan hambatan yang dihadapi oleh penulis. Penulis menemukan kendala dimana aplikasi sistem perusahaan berupa PASSION (Application Support System. Intregated Online) dengan mentransformasi program siscadu, dimana saat menggunakan aplikasi tersebut sering terjadinya beberapa kendala seperti maintenance system atau offline sistem yang menyebabkan proses operasional terganggu sehingga perlu dilakukan dengan cara administrasi offline menggunakan kertas dan fotocopy KTP manual.

Kendala ini beberapa kali terjadi disaat jam operasional perusahaan berlangsung sehingga sangat menghambat proses taksiran. Dalam menghadapi masalah yang terdapat pada perusahaan tentu saja perlu dilakukan evaluasi dan solusi yang tersusun. Kendala mengenai terjadinya gangguan aplikasi yang menghambat operasional perusahaan tentu saja berdampak pada penilaian nasabah terhadap perusahaan. Tingginya minat calon nasabah terhadap perusahaan tentu saja menjadi tolak ukur terbentuknya sistem yang baik sehingga memudahkan proses transaksi antara perusahaan dengan nasabah.

Saat kendala terjadi, penulis bekerja dengan cepat untuk memproses transaksi nasabah secara manual, mulai dari pengisian biodata, penaksiran barang gadai sampai ke proses pencairan barang. maka dengan hal tersebut maintenance pusat sebaiknya dilakukan pada saat diluar jam operasional perusahaan, sehingga nasabah tidak terganggu proses transaksinya dan perusahaan juga tidak kehilangan nasabah karena kendala seperti ini.

Selain dari permasalahan aplikasi, penulis menemukan permasalahan berupa kendala dari segi komitmen para nasabah, hal tersebut di sebabkan nasabah kurang kooperatif dan tidak taat pada prosedur dan cara sistem pegadaian bekerja. Sehingga nasabah terkadang menyepelekan sanksi dan tidak peduli dengan konsekuensi yang diterima.

Seringkali nasabah datang ke pegadaian dan menanyakan barang serta menunjukan surat bukti gadainya, namun jelas tertera pada surat bahwa nasabah tidak memperpanjang dan barang sudah lama tidak dipedulikan. Pihak pegadaian akan melakukan konfirmasi ulang baik melalui surat maupun menghubungi nasabah yang telat membayar dengan reminder telepon dan pihak pegadaian juga tidak serta merta melakukan tindak lelang terhadap barang yang diabaikan oleh nasabah.

Dalam menghadapi masalah eksternal yang terdapat pada perusahaan tentu terdapat solusi yang dapat diterapkan dan dilakukan untuk mengurangi dan mencegah terjadinya kendala dan hambatan yang berlanjut dikemudian hari. Hal yang dapat dilakukan adalah melakukan edukasi ulang kepada nasabah saat pihak perusahaan mencairkan uang nasabah gadai, hal ini dilakukan untuk mengingatkan kembali aturan dan sistem kerja pegadaian.

Pihak pegadaian dapat mengingatkan kepada nasabah bahwa aturan gadai telah tertera pada surat bukti gadai. Apabila nasabah tidak memperpanjang dan mengkonfirmasi barang yang telah jatuh tempo, maka pihak perusahaan dapat memberikan surat peringatan, menghubungi nasabah dan memberi tahu konsekuensi yang telah menjadi kesepakatan kedua belah pihak. Nasabah juga dapat menghubungi pihak pegadaian cabang setempat yang tertera di surat bukti gadai, dan dapat meminta edukasi serta bernegosiasi terkait kendala dan juga hambatan dari pihak nasabah.

KESIMPULAN

Kegiatan Analisis yang dimulai dari tanggal 28 November 2022 s/d 28 Januari 2023 di PT. Pegadaian Persero CP. Cikampek, Kab. Karawang, dapat penulis pahami bagaimana proses penggadaian dan sistemnya bekerja, melayani nasabah, memahami produk dan

mengedukasi nasabah, mengontrol data dan memahami tahapan administrasi gadai, mempersiapkan kebutuhan nasabah, menyabut dan berdiskusi hal baru dengan nasabah, serta meng-support kebutuhan para *staff* perusahaan. Selama Analisis berlangsung penulis menemukan permasalahan berupa tingginya minat masyarakat terhadap produk yang ditawarkan PT. Pegadaian Persero, baik berupa produk gadai elektronik, emas, dan kendaraan. Dengan tingginya minat masyarakat, perusahaan membuat aplikasi yang memudahkan proses transaksi berupa PASSION (*Application Support System. Intregated Online*) yang mampu memudahkan produktifitas dan mempercepat transaksi. Akan tetapi aplikasi tersebut masih belum sempurna, hal ini terjadi karena aplikasi tersebut sering mengalami maintenance atau offline yang terjadi pada jam kerja perusahaan, sehingga hal ini menghambat kerja dan proses transaksi pada nasabah.

SARAN

Saran yang dapat disampaikan oleh penulis sebagai solusi dari kendala yang sudah dijelaskan sebelumnya yaitu, perusahaan dapat melakukan controlling dan reminder kewajiban angsuran pada nasabah, hal ini bertujuan untuk mengurangi dampak dan resiko pada nasabah sendiri. Saran lainnya, perusahaan dapat melakukan maintenance diluar jam produktifitas kerja sehingga tidak mengganggu proses transaksi nasabah, walaupun transaksi dapat dilakukan secara manual. Namun, hal ini memakan waktu yang sangat lama. Mengingat minat masyarakat yang tinggi untuk menggadaikan barang di PT. Pegadaian Persero yang Amanah dan sangat dipercaya.

Referensi

- Nugroho, P., & Dewantara, R. (2016). ANALISIS PENGARUH KEMANFAATAN PENGGUNAAN SISTEM ON-LINE PASSION TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Blimbing Malang Periode 2015). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 38(2), 163–171.
- Fourqoniah, F. (2020). *Dalam kewirausahaan*.
- Akmaliyah, M. (2013). Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Penggunaan Sistem Kearsipan Berbasis Elektronik Dikantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Makassar. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Puspita Sari, D. (2018). Identifikasi Faktor-Faktor Kegagalan Bisnis Pada Le Creme. *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 2(6).
- PT.PEGADAIAN. (2021). *Empowering Core Business and Resilience through Digitalization*.
https://www.pegadaian.co.id/uploads/laporan/Laporan_Tahunan_PT_Pegadaian_Tahun_2021.pdf
- Firmansyah, M. A. (2022). pengantar Manajemen. *Pengantar Manajemen, December*.
<https://doi.org/10.52931/t4b15/2022>
- Effendi, U. etc. (2014). Usman Effendi, Asas Manajemen, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), hlm. 3. 19. *Asas Manajemen*, 23–77.
- Priyono. (2010). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Penerbit Zifatama Publisher* (Vol. 53, Issue 9).
- Setiawan, Y. (2022). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Bagian Penagihan Kredit (Studi Kasus Pada Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Barat). *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)*, 10(03), 127. <https://doi.org/10.26418/ejme.v10i03.55179>
- Rusfa, D. D. R. (2022). Analisis Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi (Aplikasi Passion) Terhadap Produk Gadai Kca Pada Pt. Pegadaian Persero Cabang

- Nagoya. *Journal of Applied Accounting and Business*, 4(1), 23. <https://doi.org/10.37338/jaab.v4i1.218>
- Nadoveza Jelić, O., & Gardijan Kedžo, M. (2018). Efficiency vs effectiveness: An analysis of tertiary education across Europe. *Public Sector Economics*, 42(4), 382–414. <https://doi.org/10.3326/pse.42.4.2>
- Anang Firmansyah, & Budi Mahardika. (2020). *Pengantar Manajemen*. 1–21.
- Aryatinigrum, dan I. (2020). *Bab ii kajian pustaka 2.1*. 9–32.
- Lindawati, H., & Salamah, I. (2011). Pemanfaatan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Individual Karyawan. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 14(1), 56–67. <https://doi.org/10.9744/jak.14.1.56-68>
- Haedar, C. S. Z., Sendow, G. M., Kawet, R., Manajemen, J., Sam, U., & Manado, R. (2021). Pengaruh Employee Engagement, Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah V Manado. *Jurnal EMBA*, 9(3), 7–15.
- Rahman, A. A., Lubis, Y., & Saleh, K. (2019). Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sinar Sosro Tanjung Morawa Medan. *Jurnal Ilmiah Pertanian (JIPERTA)*, 1(1), 45–55. <https://doi.org/10.31289/jiperta.v1i1.76>
- Cahyo, O. D. (2015). Pengaruh Kompensasi , Kepemimpinan , dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 2(9).
- Siti, M. (2017). *Pengaruh Nilai Taksiran, Promosi Dan Pelayanan Pegadaian Terhadap Pengembalian Pembiayaan Barang Gadai Emas Di Unit Cabang Pegadaian Syariah Ngaliyan Square Semarang*. 5. <http://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/7961/1/132411097.pdf>
- Wilson, M., Wnuk, K., Silvander, J., & Gorschek, T. (2018). A literature review on the effectiveness and efficiency of business modeling. In *E-Informatica Software Engineering Journal* (Vol. 12, Issue 1). <https://doi.org/10.5277/e-Inf180111>
- Abdullah. (2017). *Berbagai Metodologi dalam Penelitian.pdf*.
- Moderators and Mediators of Youth Treatment Outcomes. (2015). *Moderators and Mediators of Youth Treatment Outcomes*. <https://doi.org/10.1093/med:psych/9780199360345.001.0001>
- Ekonomi, S. (2020). *Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)*.