

**PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA  
BERBASIS TAM (*TECHNOLOGY ACCEPTANCE  
MODEL*) TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
STUDI KASUS PADA PT.PEGADAIAN CAB.TEGAL**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Mencapai derajat Sarjana S1 Manajemen**

**Program Studi Manajemen**



**Disusun Oleh :**

**RANIA FABIANI**

**NIM : 30401900265**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI STUDI MANAJEMEN  
SEMARANG**

**2022**

# HALAMAN PENGESAHAN

## SKRIPSI

### **PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA BERBASIS TAM (*TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*) TERHADAP KUALITAS LAYANAN STUDI KASUS PADA PT.PEGADAIAN CAB.TEGAL**

Disusun Oleh :

**RANIA FABIANI**  
Nim : 30401900265

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan ke hadapan sidang  
panitia ujian Business Cases Report Magang MB-KM

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 9 Agustus 2022

Dosen Pembimbing Lapangan,

Dosen Supervisor



Dr. H. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M  
NIK.210416055

Widisatrio Wisnu Indrarto, S.Kom  
NIP.P87448

**PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA  
BERBASIS TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL)  
TERHADAP KUALITAS LAYANAN STUDI KASUS PADA  
PT.PEGADAIAN CAB.TEGAL**

**Disusun Oleh :**

**RANIA FABIANI  
NIM : 30401900265**

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada Tanggal 02 Desember 2022

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing Lapangan,

Dosen Supervisor



**Dr. H. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M**

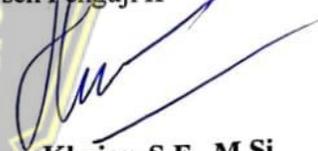
**Widisatrio Wisnu Indrarto, S.Kom**

**NIK.210416055**

**NIP.187448**

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II



**Dr. Budhi Cahyono, S.E., M.Si**

**Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si**

**NIK. 210492030**

**NIK. 210491028**

Laporan Magang MB-KM ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Tanggal 22 Desember 2022

**Ketua Program Studi Manajemen**



**Dr. H. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M**  
**NIK.210416055**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Rania Fabiani

NIM : 30401900265

Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul “**PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA BERBASIS TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL) TERHADAP KUALITAS LAYANAN STUDI KASUS PADA PT.PEGADAIAN CAB.TEGAL**” adalah benar hasil karya saya dan tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan tersebut, saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Semarang, 22 Desember 2022



Rania Fabiani

## **ABSTRAK**

Kompetensi sumber daya manusia diarahkan untuk mampu menciptakan kualitas pelayanan. Hal ini dapat dikatakan sebagai upaya dari karyawan bagaimana meningkatkan kinerja dan memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai harapan konsumen. Kompetensi tinggi yang dimiliki pegawai akan mewujudkan kinerja yang unggul berupa pelayanan yang berkualitas. Kompetensi ini berperan sebagai input, produksi dan proses dalam suatu pekerjaan.

Metode yang digunakan penulis dalam laporan ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Tujuannya (TAM) adalah untuk menjelaskan faktor-faktor penentu penerimaan teknologi berbasis informasi secara umum dan untuk menjelaskan perilaku pengguna akhir teknologi informasi yang digunakan oleh berbagai macam dan populasi pengguna.

Technology Acceptance Model (TAM) yang diterapkan pada kegiatan Sumber Daya Manusia Pegadaian Cabang Tegal merupakan salah satu metode yang dapat menentukan apakah penerimaan teknologi dapat diterima di perusahaan Pegadaian, kegiatan ini ditunjukkan sebagai sarana meningkatkan kualitas layanan yang dipengaruhi oleh aktivitas pegawai terkait aktivitas layanan transaksi digital yang dilakukan untuk memudahkan kelancaran transaksi.

***Kata Kunci : Sumber Daya Manusia, Teknologi, Layanan, Kompetensi***

## **ABSTRACT**

The competence of human resources is directed to be able to create quality services. This can be said to be an effort from employees to improve performance and provide quality services according to consumer expectations. The high competence of employees will realize superior performance in the form of quality service. This competence acts as input, production and process in a job.

The research method used by researchers in this study is a qualitative approach with a descriptive method. Its purpose (TAM) is to explain the determinants of the acceptance of information-based technology in general and to explain the behavior of end-users of information technology used by a wide variety and population of users.

The Technology Acceptance Model (TAM) applied to the Human Resources activities of Pegadaian Tegal Branch, is one of the methods that can determine whether technology acceptance can be accepted at a Pegadaian company, this activity is shown as a means of improving service quality that is influenced by employee activities related to digital transaction service activities carried out to facilitate smooth transactions.

***Keywords : Human Resources, Technology, Services, Competencies***

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum wr.wb*

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Business Case Report yang berjudul “PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA BERBASIS TAM (*TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*)” TERHADAP KUALITAS LAYANAN tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulisan laporan ini adalah untuk memaparkan kegiatan magang sebagai bagian dari program kampus merdeka yang diselenggarakan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang, serta untuk memenuhi syarat dalam kelulusan studi Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu memberikan bimbingan serta arahan dalam rangka menyelesaikan laporan ini. Oleh karenanya, dengan penuh rasa syukur penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang selalu bersedia memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan Skripsi.
2. Dosen Penguji I Bapak Dr. Budhi Cahyono, S.E, M.Si dan Dosen Penguji II Bapak Prof. Dr. Ibnu Khajar. SE, M.Si yang telah membantu penulis berupa bimbingan,

arahan, masukan, ilmu, dan pengalaman kepada penulis selama berjalannya pengerjaan Tugas Akhir ini.

3. Bapak Prof. Dr. H. Gunarto, S. H., S.E.Akt., M.Hum selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Bapak Prof. Dr. Heru Sulistyono, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Bapak Dr. H. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M selaku Kepala Jurusan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
6. Seluruh staf pengajar Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan mendukung kelancaran program magang MBKM.
7. Bapak Kadar, S.E selaku Pimpinan Cabang Tegal yang telah memberikan kesempatan magang di Pegadaian Cabang Tegal.
8. Bapak Widatrio Wisnu Indrarto, S.Kom selaku dosen supervisor dan seluruh staf karyawan Pegadaian Cabang Tegal yang telah membantu selama proses pelaksanaan kegiatan magang.
9. Ibu Wahyu Sapto Aryaningsih dan Budi Santoso selaku pembimbing di Unit Ar-Hakim yang telah memberikan arahan selama proses kegiatan magang berlangsung.
10. Kedua Orang Tua Penulis, Bapak Slamet Riyadi dan Ibu Kurinah Tercinta yang telah memberikan support, semangat, dan doa kepada penulis.

11. Rekan seperjuangan, mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Angkatan 2019, terkhusus untuk teman-teman Kelas G, KKN, dan Magang atas bantuan, support dan pengalaman berharga selama penulis menempuh pendidikan di perkuliahan.

Seperti kata pepatah *tidak ada gading yang tak retak*. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak hal yang masih kurang dalam penyusunan laporan ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca, guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan laporan ini.

Akhir kata, penulis berharap laporan ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Semarang, 9 Agustus 2022

Yang Menyatakan,



Rania Fabiani  
Nim. 30401900265

## DAFTAR ISI

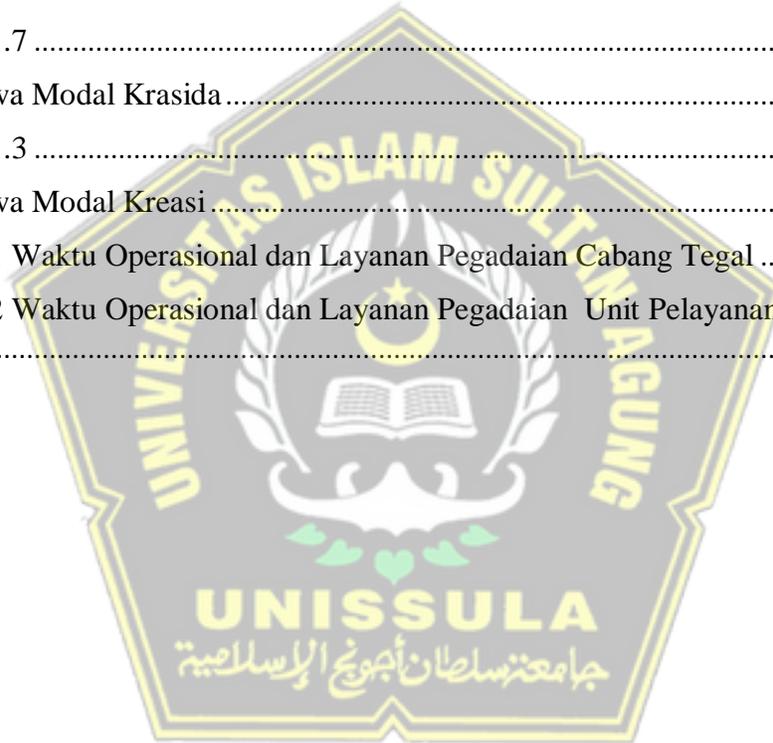
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
Kelulusan Skripsi.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang dan Tujuan Magang .....	1
1.1.1 Latar Belakang.....	1
1.1.2 Tujuan Magang.....	8
1.2 Sistematika Laporan .....	10
BAB II.....	13
PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG .....	13
2.1 Profil Organisasi.....	13
2.1.1 Gambaran Umum dan Sejarah PT. Pegadaian.....	13
2.1.2 Identitas Perusahaan.....	14
2.1.3 Logo Perusahaan .....	16
2.1.4 Visi – Misi Perusahaan.....	18
2.1.5 Budaya Perusahaan .....	19
2.1.6 Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) .....	21
2.1.7 Produk dan Layanan.....	24

2.2 Aktivitas Magang .....	30
2.2.1 Bentuk dan Jenis Kegiatan Magang .....	30
2.2.2 Prosedur Kerja .....	35
2.2.3 Hambatan Magang .....	36
<b>BAB III .....</b>	<b>38</b>
<b>IDENTIFIKASI MASALAH .....</b>	<b>38</b>
3.1 Identifikasi Permasalahan .....	38
3.2 Permasalahan Terkait Kompetensi Sumber Daya Manusia .....	40
3.3 Permasalahan Terkait Pelayanan .....	42
3.4 Permasalahan Terkait Penerimaan Teknologi .....	42
<b>BAB IV .....</b>	<b>43</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>43</b>
4.1 Kajian Teori .....	43
4.1.1 Kompetensi Sumber Daya Manusia .....	43
4.2 Konsep dan Kualitas Layanan .....	48
4.2.1 Pengertian Kualitas Layanan .....	48
4.2.2 Dimensi Kualitas Layanan .....	48
4.3 Technology Acceptance Model (TAM) .....	50
<b>BAB V .....</b>	<b>53</b>
<b>METODA PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>53</b>
5.1 Metoda Pengumpulan Data .....	53
5.1.1 Observasi .....	53
5.1.2 Wawancara .....	54
5.1.3 Dokumentasi .....	56
5.2 Jenis Data .....	56
5.2.1 Data Primer .....	57
5.2.2 Data Sekunder .....	57
5.3 Metode Analisis Data .....	57
5.3.1 Studi Komparatif (Perbandingan) .....	57
<b>BAB VI .....</b>	<b>59</b>

ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	59
6.1 Kompetensi Sumber Daya Manusia .....	59
6.1.1 Analisis Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan .	59
6.1.2 Pembahasan .....	60
6.2 Tecnology Acceptance Model.....	63
6.2.1 Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Teknologi .....	63
6.2.2 Pembahasan .....	63
6.3 Mengatasi Hambatan Permasalahan.....	74
6.3.1 Analisis Pendidikan dan Pelatihan Untuk Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia.....	74
6.3.2 Pembahasan .....	75
BAB VII.....	88
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	88
6.1 Kesimpulan .....	88
6.2 Rekomendasi .....	89
6.2.1 Rekomendasi Untuk PT. Pegadaian Cabang Tegal .....	89
6.2.2 Rekomendasi Untuk Program Studi.....	91
BAB VIII .....	92
REFLEKSI DIRI .....	92
8.1 Hal Positif Selama Perkuliahan Yang Bermanfaat Selama Magang.....	92
8.2 Manfaat Kegiatan Magang Terhadap Pengembangan <i>Softskill</i> Mahasiswa .....	93
DAFTAR PUSTAKA .....	95
LAMPIRAN .....	98

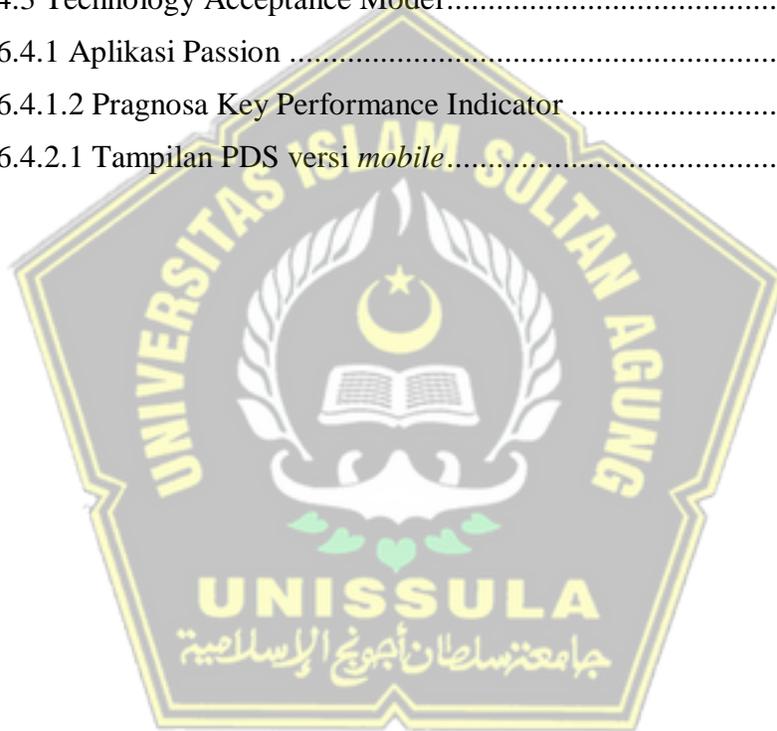
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekap Jumlah Karyawan Pegadaian Cabang Tegal .....	5
Tabel 2.1.6 .....	25
Tarif Sewa Modal KCA .....	25
Tabel 2.1.7 .....	25
Tarif Sewa Modal Krasida .....	25
Tabel 2.1.3 .....	26
Tarif Sewa Modal Kreasi .....	26
Tabel 3.1 Waktu Operasional dan Layanan Pegadaian Cabang Tegal .....	39
Tabel 3.2 Waktu Operasional dan Layanan Pegadaian Unit Pelayanan Cabang (UPC) .....	40



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.2 Lokasi Kantor Pegadaian Cabang Tegal .....	16
Gambar 2.2 .....	17
Logo Perusahaan Pegadaian (Persero).....	17
Gambar 2.1.5 Budaya Perusahaan .....	19
Gambar 2.2.1 Sosialisasi Produk Pegadaian Cab.Tegal .....	35
Gambar 4.3 Technology Acceptance Model.....	50
Gambar 6.4.1 Aplikasi Passion .....	64
Gambar 6.4.1.2 Pragnosa Key Performance Indicator .....	66
Gambar 6.4.2.1 Tampilan PDS versi <i>mobile</i> .....	70



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Formulir Permohonan Magang.....	98
Lampiran 2 : Daftar Hadir Peserta Magang MB-KM.....	99
Lampiran 3 : Log Book.....	107
Lampiran 4 : Proses Pembimbingan Laporan Magang.....	131
Lampiran 5 : Dokumentasi.....	133



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang dan Tujuan Magang

#### 1.1.1 Latar Belakang

Indonesia masih memiliki masalah berat dengan pelayanan publik yang perlu dibenahi. Banyaknya permintaan layanan publik menunjukkan bahwa ada ketidakpuasan umum terhadap layanan yang ditawarkan. Syamir dan Muhamad Ali Embi (2011) mengklaim bahwa masyarakat sering mengeluhkan kualitas pelayanan karena pelayanan yang tidak efektif dan efisien serta sumber daya manusia yang kurang memadai. Di sisi lain, Syamsir (2009) menegaskan bahwa masalah motivasi pegawai saat melamar atau dipekerjakan untuk jabatan publik terkait dengan kualitas pelayanan publik yang belum memadai.

Salah satu unsur yang mempengaruhi kualitas layanan dapat berasal dari dalam perusahaan, yaitu *Human Resources* (HR). Agar bisnis dapat menawarkan layanan berkualitas tinggi kepada publik, mereka membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berpengalaman. Adanya kompetensi karyawan yang unggul memberikan layanan terhadap nasabah dengan optimal dan dapat meningkatkan efektifitas perusahaan.

Kompetensi sumber daya manusia Sumber daya manusia memiliki kapasitas untuk menawarkan layanan berkualitas tinggi. Hal ini dikatakan sebagai upaya staf untuk meningkatkan kinerja dan memberikan kualitas layanan yang memenuhi harapan konsumen. Kompetensi pegawai yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang tinggi dalam bentuk pelayanan yang berkualitas. Sebagai input, produksi, dan proses kerja, keterampilan ini. Kompetensi adalah bakat atau potensi seseorang untuk mengatasi masalah dengan sukses. Di sini, kemampuan mencakup informasi, bakat, dan perilaku. Keterampilan yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, atau pengalaman dan keterampilan yang diambil dari orang-orang yang memiliki dampak besar pada mereka adalah dua cara kompetensi input dapat dipelajari. Kapabilitas berfungsi sebagai mekanisme yang mengintegrasikan input dan output. Pengetahuan dan keterampilan dianggap input, tetapi produksi mengacu pada proses menggunakan pengetahuan dan kemampuan untuk mewujudkan hasil yang diinginkan. Sebagaimana pendapat menurut Wibowo (2007:112) dalam (Kusumawardhani & Muanas, 2020) mengemukakan bahwa kompetensi merupakan suatu tugas yang menjadi landasan terhadap pengetahuan dan kemampuan yang diperoleh dari kinerja karyawan.. Dengan hal tersebut, dapat dilihat bahwa kompetensi merupakan faktor terpenting sebagai upaya penghasil karyawan yang berkualitas.

PT. Pegadaian cabang tegal beroperasi di kota tegal tepatnya berada di jl. gajah mada No.5, Mintragen, Kec. tegal timur. Pegadaian cabang tegal memiliki UPC (Unit pengelola cabang) yang tersebar di titik kota Tegal. Unit pengelola cabang (UPC) yang tersebar di kota Tegal memiliki tujuan khusus agar masyarakat kota tegal dapat melakukan transaksi di Pegadaian tidak jauh dari rumah nasabah. Begitu banyak unit pengelola di pegadaian cabang tegal, Sumber Daya Manusia (SDM) juga diharapkan mampu jumlah kebutuhan pada Unit pengelola cabang. Namun, karyawan yang ada pada Pegadaian cabang Tegal dinilai masih kurang efisien, mulai dari terbatasnya sumber daya manusia, mutasi karyawan yang tinggi, dan beberapa karyawan yang bekerja tidak sesuai dengan jobdesknya.

Sumber daya manusia (SDM) menjadi sebuah faktornya yang terpenting, untuk itu sebuah organisasi memiliki hubungan yang kuat dalam sebuah lembaga atau perusahaan. Sumber daya manusia menjadi kuncinya sebagai penentu perkembangan sebuah perusahaan (Larasati, 2018). Istilah SDM mengacu pada seseorang yang bekerja langsung untuk perusahaan sebagai motivator, perencana, dan pemikir untuk mencapai tujuan tertentu. Pemahaman mikro dan pengertian makro adalah dua komponen yang membentuk definisi SDM. Seseorang yang bekerja untuk dan bergabung dengan suatu organisasi atau lembaga disebut sebagai sumber daya manusia mikro. Orang-orang ini juga dikenal sebagai karyawan, buruh, dan lain-lain.

Sumber daya manusia makro, di sisi lain, didefinisikan sebagai warga negara dari negara-negara yang telah bergabung dengan angkatan kerja baik di tingkat pengangguran maupun pekerja.

Suatu perusahaan dapat mencapai tujuannya sebagian besar tergantung pada kemampuan sumber dayanya. Untuk itu Sumber daya manusia harus mampu menguasai teknologi digital dengan cepat, mudah beradaptasi dan merespon perubahan teknologi. Lebih dari faktor lainnya, sumber daya manusia mempengaruhi seberapa baik kinerja bisnis. Keberhasilan organisasi di masa depan akan ditentukan oleh manajemen SDM yang efektif. Di sisi lain, jika sumber daya manusia tidak ditangani dengan tepat, hasil tidak akan pernah tercapai. Jadikan mengawasi sumber daya manusia sebagai prioritas utama bagi bos organisasi. Kompleksitas manajemen sumber daya manusia dipengaruhi oleh sejumlah variabel yang berhubungan dengan kemajuan dan perbaikan terkini. Faktor eksternal yang mendorong bisnis untuk menemukan cara yang lebih efektif dan efisien untuk menggunakan sumber daya manusia mereka termasuk faktor lingkungan, kemajuan teknologi yang cepat, daya saing di seluruh dunia, dan kondisi ekonomi yang tidak stabil. Pertimbangan internal mencakup persyaratan untuk tenaga kerja terampil di setiap profesi.

Sebagaimana diungkapkan oleh Siagian dalam (Wijaya, 2016a) Gaji, lingkungan kerja, kepemimpinan, budaya organisasi, dan motivasi kerja hanyalah beberapa variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan (Rahayu &

Ruhamak, 2017). Selain itu, pengaruh internal dan eksternal mempengaruhi seberapa baik karyawan bekerja. Gaya kepemimpinan, pengetahuan dan keterampilan berbasis kompetensi, kepuasan kerja, dan motivasi adalah faktor internal. Sedangkan variabel luar meliputi lingkungan kerja dan keadaan. Kebahagiaan pelanggan sangat dipengaruhi oleh efektivitas pelayanan karyawan dan disiplin kerja (Yunanto & Utami, 2017).

**Tabel 1.1 Rekap Jumlah Karyawan Pegadaian Cabang Tegal**

Kantor	Penaksir	Kasir	Satpam	Office Boy	Pengelola Agunan	BPO
Cabang Tegal	Widisatri Wisnu Indrarto	Ummul Maghfirroh	1. Slamet	Wisnu Mudzakir	Adi Margono	BPO Mikro: 1. Andri Bayu 2. Moh. Fauzan
			2. Suryo Aji A.			3. Prayitno
UPC Pasar Langon	Suhari	Kristi Puspa Wardan	Agus Santoso	Tidak ada	Tidak ada	BPO SP :
UPC Tegal Sari	Rahmi Murida	Wiwinarko	Agung Dwi Prasetyo	Tidak ada	Tidak ada	Jatmiko Sapta A
UPC Setia Budi	Ira Kurniawati	Tidak ada	Febri Hermita	Tidak ada	Tidak ada	

<b>Kantor</b>	<b>Penaksir</b>	<b>Kasir</b>	<b>Satpam</b>	<b>Office Boy</b>	<b>Pengelola Agunan</b>	<b>BPO</b>
UPC Ar-Hakim	Wahyu Sapto Aryaningsih	Tidak Ada	Budi Santoso	Tidak ada	Tidak ada	
UPC Kemantran	Ronggo Pranoto	Vemmy Widyo Hartiarini	1. Reksi Tri 2. Abdul Kharis 3. Andi Pratama 4. Asikin	Heri	Tidak ada	
UPC Suradadi	Suraji	Suharto	1. Ari Setiamoko 2. Kukuh Aji Pangestu 3. Sanuri 4. Edi Karyudi	Khaerul Fauzi	Tidak ada	
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

Sumber : Rekap Jumlah Karyawan Pegadaian Cabang Tegal, Bulan Juni Tahun 2022

Berdasarkan tabel 1.1 diketahui bahwa jumlah karyawan Pt. Pegadaian Cabang Tegal pada tahun 2022 sejumlah 35 dari 7 Unit pengelola cabang, 12 diantaranya bagian front office dan 4 sebagai back office. Dalam satu bulan hari kerja karyawan antara 22-26 hari (sesuai bagian contoh : satpam 3 hari masuk, 1 hari off untuk shift malam, sedangkan untuk shift pagi 6 hari kerja/minggu). Hari kerja karyawan PT. Pegadaian selama enam hari kerja, yaitu hari senin sampai hari sabtu. Jam operasional PT. Pegadaian dilakukan

selama 8 jam sehari, dari hari senin hingga jum'at. Sedangkan untuk hari sabtu memiliki jam operasional 6 jam sehari, dalam satu minggu terdapat jam kerja 46 jam.

Terbatasnya Sumber Daya Manusia yang ada pada Pegadaian Cabang Tegal mengakibatkan aktivitas pelayanan terhadap nasabah memiliki kendala seperti terjadinya penumpukan antrian dan kurangnya kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Sumber daya manusia di Pegadaian terdapat beberapa karyawan yang masih kurang dalam penggunaan teknologi, hal tersebut juga memiliki pengaruh yang kurang baik terhadap perusahaan. Kurangnya pengetahuan, serta tidak adanya pelatihan khusus terhadap karyawan membuat kinerja pada perusahaan tidak memiliki kemajuan yang pesat dibandingkan dengan beberapa cabang pegadaian lain yang tersebar di Indonesia.

Implementasi Technology Acceptance Model (TAM) dalam hal ini terkait dengan penerimaan penggunaan teknologi yang dikembangkan oleh banyak peneliti dan penggunaan berbagai teknologi untuk mengevaluasi akurasi TAM. Tujuannya adalah untuk menjelaskan mengapa orang menerima komputer secara umum dan mengapa orang berperilaku atau memiliki sikap tertentu sebagai pengguna dalam suatu populasi. (Davis et al., 1989). Karena sistem dapat membantu dalam menyelesaikan tugas, perilaku atau sikap pengguna dapat mempengaruhi apakah sistem diterima untuk digunakan atau

tidak. Model TAM dianggap sebagai model yang paling tepat, baik secara teoritis maupun praktis, untuk mengevaluasi keberhasilan atau kegagalan penggunaan sistem dalam suatu organisasi karena model TAM dapat diamati secara langsung dari perilaku pengguna ketika memanfaatkan sistem teknologi informasi (Muda, 2013) dalam (Akram et al., 2017).

Pesatnya perkembangan teknologi yang membuka secara geografis dan pergeseran frekuensi masyarakat dalam mengakses layanan keuangan, PT. Karena lanskap teknologi yang berkembang pesat, pergeseran seberapa sering masyarakat mengakses layanan keuangan, dan pentingnya teknologi digital untuk layanan transaksi yang disediakan di Pegadaian, PT. Pegadaian harus bisa tampil kekinian karena hal tersebut. Terkait permasalahan yang ada, penulis membahas terkait ***“PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA BERBASIS TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL) TERHADAP KUALITAS LAYANAN ”***

### 1.1.2 Tujuan Magang

Setiap bisnis membutuhkan pernyataan visi dan misi. Misi perusahaan adalah pernyataan strategi yang dimilikinya untuk melaksanakan visinya, sedangkan visi menggambarkan tujuan yang dimilikinya untuk masa depan. Menetapkan visi dan misi untuk melaksanakan kegiatan perusahaan diperlukan agar organisasi memiliki orientasi tujuan. Tujuan dari penelitian

ini adalah untuk mengidentifikasi solusi terhadap masalah atau hambatan yang muncul dalam bisnis. Menulis memiliki dua tujuan yang berbeda, yaitu:

Tujuan Umum:

Tujuan Umum :

- 1). Perluas pengetahuan yang diperoleh di perguruan tinggi dan gunakan di tempat kerja.
- 2). Mahasiswa lebih bertanggung jawab, disiplin, dan berpikiran maju.
- 3). Membina kemampuan berpikir kritis siswa sehingga dapat mengembangkan softskill dan hard skill.

Tujuan Khusus :

- 1). Untuk mengetahui tingkat kompetensi karyawan pada PT. Pegadaian Cabang Tegal.
- 2). Untuk mengetahui seberapa efektif penggunaan teknologi yang digunakan sebagai sarana layanan pada transaksi di PT. Pegadaian Cabang Tegal.
- 3). Untuk mengatasi masalah atau hambatan yang ada di perusahaan yang dapat menghambat produktivitas perusahaan.

## 1.2 Sistematika Laporan

### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan terkait latar belakang secara garis besar yaitu permasalahan yang ada di perusahaan tempat magang yang dijadikan topik dalam laporan magang, tujuan Magang dan sistematika laporan.

### BAB II : PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

Pada bab ini berisi tentang profil organisasi yang menjelaskan gambaran secara umum karakteristik pegadaian, serta visi misi, struktur organisasi, proses bisnis dan produk yang ditawarkan oleh pegadaian dan aktivitas magang yang menguraikan semua aktivitas yang menguraikan semua aktivitas saat melaksanakan kegiatan magang.

### BAB III : IDENTIFIKASI MASALAH

Bab ini menjelaskan masalah yang diangkat dalam topik laporan magang yaitu tentang Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia berbasis TAM (Technology Acceptance Model) Terhadap Kualitas Layanan pada Pegadaian Cabang Tegal.

### BAB IV : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini mencakup kajian pustaka yang berisikan referensi atau perbandingan dengan permasalahan yang ada dan membahas teori-teori yang mendukung.

## BAB V : METODA PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

Menguraikan kembali isu-isu penting yang menjadi topik diskusi. Menjelaskan masalah yang dipilih dalam hal latar belakang, substansi, dan dampak. Menganalisis masalah dengan menggunakan teori atau metode yang relevan. Uraian teori atau metode harus menyebutkan referensi yang valid dan terpercaya.

## BAB VI : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini mahasiswa diminta untuk menguraikan kembali masalah atau kasus yang dibahas di latar belakang, kemudian mahasiswa diminta untuk menganalisis permasalahan dengan metode yang sesuai dengan cara membandingkan teori dengan kasus yang diangkat. Harus menggunakan referensi yang valid dan terpercaya.

## BAB VII : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan mahasiswa terkait permasalahan yang dianalisis dan memberikan rekomendasi untuk tempat magang baik staf maupun perusahaan tentang kelemahan dan kelebihan yang dirasakan mahasiswa selama melakukan kegiatan magang.

## BAB VII : REFLEKSI DIRI

Bab ini merupakan manfaat yang dirasakan penulis ketika menjalankan kegiatan magang, pesan dan kesan apa yang dapat diambil untuk dijadikan pelajaran kedepannya, menjabarkan tentang manfaat perkembangan *soft skill* dan

kekurangannya, mengidentifikasi kunci untuk meraih kesuksesan dalam bekerja menurut pengalaman magang, menjabarkan intropeksi diri, pengembangan karir dan pendidikan kedepannya.



## **BAB II**

### **PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG**

#### **2.1 Profil Organisasi**

##### **2.1.1 Gambaran Umum dan Sejarah PT. Pegadaian**

PT Pegadaian merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang ekonomi dengan memberikan kredit berupa uang pinjaman kepada masyarakat dengan jaminan barang bergerak. Pegadaian terkenal dengan tagline “mengatasi masalah tanpa masalah” hal ini terbukti dengan memberikan manfaat yang besar untuk masyarakat dalam mengatasi persoalan keuangan dan menghindarkan masyarakat dari oknum lintah darat.

Sejak awal, Pegadaian telah melalui sejumlah tahapan. VOC awalnya mendirikan Bank Van Leening di Batavia pada tahun 1746 dengan maksud menggunakannya sebagai organisasi keuangan yang menawarkan kredit melalui sistem gadai. Pemerintah Inggris mengambil alih Bank Van Leening sampai dilikuidasi pada tahun 1811. Orang dapat membuat bisnis menggunakan sistem gadai saat pemerintah Inggris berkuasa selama mereka menerima lisensi dari otoritas lokal. Namun seiring berjalannya waktu, pendekatan tersebut menjadi kurang menguntungkan bagi pemerintah Inggris pada saat itu.

Pada 12 Maret 1901, Peraturan Staatsblad No. 131, yang mengatakan bahwa perdagangan pegadaian mewakili hak pemerintah untuk melakukan

bisnis monopoli, diterbitkan. Dengan demikian, Pegadaian pertama didirikan pada 1 April 1901 di Sukabumi, Jawa Barat, dan lembaga pegadaian resmi "JAWATAN" didirikan pada tahun 1905. Pegadaian mengalami perubahan status setelah diambil alih dan dikelola oleh pemerintah. Transformasi ini dimulai pada tahun 1961 ketika badan hukum "JAWATAN" diubah menjadi "PN" sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 178 Tahun 1961 menggantikan UU No. 19 Tahun 1960. Selain itu, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1969, badan hukum PN diubah menjadi PERJAN pada tahun 1969. Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1990, yang diperbarui dengan Peraturan Pemerintah No. 103 Tahun 2000, mensyaratkan peralihan dari PERJAN ke PERUM pada tahun 1990. Perubahan keempat pada proses pengadaan terjadi pada 1 April 2012, ketika badan hukum untuk perum diubah menjadi PERSERO, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2011.

Pegadaian saat ini tidak tergolong BUMN (Badan Usaha Milik Negara). Hal ini menjadikan PT Pegadaian sebagai bagian dari anak perusahaan PT Bank Rakyat Indonesia dan didasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2021 tentang Penambahan Penyertaan Modal Negara Republik Indonesia ke dalam Modal Saham Perseroan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.

### **2.1.2 Identitas Perusahaan**

Identitas dari PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tegal adalah

Nama Perusahaan : PT. PEGADAIAN (Persero)

Status Perusahaan : Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

Alamat Perusahaan : Jl. Gajah Mada No.5, Mintragen , Kec. Tegal  
Timur, Kota Tegal, Jawa Tengah 52121

No Telp. (08283)356291

Surat Izin Usaha : Mengenai konversi pegadaian menjadi perusahaan korporasi, lihat Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2011.

Tanggal : 13 Desember 2011

PT. Pegadaian Cabang Tegal memiliki Unit Pengelola Cabang (UPC) yang tersebar di kota Tegal. Hal ini bertujuan agar memudahkan proses transaksi yang dilakukan nasabah di beberapa tempat berdirinya unit pengelola cabang. Dibawah ini Unit Pengelola Cabang (UPC) yang tersebar di kota Tegal :

- 1). Pegadaian Gajah Mada
- 2). Pegadaian Ar-Hakim
- 3). Pegadaian Pasar Langon
- 4). Pegadaian Setia Budi
- 5). Pegadaian Kemantran

6). Pegadaian Tegal Sari

7). Pegadaian Suradadi

**Gambar 2.1.2 Lokasi Kantor Pegadaian Cabang Tegal**



*Sumber : Google Maps*

### 2.1.3 Logo Perusahaan

Saat PT Pegadaian berusia 112 tahun, ia mengadopsi semangat baru yang dilambangkan dengan penggunaan logo baru. Rebranding PT Pegadaian juga terjadi pada 2013. Terkait logo baru tersebut, Pegadaian kini menggunakan tiga bentuk lingkaran berwarna hijau. Warna hijau melambangkan bayangan. Keadilan diwakili oleh skala di lingkaran paling kanan. Untuk menumbuhkan semangat kerendahan hati, jenis huruf atau bentuk huruf Pegadaian juga telah diubah. Peran pegadaian sebagai sumber

pembiayaan gadai dan fidusia dengan menggunakan produk Gadai KCA, Kreasi, Krasida, Gadai Syariah, Amanah, dan Arum.

**Gambar 2.2**  
**Logo Perusahaan Pegadaian (Persero)**



Lama



Baru

Sumber : [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)

Replika logo sebelumnya yang hampir persis masih menjadi pilihan untuk warna hijau. Penggunaan logo baru dengan warna hijau yang lebih berwarna-warni adalah perbedaan utama. Warna hijau mewakili komunitas, pertumbuhan, perlindungan, dan naungan. Logo baru ini menggabungkan huruf besar dan kecil. Sesuai dengan konsep logo baru, yang merupakan salah satu kerendahan hati, ketulusan, dan keramahan dalam pelayanan, tipografi ini tampak lebih ringan dari yang sebelumnya. Slogannya "Memecahkan Masalah Tanpa Masalah," yang telah mendapatkan popularitas di masyarakat, telah dipertahankan hingga saat ini dan telah berkembang menjadi citra kebanggaan Pegadaian di Indonesia. Pegadaian mengharapkan agar masyarakat dapat terbantu atas kegiatan layanan yang disediakan oleh

perusahaan dengan perlindungan awasan OJK (Otoritas Jasa Keuangan) untuk membantu masyarakat apabila membutuhkan dana cepat dan aman dengan bunga kecil. Kegiatan transaksi yang terus berkembang, menghadirkan layanan perusahaan yang semakin meningkat.

#### 2.1.4 Visi – Misi Perusahaan

##### a. Visi Perusahaan

Pegadaian menjadi terkenal sebagai lembaga keuangan paling berharga di Indonesia dan pilihan utama masyarakat untuk agen inklusi keuangan.

##### b. Misi Perusahaan

Untuk mencapai misi tersebut kantor wilayah XI Semarang PT.Pegadaian kota Semarang memiliki misi perusahaan yaitu dengan :

- 1) Dengan mengembangkan usaha utama, memberikan manfaat dan manfaat yang sebesar-besarnya bagi seluruh pemangku kepentingan.
- 2) Meningkatkan pemilihan layanan UMKM yang tersedia melalui sinergis Ultra Mikro untuk meningkatkan value proposition kepada klien dan pemangku kepentingan
- 3) Memberikan layanan yang unggul dengan pendekatan yang berpusat pada klien:
  - (1) Proses bisnis digital yang lebih mudah

- (2) Teknologi informasi yang handal dan terkini
- (3) Prosedur manajemen risiko yang kokoh
- (4) Sumber daya manusia profesional yang menghargai kinerja

### 2.1.5 Budaya Perusahaan

Budaya perusahaan merupakan keyakinan dan norma bersama yang menjadi ciri khas dari suatu perusahaan dan dipatuhi oleh itu sendiri. Budaya perusahaan juga merupakan acuan bagi anggota perusahaan yang digunakan untuk menginterpretasikan kejadian dan fakta di lingkungan perusahaan. Salah satu perusahaan yang memiliki budaya perusahaan yaitu PT Pegadaian (Persero). Budaya perusahaan yang dimiliki oleh PT Pegadaian (Persero) adalah semangat AKHLAK.



Sumber : [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)

Semangat AKHLAK yang terdiri dari berikut ini harus selalu dipelajari, dipahami, dihayati, dan diterapkan oleh staf Pegadaian, dalam rangka mendorong tercapainya visi dan tujuan Perusahaan.

a. Amanah

Menghormati komitmen yang dibuat, antara lain:

1. Pertahankan kewajiban dan janji Anda.
2. Bertanggung jawab atas tugas, pilihan, dan tindakan yang dilakukan.
3. Ikuti prinsip-prinsip moral dan etika.

b. Kompeten

Meningkatkan kompetensi diri untuk mengatasi masalah yang selalu berubah, antara lain :

1. Terus peroleh dan tingkatkan keterampilan ini.
2. Membantu orang lain dalam belajar.
3. menyelesaikan tugas dengan kemampuan terbaik

c. Harmonis

Harmonis Menghormati perbedaan dan saling peduli, meliputi:

1. Menghormati semua orang tanpa memandang latar belakang.
2. Senang meminjamkan tangan.
3. Ciptakan tempat kerja yang ramah.

d. Loyal

Mampu bekerja dengan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara, meliputi :

1. Menjaga reputasi rekan kerja, pimpinan, BUMN, dan Negara.
2. Bersedia berkorban untuk tujuan yang lebih besar
3. Ikuti perintah selama tidak melanggar hukum atau moralitas.

e. Adaptif

Berbakti yang Adaptif dan Mengutamakan Kepentingan Nasional dan Negara, meliputi :

1. Menjaga reputasi rekan kerja, pimpinan, BUMN, dan Negara.
2. Bersedia berkorban untuk tujuan yang lebih besar
3. Ikuti perintah selama tidak melanggar hukum atau moralitas.

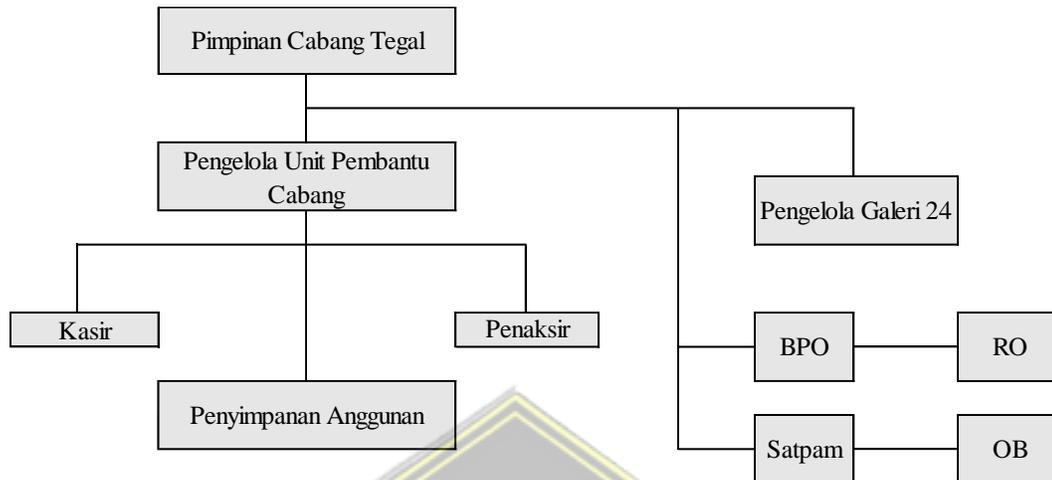
f. Kolaboratif

Menciptakan aliansi sinergis mensyaratkan, meliputi:

1. Menawarkan kesempatan bagi berbagai pihak untuk berkontribusi.
2. Bersedia berkolaborasi dengan orang lain untuk menciptakan nilai.
3. Memberikan kesempatan kepada narasumber lain untuk memberikan ide atau gagasan.

### **2.1.6 Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero)**

Berikut struktur organisasi di Pegadaian Cabang Tegal :



Deskripsi Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Cab. Tegal :

1. Pemimpin Cabang

Bertanggung jawab dalam menyiapkan sebuah rencana, pengorganisasi, dan pengendalian dari semua aktivitas baik operasional, administrasi, serta keuangan pada Kantor Cabang maupun Unit Pelayanan Cabang berdasarkan hak dan wewenang.

2. Pengelola UPC

Bertanggung jawab dalam pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan baik dalam bidang operasional, administrasi maupun keuangan pada aktivitas Unit Pembantu Cabang.

3. Penaksir

Bertanggung jawab dalam menaksir barang jaminan dan mempunyai kewajiban menjaga barang jaminan untuk menjamin keamanannya.

#### 4. Penyimpan Agunan

Bertanggung jawab dalam menerima, menyimpan, merawat dan mengeluarkan barang jaminan nasabah baik itu emas, elektronik, kendaraan, maupun barang jaminan lainnya sesuai dengan hak dan wewenang.

#### 5. Business Process Outsourcing ( BPO )

Bertanggung jawab untuk mencari nasabah, baik nasabah baru maupun lama yang nantinya akan didistribusikan ke Cabang maupun Unit Pembantu Cabang secara merata. Selain itu, BPO bertugas untuk mempromosikan produk Pegadaian kepada masyarakat.

#### 6. *Relation Officer* (RO)

*Relation officer* termasuk ke dalam bagian dari *Business Process Outsourcing* namun yang membedakannya *Relation officer* terfokus pada *cross selling* dan *up selling* sehingga *Relation Officer* bertanggung jawab dalam memelihara hubungan baik dengan pihak nasabah.

#### 7. Petugas Administrasi khusus cabang pengelola Galeri 24

Mempunyai fungsi sebagai penyimpanan dan penjualan emas fisik serta melakukan pembukuan keuangan yang ada pada Galeri 24. Petugas administrasi khusus Galeri 24 mempunyai tugas :

- a. Menyimpan barang emas fisik logam mulia.
- b. Sebagai sarana penjualan emas logam mulia.
- c. Melakukan transaksi sesuai akad di Galeri 24.

#### 8. Satpam

Bertanggung jawab dalam menertibkan dan memberikan rasa aman pada nasabah maupun karyawan. Selain itu, berpartisipasi dalam memberikan informasi terkait pegadaian pada nasabah.

#### 9. *Officer Boy* (OB)

Bertanggung jawab dalam menjamin kebersihan lingkungan kerja baik ruang karyawan maupun ruang tunggu nasabah. Selain itu, bertanggung jawab dalam mempersiapkan jamuan makanan dan minuman bagi pemimpin cabang, karyawan, maupun tamu.

### **2.1.7 Produk dan Layanan**

Berikut adalah beberapa kategori produk di Pt. Pegadaian (Persero)

#### 1. Pegadaian KCA atau Kredit Cepat Aman

Kredit Cepat Aman (KCA) atau dikenal sebagai Pegadaian KCA adalah pilihan terbaik untuk mendapatkan pinjaman dengan cepat, nyaman, dan

aman. Nasabah dapat menawarkan jaminan berupa perhiasan emas, emas batangan, berlian, mobil, sepeda motor, handphone, laptop, dan perangkat elektronik lainnya.

**Tabel 2.1.6**  
**Tarif Sewa Modal KCA**

Pinjaman	Administrasi
50.000 - 500.000	Rp. 2.000
>500.000-1.000.000	Rp. 10.000
>1.000.000-2.500.000	Rp.20.000
>2.500.000-5.000.000	Rp.35.000
>5.000.000-10.000.000	Rp.50.000
>10.000.000-15.000.000	Rp.75.000

2. Pegadaian Krasida

Krasida adalah kredit cicilan bulanan dengan jaminan emas, termasuk perhiasan dan logam mulia, untuk alasan konsumsi dan produksi. Untuk fasilitas kredit yang cepat, sederhana, dan terjangkau, Pegadaian Krasida menjadi pilihan yang bisa diandalkan. Jumlah pinjaman awal berkisar antara Rp 1.000.000 hingga Rp 250.000.000. Pinjaman hingga 95% dari nilai agunan yang diproyeksikan. Cicilan bulanan digunakan untuk melunasi pinjaman dengan syarat 6, 12, 24, atau 36 bulan.

**Tabel 2.1.7**  
**Tarif Sewa Modal Krasida**

Pinjaman	Administrasi
1.000.000 - 2.500.000	Rp. 10.000

Pinjaman	Administrasi
>2.500.000-5.000.000	Rp. 25.000
>5.000.000-10.000.000	Rp.50.000
>10.000.000-15.000.000	Rp.100.000
>15.000.000-20.000.000	Rp.150.000
>20.000.000	Rp.200.000

### 3. Pegadaian Kreasi

Dengan tujuan mendorong pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, Pegadaian Kreasi (Kredit Angsuran Fidusia) merupakan produk pinjaman dana dengan agunan BPKB kendaraan bermotor. diberikan kepada klien pemilik usaha kecil dan mikro (dalam konteks pengembangan bisnis) Pinjaman dilunasi dalam jangka waktu kredit yang dapat disesuaikan yaitu 6, 12, 24, atau 36 bulan melalui angsuran bulanan. Pinjaman berkisar antara Rp 1.000.000 hingga Rp 150.000.000. Untuk mendapatkan kredit, BPKB atau BPHTB harus ditunjukkan sebagai jaminan pinjaman dengan tingkat bunga flat 1,0% per bulan. Uang bisa langsung dicairkan, tapi proses kreditnya saja butuh waktu tiga hari. Kredit Kelayakan Pegadaian, produk usang, telah dimodifikasi menjadi Kredit Penciptaan.

**Tabel 2.1.3**  
**Tarif Sewa Modal Kreasi**

Pinjaman	Administrasi	Jangka Waktu (Bulan)	Sewa Modal
10JT-50JT	1%	12,18,24,36	1,15%
50JT-100JT	1%	12,18,24,36	1,05%
100JT-500JT	0,50%	12,18,24,36,48,60	1%

#### 4. Mulia

- Mulia Personal

Mulia personal merupakan pilihan layanan investasi emas batangan secara angsuran individu di Outlet Pegadaian dengan proses yang cepat dan mudah.

Fitur dan keunggulan

- (1) Pembiayaan tersedia lebih dari 4245 outlet Pegadaian dan dapat melalui aplikasi Pegadaian Digital Service.
- (2) Pembayaran angsuran dapat dilakukan di outlet Pegadaian, ATM, Internet Banking, Mobile Banking, dan Indomaret.
- (3) Pilihan investasi dapat dimulai 0,5 gram sampai 1 kg.
- (4) Uang muka dapat dibayarkan minimal 15 %.
- (5) Cicilan secara flat dan tidak dapat terpengaruh fluktuasi harga emas.
- (6) Dengan pilihan jangka waktu dimulai 3, 12, 18, 24, dan 36 bulan.
- (7) Bersertifikat LBMA atau SNI.

- Mulia Arisan

Mulia arisan merupakan pilihan layanan investasi emas batangan secara angsuran untuk kelompok arisan dengan harga yang pasti dan tidak dipengaruhi oleh fluktuasi harga emas. Dengan ketentuan minimal enam anggota dalam satu kelompok.

Fitur dan keunggulan

- 1) Pembiayaan tersedia lebih dari 4245 outlet Pegadaian di seluruh Indonesia
- 2) Pembayaran angsuran dapat dilakukan di outlet Pegadaian, ATM, Internet Banking, Mobile Banking, dan Indomaret.
- 3) Pilihan investasi dapat dimulai 0,5 gram sampai 1 kg.
- 4) Uang muka dapat dibayarkan 10% atau 15 %.
- 5) Penentuan harga dilakukan diawal arisan.
- 6) Cicilan secara flat dan tidak dapat terpengaruh fluktuasi harga emas.
- 7) Dengan pilihan jangka waktu dimulai 3, 12, 18, 24, dan 36 bulan.
- 8) Bersertifikat LBMA atau SNI.

#### 5. Amanah

Amanah merupakan pembiayaan dengan prinsip syariah kendaraan bermotor baru maupun bekas dengan syarat pengusaha mikro, PNS, BUMD, BUMN, honorer dan karyawan swasta.

#### Fitur dan keunggulan

- 1) Proses transaksi berprinsip syariah yang adil dan menentramkan sesuai dengan fatwa DSN-MUI.
- 2) Pembiayaan tersedia lebih dari 4400 outlet Pegadaian di seluruh Indonesia
- 3) Untuk uang muka dimulai 10% dalam pembelian kendaraan sepeda motor.
- 4) Untuk uang muka dimulai 20% dalam pembelian kendaraan mobil.

- 5) Dalam pilihan jangka waktu dimulai 12, 18, 24, 36, 48, dan 60 bulan.
- 6) Tarif yang diberikan bersifat mu'nah dan kompetitif.
- 7) Pelayanan secara cepat dan mudah.
- 8) Pembiayaan dapat diberikan untuk kendaraan baru maupun kendaraan bekas.

#### 6. Arrum Haji

Arrum haji merupakan pembiayaan untuk mendapatkan porsi ibadah haji secara syariah dengan proses mudah, cepat dan aman.

Fitur dan keunggulan

- 1) Mendapatkan tabungan haji yang mana dapat digunakan secara langsung dalam menerima porsi haji.
- 2) Pegadaian menjamin keamanan terkait emas dan dokumen haji.
- 3) Biaya pemeliharaan terjangkau atas barang jaminan milik nasabah.
- 4) Jaminan emas dapat digunakan untuk pelunasan biaya haji pada saat lunas.

#### 7. MPO

Multi Pembayaran Online atau MOP adalah layanan pembayaran berbagai tagihan bulanan secara online, antara lain listrik, telepon, PDAM, pembelian pulsa, pembayaran BPJS, dan lain sebagainya secara online di outlet Pegadaian di seluruh Indonesia.

Fitur dan keunggulan

- 1) Pembayaran secara *real time*, sehingga memberi kepastian dan kenyamanan bertransaksi.
- 2) Biaya kompetitif.
- 3) Pembayaran dapat dilakukan lebih dari satu tagihan.
- 4) Proses mudah dan dilakukan dalam satu loket layanan.

#### 8. Pegadaian *Mobile*

Pegadaian *Digital Service* membuat transaksi semakin nyaman dengan menggunakan aplikasi *smartphone* untuk berbagai jenis transaksi pembayaran.

Fitur dan keunggulan

- 1) Dapat diunduh di *play store*.
- 2) Layanan yang nyaman dan *real-time* ke berbagai transaksi pegadaian.

## 2.2 Aktivitas Magang

### 2.2.1 Bentuk dan Jenis Kegiatan Magang

Unissula melalui kementerian pendidikan, kebudayaan, riset, dan teknologi menyelenggarakan program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). Program ini memiliki beberapa pilihan diantaranya, pertukaran pelajar, magang/praktek kerja, asistensi mengajar di satuan pendidikan, penelitian/riset, proyek kemanusiaan, kegiatan wirausaha dan membangun

desa/kuliah kerja nyata. Dari bentuk program kegiatan tersebut, Unissula melalui fakultas ekonomi ikut andil dan mensukseskan program Merdeka Belajar Kampus Merdeka dengan memfokuskan mahasiswa dari program riset/penelitian, magang/praktek kerja, dan kegiatan wirausaha.

Kegiatan magang Kampus Belajar Merdeka dilaksanakan selama satu semester pembelajaran. Penulis melakukan kegiatan Kampus Belajar Merdeka program magang/praktek kerja. Didalam program magang pihak Fakultas Ekonomi Unissula memberikan dua pilihan untuk melaksanakan magang yaitu memilih tempat magang sendiri atau dipilhkan kampus. Mahasiswa yang memilih sendiri tempat untuk magang dengan syarat sudah mencapai atau memenuhi kriteria tempat yang layak sebagai pengembangan mahasiswa di perusahaan yang menunjang berlangsungnya kegiatan magang.

Penulis memilih tempat magang/praktek kerja sendiri yaitu di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tegal, alasan penulis memilih tempat magang di Pegadaian Cabang Tegal sebagai tempat magang/praktek kerja adalah pegadaian yang tersebar di kota tegal memiliki 2 cabang yang berbeda yang masing-masing memiliki Unit pengelola cabang yang tersebar di kota Tegal, hal tersebut memiliki persaingan tersendiri agar perusahaan mampu lebih unggul dari beberapa unit yang tersebar di Indonesia.

Kegiatan Magang Kampus Belajar Merdeka yang dilakukan penulis di PT. Pegadaian Cabang tegal dilaksanakan selama bulan Februari sampai

bulan Juni 2022. Penulis ditempatkan di Unit pengelola cabang di Pegadaian Ar-Hakim Tegal dan ditempatkan pada bagian input data transaksi yang mana penulis belajar beberapa sistem transaksi yang ada di perusahaan pegadaian, selain itu untuk menunjang proses kegiatan perusahaan penulis melakukan kegiatan promosi produk pegadaian.

Hari pertama magang, penulis diberikan bimbingan oleh bapak Kadar,S.E selaku pimpinan cabang tegal dan diberikan arahan untuk melakukan kegiatan magang di unit Ar-Hakim. Penulis dikenalkan oleh pengelola unit dan beberapa karyawan yang ada pada pegadaian cabang tegal, penulis kemudian dikenalkan bagian-bagian Passion (Pegadaian Application Support System) sebagai aplikasi yang digunakan untuk menginput data.

Tugas setiap hari yang dilakukan penulis yaitu menginput data gadai baik gadai KCA maupun Fleksi. Barang gadai yang diserahkan oleh nasabah, akan diserahkan pada menaksir untuk menghitung jumlah pinjaman yang didapatkan dari barang yang digadaikan. Setelah menaksir menghitung jumlah barang, penulis memanggil nasabah gadai untuk konfirmasi barang gadai dengan menyebutkan barang dan jumlah pinjaman yang didapatkan, apabila nasabah menyetujui pinjaman yang diberikan maka penulis menawarkan uang pinjaman akan di transfer melalui rekening atau tunai. Setelah konfirmasi terkait pinjamannya, penulis menginput data gadai melalui Passion (Pegadaian Application Support System Integrated Online) dengan

memasukan data nasabah dan input jenis perhiasan/elektronik sesuai dengan berat dan merek elektronik.

Layanan terhadap nasabah merupakan salah satu hal terpenting, penulis melakukan pelayanan terhadap nasabah baik secara langsung ataupun melalui via telepon. Pada saat nasabah memasuki ruangan, penulis menanyakan pada nasabah terkait kebutuhan yang ingin dilakukan. Apabila nasabah memiliki keperluan gadai emas maupun elektronik maka penulis mengarahkan untuk mengisi formulir aplikasi pegadaian dan meminta barang dan ktp untuk data nasabah. Penulis menjelaskan pada nasabah apabila menanyakan terkait beberapa produk seperti bagaimana ketentuan cicilan emas, syarat apa saja untuk gadai BPKB, dan beberapa pertanyaan terkait bagaimana cara melunasi gadai melalui aplikasi. Kegiatan layanan terhadap nasabah bukan hanya saat berada di kantor, namun layanan melalui media juga dilakukan penulis seperti menggunakan pesan whatsapp, atau dengan cara menelpon melalui telepon kantor. Penulis memberikan layanan dengan keluhan atau pertanyaan yang disampaikan nasabah dengan memberi solusi atas permasalahannya. Etika dalam berperilaku di terapkan pada saat bertemu nasabah maupun terhadap karyawan di Pegadaian Cab. Tegal.

Selain itu penulis melakukan kegiatan top up e-money voucher grab dengan nominal Rp. 50.000 dan Rp. 100.000 sebanyak 20 lembar, penulis juga melakukan approval perubahan data nasabah dengan mengganti data lama ke

data baru seperti perubahan alamat, nomor hp, dan pekerjaan. Penulis juga melakukan kegiatan pengambilan barang jaminan yang sudah di lunasi atau tebus gadai, dengan input nomor seri SBG yang ada pada surat, kemudian mencetak bukti pengambilan barang jaminan dan memberikan barang jaminan sesuai dengan nomor surat yang tertera. Penulis lalu konfirmasi apakah barang yang diterima sudah benar atau belum, kemudian nasabah diarahkan untuk tanda tangan pada surat pemberian barang jaminan sebagai bukti bahwa nasabah sudah menerima barang jaminannya.

Setelah kegiatan transaksi selesai, pada saat jam tutup penulis melakukan kegiatan pembukuan rekap data tutup kasir, penulis merekap data print yang sudah dicetak sebagai bukti adanya transaksi pada hari itu, penulis mengurutkan dari pemasukan hingga pencairan yang dilakukan. Setelah itu mencatat keuangan transaksi pada hari itu pada buku terpisah, mengurutkan nomor seri sbg dan mencatat pencairan per hari.

Penulis juga melakukan kegiatan pemasaran produk yang dilakukan dengan melakukan sosialisasi produk pada SMA N 3 Tegal dengan pertemuan gabungan guru SMA dengan mengenalkan produk yang ada pada pegadaian. Penulis juga melakukan promosi dengan cara menawarkan kesepakatan pada penjual emas pada beberapa toko emas yang ada pada pasar pagi Tegal. Kegiatan dilakukan agar dapat memberikan feedback terhadap perusahaan, pemilik toko maupun nasabah yang menyukai barang namun belum memiliki

uang. Kegiatan tersebut dapat memberikan timbal balik yang positif terhadap beberapa pelaku yang ada pada penawaran yang ditawarkan perusahaan.

### Gambar 2.2.1 Sosialisasi Produk Pegadaian Cab.Tegal



*Sumber : Dokumen Pribadi*

### 2.2.2 Prosedur Kerja

Setiap perusahaan pasti memiliki tata tertib dan peraturan yang harus ditaati dan dilaksanakan. PT Pegadaian memiliki tata tertib dan peraturan khususnya pada Pegadaian cabang Tegal sebagai berikut :

- 1). Mulai masuk kerja pada pukul 07.30, seluruh karyawan cabang tegal diharuskan melakukan briefing evaluasi harian yang bertempat di pusat cabang tegal, Gajah Mada. Karyawan melakukan kegiatan transaksi pada masing-masing UPC pada pukul 08.00 dan selesai kerja pada pukul 15.00.
- 2). Jam istirahat untuk karyawan PT. Pegadaian cabang tegal mulai dari pukul 12.00 hingga pukul 13.00.

- 3). Hari kerja di PT. Pegadaian cabang tegal mulai dari hari Senin hingga Sabtu, untuk hari sabtu memiliki jam kerja hingga pukul 13.00.
- 4). Berpakaian sesuai dresscode yang telah ditetapkan seperti hari senin-selasa menggunakan almamater, hari rabu-kamis menggunakan batik, dan jumat-sabtu bebas sopan, dan wajib menggunakan sepatu.
- 5). Menjaga nama baik PT. Pegadaian khususnya Pegadaian cabang tegal, dan menjaga nama baik almamater Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

### **2.2.3 Hambatan Magang**

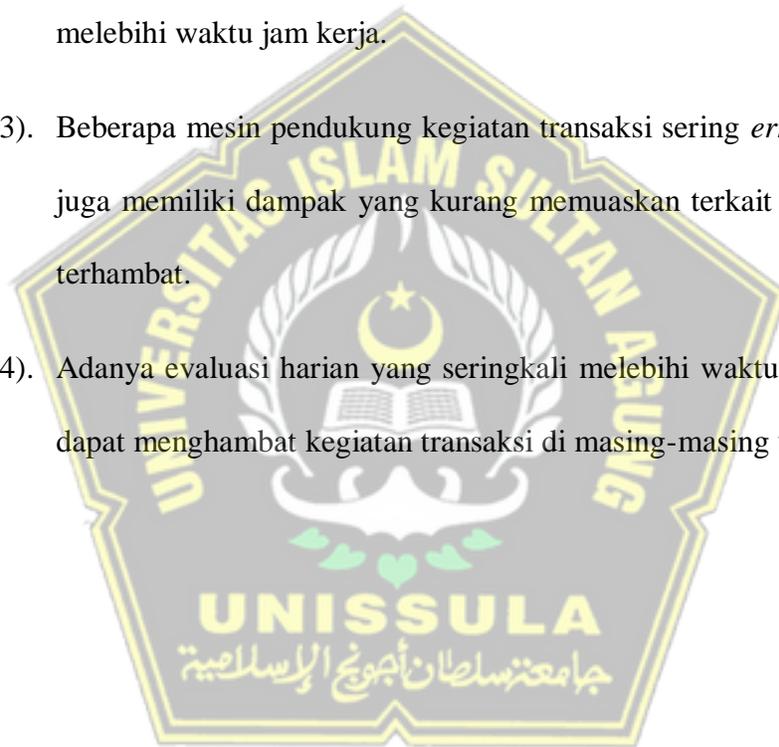
Dalam setiap kegiatan magang, penulis mengalami hambatan dan tantangan di perusahaan. Setiap hambatan dan tantangan ini akan berdampak positif apabila menemukan solusi dari setiap hambatan atau tantangan yang ada. Apabila dapat mengatasi masalah, maka skill dalam diri akan terasah dan profesionalisme dalam bekerja.

Hambatan dan tantangan yang dihadapi penulis selama menjalankan magang pada PT. Pegadaian cabang tegal yaitu sebagai berikut :

- 1). Penulis diberikan tantangan oleh pimpinan cabang untuk dapat melakukan closing produk logam mulia. Dengan adanya hal tersebut, penulis melakukan kegiatan seperti promosi terhadap produk logam mulia dengan cara menawarkan pada konsumen dengan berbagai bentuk

cara promosi dengan baik dan benar. Penulis mampu menerapkan hasil belajar dari mata kuliah pemasaran yang diterapkan di perusahaan dengan melakukan closing 55 gram selama magang.

- 2). Sistem yang sering mengalami gangguan membuat kegiatan transaksi terhambat, dan terjadi penumpukan transaksi yang harus diselesaikan melebihi waktu jam kerja.
- 3). Beberapa mesin pendukung kegiatan transaksi sering *error*, hal tersebut juga memiliki dampak yang kurang memuaskan terkait pelayanan yang terhambat.
- 4). Adanya evaluasi harian yang seringkali melebihi waktu jam kerja yang dapat menghambat kegiatan transaksi di masing-masing unit.



## **BAB III**

### **IDENTIFIKASI MASALAH**

#### **3.1 Identifikasi Permasalahan**

Didalam menjalankan aktivitas bisnis perusahaan atau organisasi pasti selalu menemui permasalahan, permasalahan ini bisa terjadi pada setiap bagian divisi baik dari dalam (*internal*) maupun dari luar (*eksternal*) perusahaan. Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan pada bab 1, terkait kompetensi karyawan yang ada di PT. Pegadaian Cabang Tegal masih kurang optimal dan memberikan dampak pada kualitas layanan di pegadaian. Hal tersebut menjadi masalah pada perusahaan dikarenakan karyawan merupakan komponen penting dalam mencapai tujuan perusahaan.

PT. Pegadaian cabang tegal merupakan perusahaan yang bergerak dibidang keuangan, yang berada di jalan Gajah Mada, kota Tegal. Beberapa permasalahan yang ditemukan penulis pada perusahaan pegadaian cabang tegal yaitu masih belum optimalnya kompetensi karyawan terutama dalam kerjasama untuk menyelesaikan pekerjaan, masih perlu ditingkatkannya pemahaman masing-masing karyawan dalam penugasan keterampilan dan keahlian dalam mengoperasikan sistem digital perusahaan. Masih terdapat karyawan yang kurang memahami sistem perusahaan akibat tidak adanya pelatihan khusus terhadap karyawan sehingga dapat menghambat jalannya transaksi pada pelayanan terhadap nasabah.

Data dari bab I latar belakang yang menunjukkan rekap jumlah karyawan yang ada di cabang tegal pada tahun 2022 memiliki jumlah staf karyawan sebanyak 12 pekerja inti dari 7 Unit pengelola cabang (UPC) baik dari kasir, penaksir, dan pengelola agunan. Jumlah karyawan yang terbatas membuat karyawan dituntut untuk serba bisa dalam kegiatan perusahaan, kurangnya sumber daya manusia menyebabkan karyawan yang memiliki job desk tersendiri diharuskan harus dapat merangkap ke beberapa job desk karyawan lain. Selain itu permasalahan terkait layanan jam operasional yang tidak tepat waktu akibat adanya evaluasi harian di pusat cabang membuat kegiatan transaksi terhambat, hal tersebut karena masing-masing karyawan Unit Pengelola Cabang (UPC) memiliki jarak tempuh yang cukup jauh dari kantor cabang. Pegadaian cabang tegal memiliki jam operasional dengan jam pelayanan hari senin s.d jumat 07.30 s.d 15.00 dan hari sabtu 07.30 s.d 13.00. Namun pada pegadaian cabang tegal memiliki tambahan jam untuk evaluasi harian selama 30 menit sebelum jam pelayanan di buka.

**Tabel 3.1 Waktu Operasional dan Layanan Pegadaian Cabang Tegal**

Kantor Cabang Tegal					
Hari	Waktu Masuk	Waktu Evaluasi Harian	Waktu Istirahat	Waktu Tutup	Waktu Pulang
Senin s.d Kamis	07.30	07.30 s.d 08.00	12.00 s.d 13.00	15.00	17.00
Jumat	07.30	07.30 s.d 08.00	12.00 s.d 13.00	13.00	16.00

**Tabel 3.2 Waktu Operasional dan Layanan Pegadaian****Unit Pelayanan Cabang (UPC)**

Unit Pelayanan Cabang (UPC)					
Hari	Waktu Masuk	Waktu Evaluasi Harian	Waktu Istirahat	Waktu Tutup	Waktu Pulang
Senin s.d Kamis	07.30	07.30 s.d 08.00	12.00 s.d 13.00	15.00	16.00
Jumat	07.30	07.30 s.d 08.00	12.00 s.d 13.00	13.00	14.00

Dari tabel diatas pegadaian cabang tegal baik kantor cabang maupun Unit Pelayanan Cabang (UPC) melakukan transaksi setelah evaluasi harian pada pukul 08.00. Namun, adanya perbedaan tempat antara kantor cabang dengan unit lain menjadikan layanan transaksi pada Unit Pelayanan Cabang (UPC) melakukan transaksi pada pukul 08.30. Hal tersebut memberikan dampak terhadap layanan pada nasabah, nasabah yang mengetahui waktu operasional pada pegadaian yang ditetapkan baik di kantor maupun yang tertera di google pada pukul 08.00, namun setelah nasabah datang pada pukul 08.00 nasabah harus menunggu dengan waktu yang cukup lama untuk menunggu buka pelayanan transaksi.

**3.2 Permasalahan Terkait Kompetensi Sumber Daya Manusia**

Pt. Pegadaian mendukung adanya perubahan teknologi yang sudah memasuki 4.0 dimana dunia digital menjadi salah hal yang selalu ada pada setiap kegiatan. Penggunaan dunia digital yang semakin berkembang juga mempengaruhi kinerja karyawan, karena karyawan dituntut untuk terus belajar mengembangkan diri dalam

kemajuan yang terjadi di dunia. Pada pegadaian Cabang Tegal terdapat beberapa karyawan yang kurang mendukung adanya perkembangan digital yang ada, untuk itu karyawan harus dapat mengembangkan diri dan selalu mau untuk belajar terhadap dunia teknologi yang semakin maju. Pengaruh dalam perusahaan apabila karyawan tidak dapat mengikuti perubahan digital akan memberikan dampak negatif dan mengalami penurunan efektifitas kinerja yang semakin banyaknya pesaing perusahaan. Karyawan baik yang masih muda maupun yang sudah lama di pegadaian selalu memantau kegiatan aktivitas yang terjadi khususnya pada kegiatan teknologi yang semakin maju.

Karyawan pegadaian dituntut untuk serba bisa dalam kegiatan perusahaan, kurangnya sumber daya manusia menyebabkan karyawan yang memiliki jobdesk tersendiri diharuskan harus dapat merangkap ke beberapa jobdesk karyawan lain. Apalagi pada saat beberapa karyawan melakukan cuti kerja, maka karyawan bisa dapat merangkap tiga jobdesk yang berbeda seperti pengelola Unit Pembantu Cabang (UPC), kasir dan menaksir. Hal ini merupakan kegiatan yang dapat menyebabkan adanya penurunan kinerja akibat karyawan kurang memahami jobdesk yang ia pegang. Layanan yang lama akibat karyawan kurang memahami bagian-bagian passion atau akibat kurang memahami sistem digital yang digunakan dapat membuat layanan kurang memuaskan. Hal ini berdampak pada perusahaan, karena nasabah memiliki keluhan akibat adanya layanan yang kurang maksimal dan memberikan penurunan kinerja karyawan yang dapat membuat nasabah dapat berpindah pada perusahaan

pesaing lainnya. Untuk itu kegiatan pemahaman karyawan harus dapat ditindaklanjuti oleh pimpinan cabang sehingga tidak ada hal negatif terkait kepuasan nasabah.

### **3.3 Permasalahan Terkait Pelayanan**

Kegiatan layanan transaksi yang dilakukan oleh karyawan Pegadaian baik di cabang maupun di Unit Pembantu Cabang (UPC) memiliki beberapa masalah seperti bedanya sistem yang dilakukan, seperti sistem tebus gadai, pengambilan barang jaminan yang dilakukan satu hari setelah pembayaran, dan kegiatan layanan yang dilakukan sering mengalami *overload* akibat kurang paham terkait sistem layanan yang digunakan di passion maupun pada kegiatan digital lainnya.

### **3.4 Permasalahan Terkait Penerimaan Teknologi**

Penerimaan penggunaan sistem teknologi informasi oleh karyawan di Pt. Pegadaian Cabang tegal masih belum efektif dalam penggunaan untuk bertransaksi. Model TAM dianggap memberikan kemudahan untuk menyelesaikan pekerjaan, namun disisi karyawan yang lain merasa bahwa penggunaan sistem dianggap membuat kebingungan dalam akses sistem teknologi. Kegiatan pelatihan yang kurang serta tingkat motivasi yang rendah terhadap teknologi khususnya pada pegawai karyawan yang sudah berusia lebih dari 40 tahun, yang memiliki kesulitan dalam mengikuti kegiatan perusahaan yang selalu *up to date* terhadap perkembangan yang terjadi.

## BAB IV

### KAJIAN PUSTAKA

#### 4.1 Kajian Teori

##### 4.1.1 Kompetensi Sumber Daya Manusia

Kompetensi Sumber Daya Manusia adalah kapasitas pekerja atau sistem untuk menjalankan kekuasaan atau fungsinya dengan cara yang memajukan tujuan secara efektif dan efisien. Kemampuan untuk mencapai kinerja, menghasilkan output, dan menghasilkan hasil harus dianggap sebagai tanda kompetensi. Hevesi et al. (2014) dalam (Kusumawardhani & Muanas, 2020) mencantumkan kemampuan, keterampilan, pemahaman, dan pengetahuan sebagai indikator pengukuran.

Kompetensi sumber daya manusia merupakan kompetensi yang berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan ciri-ciri kepribadian yang secara langsung mempengaruhi kinerja, menurut Sutedjo et al. (2018). Menurut temuan kajian Perrin, kompetensi SDM meliputi:

- 1) Melek komputer (Line Executive).
- 2) Memiliki pengetahuan penglihatan yang mendalam.
- 3) Mampu meramalkan bagaimana perubahan akan mempengaruhi sesuatu

- 4) Dapat memperoleh pengetahuan tentang sumber daya manusia yang tersedia.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan, kemampuan, dan ciri-ciri kepribadian seseorang secara signifikan memengaruhi seberapa baik kinerjanya dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Kapasitas ini terkait dengan kompetensi sumber daya manusia.

Menurut Tafonao (2018) dan Prihadi (2004:17), unsur-unsur dasar kompetensi adalah pengetahuan, bakat, dan keterampilan yang terkait erat satu sama lain dan yang memadai untuk menjalankan sejumlah peran atau tanggung jawab. Elemen-elemen ini juga sesuai dengan tanggung jawab posisi dan dapat dikembangkan melalui pelatihan dan pendampingan di tempat kerja.

Menurut Hutapea dan Thoha (2008:28) dalam (Sutedjo et al., 2018) standar kompetensi mencakup tiga elemen yang nantinya akan berfungsi sebagai indikator kompetensi. Elemen-elemen ini adalah sebagai berikut:

- a. Pengetahuan (knowledge), khususnya pengetahuan yang berkaitan dengan pekerjaannya, termasuk pengetahuan dan kesadaran akan peraturan perundang-undangan, proses, dan teknik dalam disiplin ilmu masing-masing. Keahlian karyawan juga mempengaruhi seberapa baik ia menyelesaikan

tanggung jawab yang diberikan padanya. Seorang karyawan yang berpengetahuan luas meningkatkan efektivitas bisnis. sebuah.

b. Keterampilan (*skills*) kapasitas untuk berbicara yang efektif dan komunikasi yang jelas Keterampilan karyawan adalah upaya untuk melakukan tugas dan tanggung jawab yang diberikan pada mereka oleh majikan seefektif dan seefisien mungkin.

c. Kemampuan, semangat kerja yang kuat, dan kapasitas pemecahan masalah yang kreatif di tempat kerja. Indikator kemampuan meliputi kapasitas untuk memimpin, mengendalikan, menciptakan, dan beradaptasi dengan kondisi dan perubahan perusahaan.

Dalam bisnis, memiliki sumber daya manusia yang berkualitas sangat penting. Diperkirakan bahwa suatu perusahaan dapat mencapai tujuannya dengan mengelola sumber daya manusianya sesuai dengan kompetensi. Kompetensi adalah kriteria umum yang digunakan oleh bisnis ketika memilih staf. Kontrol kompensasi, pengembangan, dan kinerja. Ketidakmampuan karyawan yang disebabkan oleh kelalaian atau pengabaian terhadap pelatihan dapat menyebabkan kinerja di bawah standar yang berdampak negatif pada bisnis.

Michael Zwell dalam (Wibowo, 2013) memberikan lima kategori kompetensi, yang terdiri dari *task achievement*, *relationship*, *personal attribute*, *managerial*, dan *leadership*.

1) *Task achievement* merupakan kategori kompetensi yang terkait dengan etika kerja yang baik. Kompetensi yang terkait dengan penyelesaian pekerjaan antara lain: fokus pada hasil, mengatur waktu secara efektif, menjunjung tinggi integritas, inovatif, efisiensi produksi, fleksibilitas, dan menjaga kecakapan teknis.

2) *Relationship* merupakan kategori keterampilan yang berkaitan dengan berkomunikasi dengan orang lain, bekerja dengan baik dengan mereka, dan memahami kebutuhan mereka. Kompetensi yang terkait dengan hubungan termasuk bekerja sama, memperhatikan detail, menekankan privasi, ketelitian organisasi, membangun hubungan, menangani konflik, dan memiliki kepekaan terhadap kepekaan agama.

3) *Personal attribute* merupakan keterampilan intrinsik mereka, yang berhubungan dengan bagaimana orang berpikir, merasakan, belajar, dan berperilaku. Atribut pribadi meliputi keterampilan berikut: kejujuran dan integritas, pengembangan diri, ketegasan, standar tinggi untuk produk kerja, manajemen stres, kesadaran penyakit autoimun, dan kesadaran konseptual.

- 4) *Managerial* merupakan keterampilan khusus yang berkaitan dengan manajemen orang, pemberdayaan orang, dan pertumbuhan orang. Keterampilan manajemen termasuk memotivasi, mendorong dan memberdayakan orang lain.
- 5) Memotivasi orang lain untuk mencapai tujuan, sasaran, dan sasaran organisasi adalah kemampuan kepemimpinan. Visioner, strategis, berpikiran bisnis, mengelola perubahan, mendorong komitmen organisasi, menciptakan fokus dan tujuan, serta memiliki landasan dan seperangkat prinsip hanyalah beberapa dari kompetensi kepemimpinan.

Menurut Spencer & Spencer, dalam (Palan, 2007) Kompetensi adalah atribut mendasar yang dimiliki seseorang dan secara kausal terkait dengan kemampuan untuk memenuhi persyaratan untuk suatu posisi. Lima kategori karakteristik yang membentuk kompetensi adalah: komponen intrinsik (karakter dan respons yang konsisten), konsep diri (citra diri), pengetahuan (informasi dalam subjek tertentu), kemampuan, dan motif (kemauan konstan dan menjadi sumber tindakan). Hal ini sejalan dengan teori Becker dan Ulrich bahwa kompetensi mengacu pada pengetahuan, keterampilan, kemampuan, atau atribut kepribadian seseorang yang secara langsung mempengaruhi kinerja pekerjaan (Suparno & Paul, 2005: 24). Atau, kompetensi mengacu pada komponen pengetahuan, keterampilan, dan bakat serta faktor kepribadian yang mempengaruhi kinerja.

## 4.2 Konsep dan Kualitas Layanan

### 4.2.1 Pengertian Kualitas Layanan

Pandangan konsumen tentang kualitas sulit untuk dipahami, dan bahkan konsep kualitas sering ditafsirkan secara salah sebagai atribut positif, kemewahan, hak istimewa, atau sesuatu yang berbobot. Kualitas adalah istilah umum untuk keuntungan atau hak istimewa dan digunakan untuk menggambarkan seberapa baik suatu layanan memenuhi kebutuhan klien. Ketika sebuah bisnis bertindak dengan cara yang tidak sesuai dengan apa yang diantisipasi pelanggan, itu menunjukkan bahwa ia tidak menawarkan layanan berkualitas tinggi.

Kualitas layanan menurut Goetsch and Davis dalam (Tjiptono, 2005) kualitas layanan adalah situasi dinamis yang melibatkan barang, jasa, orang, prosedur, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Sementara itu, Lewis dan Boom mendefinisikan kualitas layanan sebagai sejauh mana tingkat layanan memenuhi harapan pelanggan.

Menurut (Kotler dan Keller, 2016), Kualitas Layanan merupakan bentuk karakter suatu produk layanan yang mempunyai kemampuan sebagai memuaskan kebutuhan yang tersirat

### 4.2.2 Dimensi Kualitas Layanan

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengungkapkan terdapat lima dimensi pada kualitas pelayanan Lima dimensi kualitas pelayanan. Lima

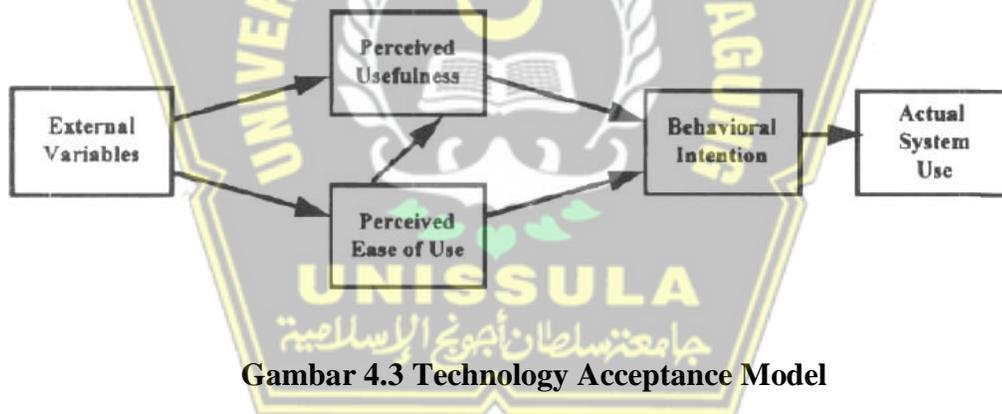
kriteria tersebut adalah jaminan, ketergantungan, daya tanggap, empati, dan berwujud.

- a. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memenuhi janji dengan akurasi (*accurately*) dan ketergantungan (*dependably*), terutama ketika datang untuk memberikan layanan tepat waktu, dengan cara yang sama seperti yang disepakati, dan tanpa kesalahan.
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan staf untuk membantu dan menawarkan layanan atau layanan yang dibutuhkan klien. Apalagi bila tidak ada penyebab yang jelas, membuat pelanggan menunggu akan memberikan kesan buruk bagi mereka. Jika kesalahan ini tidak segera diperbaiki, itu bisa menjadi peristiwa yang berkesan dan menyenangkan.
- c. Jaminan (*Assurance*), memerlukan keahlian, kemampuan, kualitas kontak pribadi yang sopan, sopan, dan dapat dipercaya untuk menghilangkan keraguan pelanggan dan membuat mereka merasa aman dan bebas risiko.
- d. Empati (*Empathy*), yaitu sikap pribadi karyawan terhadap layanan yang ditawarkan dengan memahami tuntutan dan tantangan pelanggan dan dengan menjaga hubungan pelanggan yang efektif.

- e. Produk fisik (tangibles), Kelengkapan fasilitas berupa fasilitas fisik, peralatan, dan komunikasi menjadi penilaian dan membantu bisnis membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan.

#### 4.3 Technology Acceptance Model (TAM)

Menurut (Davis et al., 1989) “Technology Acceptance Model (TAM) merupakan sebuah teori sistem informasi yang telah didesain guna untuk menerangkan bagaimana pengguna memahami dan mengaplikasikan sebuah teknologi informasi. Tingginya dalam penggunaan suatu sistem informasi menandakan bahwa sistem tersebut memiliki manfaat dan memudahkan bagi penggunaanya”.



Gambar 4.3 Technology Acceptance Model

Sumber : Davis et al.1989

Technology Acceptability Model (TAM), alat yang diambil dari Theory of Reasoned Action (TRA) dan dimaksudkan untuk meningkatkan penerimaan pengguna, pertama kali diperkenalkan oleh Davis. Model spesifik yang disebut Theory of Reasoned Action (TRA) telah efektif dalam memprediksi dan menjelaskan perilaku orang dalam berbagai situasi. Technology Acceptance Model (TAM) dibuat untuk

menggambarkan bagaimana pengguna akhir berperilaku ketika memanfaatkan teknologi informasi dengan berbagai kelompok pengguna dan untuk menjelaskan elemen-elemen yang berdampak pada penerimaan teknologi berbasis informasi secara umum.

Berdasarkan dua elemen dampak, termasuk perspektif risiko yang dirasakan dan manfaat yang dirasakan, TAM, pengembangan TRA, dianggap dapat memperkirakan penerimaan pengguna terhadap teknologi (persepsi kemudahan penggunaan)" (Davis et al., 1989).

Manfaat menggunakan TAM adalah kecenderungan seseorang untuk menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi karena mereka pikir itu akan membantu pengguna melakukan tugasnya dengan lebih sukses. Sejauh mana seseorang percaya bahwa memanfaatkan teknologi akan membebaskannya dari usaha menentukan betapa sederhananya menggunakan TAM. Sedangkan sejauh mana seseorang berpikir menggunakan sistem informasi itu sederhana dan tidak membutuhkan banyak pekerjaan dari penggunaannya dapat dicirikan sebagai kenyamanan.

Manfaat *Technology Acceptance Model* (TAM) (Wijaya, 2016b) :

1. Menggunakan teknologi dapat membuat pengguna lebih produktif.
2. Menggunakan teknologi dapat membantu pengguna berkinerja lebih baik.

3. Menggunakan teknologi dapat meningkatkan efektivitas prosedur yang digunakan pengguna.



## **BAB V**

### **METODA PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA**

#### **5.1 Metoda Pengumpulan Data**

Metoda yang digunakan pada laporan ini menggunakan teknik menurut (Sugiyono, 2016) wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan untuk memperoleh data penelitian ini.

##### **5.1.1 Observasi**

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan melakukan observasi dan mencatat keadaan atau perilaku benda yang sedang diteliti. Dalam arti luas, teknik observasi mencakup metode apa pun untuk melakukan pengamatan, bukan hanya yang dilakukan secara langsung atau tidak langsung.

Menurut (Sugiyono, 2016) Observasi adalah suatu teknik pengolahan data yang memiliki karakteristik tertentu jika dibandingkan dengan teknik lainnya. Dalam kegiatan observasi pada PT.Pegadaian Cabang Tegal dilakukan dengan cara mengamati secara langsung terkait faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer terhadap sumber daya manusia yang dapat mempengaruhi kualitas layanan yang dilakukan Pegadaian Cabang Tegal.

Langkah-langkah yang penulis lalui saat melakukan observasi digunakan untuk melakukan analisis, yaitu sebagai berikut:

1. Mendatangi kantor cabang Pegadaian Tegal di kantor cabang Gajah Mada.
2. Mendatangi Unit Pengelola Cabang Ar-Hakim, Tegal Sari, Pasar Langon, dan Setia Budi.
3. Mengetahui kompetensi yang dimiliki Sumber Daya Manusia Pegadaian Cabang Tegal.
4. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan pada nasabah pada Pegadaian cabang Tegal.
5. Mengetahui manfaat kemajuan teknologi terhadap proses kegiatan transaksi di Pegadaian Cabang Tegal.

#### **5.1.2 Wawancara**

(Sugiyono, 2016) mendefinisikan wawancara sebagai pertemuan antara dua orang untuk bertukar pengetahuan dan ide melalui sesi tanya jawab untuk mengembangkan pemahaman yang lebih dalam tentang suatu masalah tertentu.

Membuat daftar pertanyaan wawancara, mengumpulkan data, dan melakukan analisis data adalah bagian dari proses analisis penulis. Untuk

dapat mengetahui informasi yang lebih spesifik mengenai kualitas layanan yang berkaitan terkait penerapan teknologi terhadap karyawan pegadaian cabang Tegal.

Penulis mewawancarai peserta secara bertahap antara bulan Mei dan Juni 2022. Berikut ini adalah tabel jadwal wawancara yang penulis lakukan. Hasil penelitian ini dikumpulkan dengan prosedur wawancara mendalam dengan narasumber sebagai semacam pencarian data dan observasi non partisipan di lapangan, yang kemudian penulis analisis.

Nama Informan	Tanggal Wawancara	Jabatan	Tempat Wawancara
Widisatri Wisnu Indrarto	11 juni 2022	Penaksir	Kantor Cabang Tegal
Moh. Fauzan	16 Juni 2022	BPO	Kantor unit Ar-Hakim
Wahyu Sapto Aryaningsih	30 Juni 2022	Pengelola Unit	Kantor unit Ar-Hakim
Wiwinarko	30 Juni 2022	Kasir	Kantor unit Tegal Sari
Rina	30 Juni 2022	Nasabah	Kantor unit Ar-Hakim
Kurinah	30 Juni 2022	Nasabah	Kantor unit Ar-Hakim

Analisis ini sendiri terfokus apakah kompetensi sumber daya manusia yang ada di Pegadaian Cabang Tegal mempengaruhi kualitas layanan, terutama terhadap penggunaan teknologi sebagai sarana transaksi di pegadaian.

Penulis mencari informan tambahan dengan melakukan wawancara mendalam, dimana wawancara dirancang untuk mengumpulkan informasi yang akurat dari sumber data yang dapat diandalkan agar penelitian ini lebih objektif dan data lebih akurat. Untuk mengumpulkan lebih banyak informasi tentang kemampuan sumber daya manusia dalam penggunaan teknologi yang mempengaruhi kualitas layanan, penulis juga mewawancarai informan pendukung yang masih terkait dengan karyawan.

### 5.1.3 Dokumentasi

Sugiyono (2013:240) mengklaim bahwa dokumen adalah catatan peristiwa masa lalu. Dokumen tertulis adalah kemungkinan representasi signifikan dari pekerjaan seseorang. catatan tertulis, termasuk jurnal, biografi, aturan, dan peraturan. gambar dari dokumen seperti foto, gambar kehidupan, sketsa, dll. dokumen yang berbentuk kreasi artistik, seperti lukisan, patung, film, dan jenis seni rupa lainnya. Metode penelitian kualitatif laporan observasi dan wawancara dilengkapi dengan analisis dokumen.

## 5.2 Jenis Data

Data yang teliti dan benar diperlukan sesuai kebutuhan agar mendapatkan hasil yang baik. Informasi yang diperlukan untuk Laporan ini diatur oleh sumber.

### **5.2.1 Data Primer**

Data primer adalah data yang awalnya diamati dan dicatat dan dikumpulkan langsung dari sumbernya. Informasi ini dikumpulkan dengan pengamatan langsung terhadap objek KKP, termasuk wawancara langsung dengan eksekutif, anggota staf, dan klien, serta data bisnis yang dapat digunakan untuk mendukung penulisan laporan. seperti sejarah perusahaan, latar belakang, dan layanan yang ditawarkan oleh Pegadaian Cabang Tegal.

### **5.2.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang tidak berusaha diperoleh oleh peneliti. dengan mengumpulkan informasi dari internet, buku referensi dari perpustakaan, dan bisnis yang mungkin membantu dalam menulis, seperti struktur organisasi dan deskripsi pekerjaan untuk setiap peran.

## **5.3 Metode Analisis Data**

### **5.3.1 Studi Komparatif (Perbandingan)**

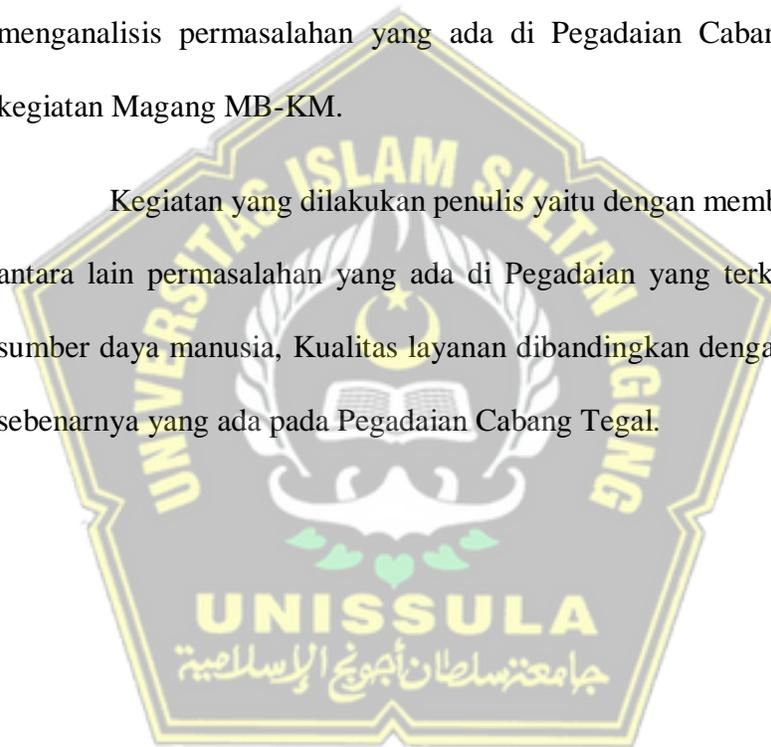
Metodologi yang digunakan dalam penelitian pendidikan yang membandingkan satu objek dengan objek lainnya disebut metode komparatif atau komparatif. Objek perbandingan dapat berupa orang atau pemikir, aliran pemikiran, organisasi, manajemen, atau pembuatan aplikasi pembelajaran.

Penelitian komparatif, menurut Nazir (2005:58), adalah jenis penelitian deskriptif yang berusaha menentukan akar penyebab kausalitas dengan memeriksa komponen-komponen yang berkontribusi terhadap

terjadinya atau munculnya suatu peristiwa tertentu. Ini melibatkan membandingkan dua atau lebih kelompok dari variabel yang sama.

Studi komparatif merupakan studi yang menghubungkan antara teori yang ada dengan kejadian sebenarnya. Pada laporan ini akan dikaji terkait teori dan permasalahan yang ada di tempat magang, adapun untuk menganalisis permasalahan yang ada di Pegadaian Cabang Tegal dalam kegiatan Magang MB-KM.

Kegiatan yang dilakukan penulis yaitu dengan membandingkan teori antara lain permasalahan yang ada di Pegadaian yang terkait, Kompetensi sumber daya manusia, Kualitas layanan dibandingkan dengan kejadian yang sebenarnya yang ada pada Pegadaian Cabang Tegal.



## **BAB VI**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **6.1 Kompetensi Sumber Daya Manusia**

##### **6.1.1 Analisis Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas**

###### **Pelayanan**

Suatu organisasi pasti menginginkan hasil kerja yang baik dalam kurun waktu tertentu, Sebuah organisasi atau bisnis membutuhkan sumber daya manusia terbaik untuk mencapai hasil ini. Hal ini membuat bisnis perlu untuk dapat menemukan, mengembangkan, dan menjaga sumber daya orang yang berkualitas. Perusahaan harus mampu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi akibat perkembangan teknologi yang cepat. Sebaliknya, semakin rendah kualitas sumber daya manusia, semakin buruk hasil yang dicapai. Sumber daya manusia harus terus belajar dan mengikuti kemajuan agar menjadi sumber daya manusia yang berkualitas dan memenuhi tujuan perusahaan.

Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan. Tergantung pada kesesuaian dan keinginannya untuk layanan yang diterimanya, persepsi pelanggan tentang apakah layanan itu baik atau tidak dapat dinilai. Pegadaian cabang tegal memiliki tolak ukur pelayanan yang berbeda di masing-masing unit pengelola cabang (UPC) masing-masing karyawan memberikan beberapa pelayanan yang berbeda sehingga menciptakan keunggulan pelayanan terhadap nasabah, sehingga apabila di suatu unit terdapat pergantian karyawan, nasabah akan menanyakan terkait

keberadaan karyawan tersebut dan nasabah dapat melakukan kegiatan transaksi di unit dimana karyawan tersebut bekerja. Dalam kegiatan evaluasi harian, pak kadar selaku pimpinan cabang menuturkan “nasabah di unit pasar langon kebanyakan pindah di unit tegal sari, semenjak bu ida pindah disitu. Akibatnya di pasar langon mengalami penurunan drastis, diharapkan karyawan pasar langon memberikan pelayanan yang baik agar dapat menduduki posisi aman untuk unit pasar langon”

### **6.1.2 Pembahasan**

Pada penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan kompetensi sumber daya manusia terdapat pengaruh positif terhadap kualitas layanan. Penelitian yang dilakukan oleh Sitti Muzdalifah (2020) diantaranya “ Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare”. Pada penelitian tersebut berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap mutu layanan. Studi lain oleh Muhammad Rozali (2021) “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten bandung” hasil dari penelitian tersebut bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh pada kualitas pelayanan di Kecamatan Pameungpek Kabupaten Bandung.

Temuan studi ini mendukung gagasan bahwa sumber daya manusia yang kompeten dapat memberikan layanan berkualitas tinggi. Kompetensi SDM adalah kualitas utama yang dimiliki seseorang yang memungkinkannya untuk tampil efisien

dan unggul di tempat kerja. Ini terdiri dari kombinasi pengetahuan, keterampilan, sikap, dan sifat-sifat pribadi yang diperlukan untuk mencapai kesuksesan di tempat kerja (apa yang dilakukan, apa yang harus diketahui, dan cara terbaik untuk melakukan pekerjaan), yang dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan yang diakui secara umum, baik secara nasional maupun internasional. Agar dapat diandalkan dalam mencapai visi dan tujuan organisasi, sumber daya manusia harus memiliki sejumlah kompetensi yang dibutuhkan oleh tempat kerja. Kemampuan SDM meliputi :

- a) Pengetahuan (*knowlegde*) merupakan informasi yang dimiliki seseorang pegawai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bidang pekerjaannya. Pengetahuan yang dimiliki karyawan dapat menentukan suatu keberhasilan untuk meningkatkan efesiensi perusahaan. Pegadaian memiliki karyawan dengan masing-masing fokus kerja yang berbeda, pengetahuan yang dimiliki diperoleh adanya pelatihan sesuai dengan pekerjaannya. Pak kadar selaku pimpinan pegadaian cabang tegal pada saat apel pagi menyampaikan “saya harap untuk masing-masing pegawai di setiap unit memiliki pengetahuan yang unggul, terlebih lagi sekarang sudah semakin modern pengetahuan tentang teknologi diharapkan dipelajari lebih baik lagi karena dari pusat sudah memberikan target terkait closing baik dalam penggunaan edc, dan teknologi lainnya”
- b) Keterampilan (*skill*) merupakan suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan terhadap pegawainya untuk

mendapatkan hasil yang maksimal. Misalnya keterampilan bekerja sama dengan memotivasi orang lain, baik secara individu maupun kelompok. Selain pengetahuan dan keterampilan pegawai, hal yang perlu diperhatikan yaitu sikap perilaku pegawai. diungkap oleh pak Widisatri Wisnu Indrarto selaku penaksir pegadaian cabang tegal “beberapa karyawan disini memang masih banyak yang kurang menguasai sistem teknologi, mungkin karena sudah berumur dan susah untuk belajar maka dari itu untuk kegiatan operasional diprioritaskan mereka didampingi karyawan lain yang paham akan sistem agar pekerjaan dapat selesai dengan baik dan pelayanan bisa lebih baik” Hal tersebut dapat disimpulkan adanya kesulitan pada pegawai yang sudah lama bekerja untuk mengikuti perkembangan teknologi yang semakin berkembang, adanya sikap bekerja sama terhadap karyawan lain dapat membantu kegiatan berjalan dengan lancar.

- c) Sikap (*attitude*) merupakan pola perilaku seorang karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan perusahaan. Jika pegawai memiliki sifat mendukung maka akan tercapai tujuan organisasi, maka secara otomatis semua tugas yang dibebankan padanya akan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Pegadaian cabang tegal mewajibkan karyawan memiliki sikap yang ramah terhadap nasabah, bentuk ini sebagai salah satu peningkatan pelayanan agar nasabah terus merasa aman dan nyaman saat melakukan transaksi.

## 6.2 Technology Acceptance Model

### 6.2.1 Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Teknologi

TAM (*Technology Acceptance Model*) merupakan model yang digunakan untuk menganalisis suatu faktor penerimaan terhadap sistem. Sikap dan perilaku teknologi informasi dapat berubah sebagai akibat dari penggunaan sistem teknologi informasi. Pemanfaatan dan kegunaan teknologi informasi dipengaruhi oleh sejumlah hal, termasuk bagaimana masyarakat memandang menggunakannya.

Perubahan teknologi yang semakin pesat membuat sumber daya manusia diharuskan untuk terus ikut berkembang mengikuti perubahan yang ada. Karyawan PT.Pegadaian Cabang Tegal merasakan manfaat dan kemudahan terhadap penggunaan teknologi informasi, namun ada beberapa karyawan lain yang masih belum dapat menjalankan teknologi dengan baik sehingga memberikan persepsi yang berbeda.

### 6.2.2 Pembahasan Persepsi Kebermanfaatan

Definisi persepsi kebermanfaatan, menurut Davis (1989:320), adalah ketika seseorang berpikir bahwa suatu sistem dapat meningkatkan efektivitasnya di tempat kerja atau sebagai pengguna sistem. Menurut anggapan yang berbeda, apabila sistem informasi itu berharga, maka akan memanfaatkannya. Namun, apabila sistem itu tidak berguna, maka tidak akan menggunakannya (Fatmawati, 2015). Apabila pengguna percaya bahwa sistem informasi memiliki manfaat terhadap penggunaannya maka akan

digunakan. Sama seperti pada PT. Pegadaian yang menggunakan sistem *Pegadaian Application Support System Integrated Online* (PASSION) sebagai aplikasi yang dapat bermanfaat sebagai sarana transaksi pada perusahaan.

**Gambar 6.4.1 Aplikasi Passion**

NO	TANGGAL JURNAL	TANGGAL TRANSAKSI	KETERANGAN	DEBIT	KREDIT	SALDO REKENING
2	24-06-2021	24-06-2021	PELUNASAN GADAI TEBUS	404.000,00	0,00	-9.637.000,00
3	24-06-2021	24-06-2021	PELUNASAN GADAI TEBUS	2.783.900,00	0,00	-12.420.900,00
4	24-06-2021	24-06-2021	PENCARAAN GADAI	0,00	2.904.900,00	-9.516.900,00
5	24-06-2021	24-06-2021	PELUNASAN GADAI TEBUS	3.320.900,00	0,00	-3.237.800,00
6	24-06-2021	24-06-2021	Buy Back Emas	0,00	855.000,00	-12.382.800,00
7	24-06-2021	24-06-2021	PENCARAAN GADAI	0,00	499.000,00	-11.883.800,00
8	24-06-2021	24-06-2021	Voucher Grab 50.000 (Back Up) No pol: 08122355066	50.500,00	0,00	-11.934.300,00
9	24-06-2021	24-06-2021	PELUNASAN GADAI ULANG	92.800,00	0,00	-12.026.900,00
10	24-06-2021	24-06-2021	PELUNASAN GADAI ULANG	111.500,00	0,00	-12.167.900,00
11	24-06-2021	24-06-2021	PENCARAAN GADAI	0,00	177.000,00	-11.990.900,00
12	24-06-2021	24-06-2021	PELUNASAN GADAI TEBUS	5.479.800,00	0,00	-17.450.700,00
13	24-06-2021	24-06-2021	Trans for Krim Mohal Krim Tunal - setor ke cabang	7.000.000,00	0,00	-10.450.700,00
14	24-06-2021	24-06-2021	PENCARAAN GADAI	0,00	649.000,00	-9.801.700,00

Sumber : PASSION UPC Ar-Hakim Tegal

Indikator yang digunakan dalam persepsi kebermanfaatannya yaitu : mempercepat pekerjaan (*work more quickly*), meningkatkan kinerja (*improve job performance*), meningkatkan produktivitas (*increase productivity*), efektivitas (*effectiveness*), mempermudah pekerjaan (*make job easier*), bermanfaat (*useful*). Berikut ini adalah deskripsi indikator yang digunakan dalam penelitian ini:

### 1. Mempercepat Pekerjaan (*work more quickly*)

Terciptanya suatu teknologi informasi salah satu tujuannya adalah mempersingkat waktu yang dibutuhkan pengguna untuk menyelesaikan suatu pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu yang dibutuhkan. Pemanfaatan sistem transaksi yang ada di Pegadaian berupa Passion, Edc, dan PDS merupakan salah satu sistem yang memberikan manfaat berupa kemudahan bertransaksi pada pegadaian. Penulis melakukan wawancara terhadap ibu Wahyu Aryaningsing sebagai pengelola unit terkait penggunaan sistem digital sebagai sistem transaksi, beliau mengatakan “aplikasi passion sangat bermanfaat sekali, tentunya selain mempercepat kegiatan transaksi aplikasi passion ini dapat memberikan kemudahan ke semua akses transaksi apalagi adanya aplikasi PDS itu benar-benar membantu untuk meringankan pekerjaan kasir apabila nasabah melakukan gadai tebus atau perpanjang cicilan lewat aplikasi jadi di outlet tidak terlalu banyak nasabah”

## 2. Meningkatkan Kinerja

Tujuan adanya penggunaan teknologi informasi yang berkaitan dengan kebermanfaatan adalah untuk meningkatkan performa atau kinerja dalam melakukan pekerjaan. Dalam hal ini, diketahui apabila performa atau kinerja karyawan meningkat, maka hasil pekerjaan yang akan diperoleh akan maksimal dan memenuhi target dari perusahaan tersebut. Hal ini diperkuat oleh pernyataan ibu Wahyu Aryaningsing sebagai pengelola unit dan kasir unit Ar-Hakim “Untuk performa di unit Ar-Hakim alhamdulillah ada kemajuan, akhir-

akhir ini posisi unit selalu hijau yang artinya aman. Setiap unit diberikan masing-masing target KPI yang harus dicapai, untuk itu karyawan harus bisa melampaui target yang diberikan”

**Gambar 6.4.1.2 Pragnosa Key Performance Indicator**

**PROGNOSA KEY PERFORMANCE INDICATOR**  
**UNIT KERJA : UPC AR HAKIM ( 13478 )**  
**RANK / URUTAN : 110 dari 424**

NO	PERSPEKTIF, KOMPONEN DAN DEFINISI KOMPONEN	BOBOT	TARGET	REALISASI	NILAI
Keuangan & Pasar , Fokus Pelanggan , Efektifitas Produk & Proses , Fokus Tenaga Kerja					
1	OSL Aktif Rata-rata Gadai	35	4.254.620.903	3.821.511.839	31,44
2	OSL Aktif Rata-rata Non Gadai	10	303.846.530	131.217.171	4,32
3	Laba Usaha	10	616.345.420	0	0,00
4	Non-Performing Loan (NPL) Gadai	7	1,30%	0,00%	8,40
5	Non-Performing Loan (NPL) Non Gadai	3	11,34%	1,50%	3,60
6	Loan at Risk (LAR) Gadai	7	3,07%	3,35%	6,40
7	Loan at Risk (LAR) Non Gadai	3	39%	41%	2,84
8	Nasabah Aktif Pembiayaan	5	1.224	942	3,85
9	Nasabah CIF Baru Pembiayaan	5	483	0	0,00
10	KUR	5	624.111.406	0	0,00
11	Debitur UMI	5	797	1.024	6,00
12	Frekuensi Transaksi Digital	3	5.579	2.018	1,09
13	Nominal Transaksi Digital	2	14.637.949.957	4.103.340.889	0,56
<b>TOTAL BOBOT</b>		<b>100</b>			<b>68</b>

Update terakhir tgl : 06/07/2021

- Data Prognosa KPI tersebut diatas merupakan pengolahan dari data MIS, untuk data KPI yang valid tetap mengacu pada KPI yang ada pada menu MIS

POSISI KPI (PROGNOSA) UPC AR HAKIM

Kode Outlet	Nama Outlet	Rank
60341	UPS MUNGUR GODEAN	109
13478	UPC AR HAKIM	110
13733	UPC KARANGPANDAN	111

Sumber : KPI Pegadaian Ar-Hakim Tegal

Kinerja karyawan PT.Pegadaian dapat dilihat dari hasil *Pragnosa Key Performance Indicator* (KPI) secara keseluruhan dapat dilihat bahwa terdapat frekuensi transaksi digital yang menjadi acuan perusahaan untuk terus meningkatkan layanan berbasis digital pada pegadaian, untuk itu karyawan diharapkan lebih mampu meningkatkan kemampuan salah satunya dalam layanan berbasis teknologi.

### 3. Meningkatkan Produktivitas

Meningkatkan produktivitas dapat diartikan dengan seseorang mampu menghasilkan pekerjaan yang lebih banyak dari sebelumnya. Dalam operasional bentuk teknologi diharapkan karyawan mampu meningkatkan produktivitas kinerja. Ibu Wahyu Aryaningsing sebagai pengelola unit dan kasir unit Ar-Hakim menyatakan “Transaksi yang menggunakan serba teknologi ini juga dapat mempercepat pekerjaan dalam satu kegiatan transaksi, contohnya nasabah apabila akan melakukan gadai akan mendapatkan tingkat pinjaman sesuai dengan sistem, selain itu transaksi lainnya seperti top up apapun bisa di aplikasi passion itu” untuk itu dapat disimpulkan bahwa kegiatan transaksi yang menggunakan aplikasi Passion dapat meningkatkan suatu produktivitas pekerjaan karyawan.

#### 4. Efektivitas

Menurut Hidayat, efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target berupa kualitas, kuantitas, dan waktu telah tercapai dengan prinsip semakin besar persentase target yang dicapai maka akan semakin tinggi efektivitasnya. bu Wahyu Aryaningsing sebagai pengelola unit dan kasir unit Ar-Hakim menuturkan “efektif sekali, pilihan menu transaksinya jelas dan tidak membingungkan jadi bisa dapat dipelajari dengan mudah apabila yang masih belajar”

#### 5. Mempermudah pekerjaan

Salah satu tujuan adanya sebuah teknologi sebuah aplikasi yaitu untuk menjadikan pekerjaan penggunaannya menjadi lebih mudah. Hal ini juga merupakan salah satu tujuan adanya aplikasi Passion untuk karyawan agar dapat mempermudah segala kegiatan transaksi. Hasil wawancara terhadap pak Winarko selaku kasir Tegal Sari menuturkan “Kalo dulu kan pegadaian masih belum pake aplikasi Passion ini, dulu masih pake yang biasa. Lebih mudah ini, tapi untuk seperti saya orang dulu masih kurang paham sama banyaknya sistem yang harus dilakukan makanya biasanya saya kalo urus aplikasi terbaru kaya Strive saya minta bantuan sama yang lebih tau” Hal ini menunjukkan adanya aplikasi sistem digital dapat mempermudah, namun perlu adanya pelatihan terhadap aplikasi yang baru diluncurkan atau digunakan.

#### 6. Bermanfaat

Tujuan dari sistem teknologi informasi yaitu dapat menghasilkan data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi pemakainya. Aplikasi sistem Passion ini khusus dibuat untuk karyawan pegadaian untuk dapat memudahkan kegiatan transaksi yang dilakukan di pegadaian. Hasil wawancara terhadap pak Winarko selaku kasir Tegal Sari menuturkan “ ya bermanfaat, lebih komplit ngga kaya dulu pas masih belum pake Passion ini” dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa penerapan teknologi pada PT.Pegadaian bermanfaat terhadap penggunanya.

#### **Peresepsi Kemudahan Pengguna**

Dalam Davis (1989) disebutkan bahwa “*ease*” artinya “*freedom from difficulty or great effort*”. Selanjutnya “*ease to use perceived*” didefinisikan “*the degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort*”. Selain itu, “kemudahan penggunaan yang dirasakan” didefinisikan sebagai “sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan tanpa usaha.” Jadi, ketika digunakan mengacu pada sistem informasi kearsipan, ini mengacu pada sejauh mana pengguna mengantisipasi bahwa sistem tersebut akan mudah digunakan yaitu, tanpa tantangan dan membutuhkan sedikit usaha dari pihak mereka. Dalam hal ini, ini dimaksudkan jika pengguna berpikir sistem akan mudah digunakan dan menghemat waktu dan tenaga mereka saat melakukan tugas.

Temuan penelitian Davis (1989) tentang persepsi kemudahan dapat menjelaskan mengapa pengguna menggunakan suatu sistem dan mengapa pengguna akan mengadopsi sistem baru (Fatmawati, 2015: 6). Kemudahan yang ditawarkan pada aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) tidak hanya kemudahan penggunaan tetapi juga mudah dipelajari, dapat dikontrol, jelas dan dimengerti, fleksibel, mudah menjadi mahir, mudah digunakan. Berikut penjelasan dari masing-masing indikator tersebut:

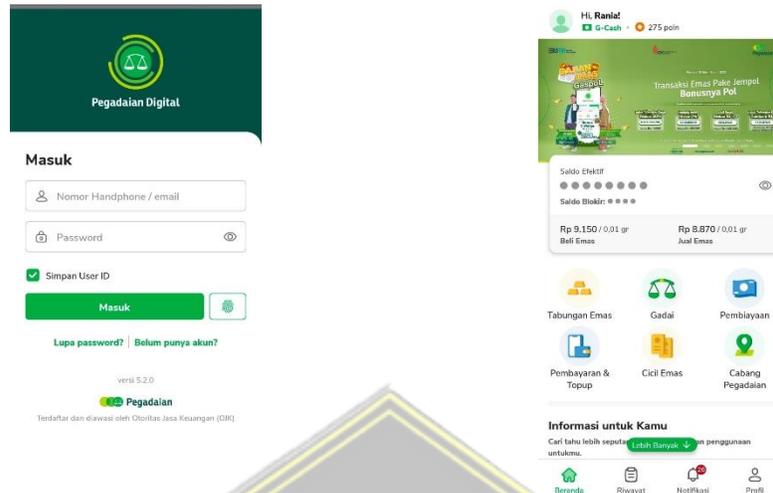
#### 1. Mudah Dipelajari

Aplikasi (PDS) menawarkan sejumlah kemampuan layanan. Pelanggan dapat membeli dan menjual emas, mentransfer emas, mencetak emas, mendaftar dan

operasi akun lainnya di fitur emas. Mereka juga dapat menggunakan fungsi tabungan gadai emas dan mendapatkan informasi harga emas. Fitur gadai yang memungkinkan nasabah untuk melakukan beberapa transaksi, seperti gadai setoran emas, gadai setoran emas fisik, dan gadai pengiriman dipercepat. Fitur pendanaan termasuk pembiayaan untuk ibadah haji serta pembiayaan untuk bisnis, pekerja, atau profesional dengan banyak tujuan. Pelanggan dapat melakukan transaksi dalam fungsi pembayaran dan isi ulang, seperti pembelian jasa penyimpanan emas, membayar cicilan dan cicilan, pembelian pulsa, serta membayar PLN, PDAM, dan Telkom. Ketersediaan layanan digital memudahkan klien untuk memperoleh informasi dan berbisnis di pegadaian. Untuk menjaga keamanan pelanggan. Pegadaian meningkatkan ketahanan keamanan siber dengan menerapkan solusi mutakhir untuk memenuhi standar keamanan yang dipersyaratkan (Pegadaian, 2018).

Penulis melakukan wawancara dengan salah satu nasabah Ar-Hakim ibu rina terkait aplikasi PDS “untuk sarana aplikasi gampang untuk dimengerti, pas masuk aplikasi langsung ada menu pilihan mau transaksi apa. Biasanya buat perpanjangan barang atau buat nebus gampang lewat hp aja” dapat diketahui bahwa aplikasi PDS mudah untuk dipelajari.

#### **Gambar 6.4.2.1 Tampilan PDS versi *mobile***



*Sumber : Dokumen Pribadi*

## 2. Dapat Dikontrol

Sistem kontrol diperlukan dalam penggunaan teknologi informasi untuk kepentingan sistem itu sendiri. Komponen kontrol merupakan salah satu unsur sistem teknologi informasi (Jogianto, 2009: 43) Penggunaan aplikasi PDS harus memiliki sistem yang dapat dikontrol, dengan hal tersebut penggunaan aplikasi dapat mempermudah pengguna untuk melakukan kegiatan transaksi yang dilakukan. Dalam wawancara terhadap ibu rina nasabah Ar-Hakim menjelaskan terkait sarana penggunaan aplikasi “biasanya pake PDS buat setoran cicilan, tinggal pencet pembayaran langsung muncul pilihan yang mau buat bayar jadi bisa dikontrol dengan baik” menurut penuturan informan dapat diketahui bahwa penggunaan aplikasi PDS dapat dikendalikan dengan baik oleh pengguna.

## 3. Jelas dan Dapat Dipahami

(Jogiyanto, 2009:36) menegaskan bahwa sistem pada program harus agak mudah, sehingga terstruktur, pengguna dapat dengan mudah memahaminya, dan metode ini dapat diikuti. Berdasarkan hasil wawancara penulis terhadap ibu Arya selaku kasir Ar-Hakim mengatakan “aplikasi PDS itu membantu sekali, daripada keluar rumah lewat aplikasi juga bisa. Ada salah satu nasabah yang baru tau aplikasi PDS dikasih tau gimana caranya transaksi lewat aplikasi, setelah itu nasabahnya jarang ke outlet pembayarannya selalu pakai aplikasi PDS karena lebih gampang katanya”

Menurut informan nasabah sering ditawarkan kemudahan aplikasi PDS, dan siap untuk membantu prosedur tata cara transaksi yang dilakukan karena menurutnya lebih efisien dan tidak perlu harus datang ke outlet unit. Hal tersebut dapat diketahui penggunaan aplikasi dapat dipahami dengan baik dan mudah untuk melakukan transaksi.

#### 4. Fleksibel

Menurut Jogianto (2009: 36), sistem harus cukup mudah beradaptasi untuk mengelola perubahan yang muncul. Signifikansinya sangat realistis dalam keadaan di mana suatu sistem berjalan sesuai dengan persyaratan organisasi. Penggunaan aplikasi PDS dikatakan fleksibel apabila mudah disesuaikan dengan kebutuhan penggunanya sebagaimana hasil wawancara terhadap salah satu nasabah Ar-Hakim ibu kurinah “bisa disesuaikan si buat penggunanya, contohnya saya bisa liat harga emas saat ini jadi kalo harganya lagi turun saya

bisa nabung” menurut informan aplikasi PDS bisa disesuaikan dengan kebutuhan penggunanya, seperti update harga emas tiap waktu. Dari pernyataan-pernyataan informan dapat diketahui bahwa aplikasi PDS sudah fleksibel atau dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.

#### 5. Mudah Menjadi Mahir

Tingkat keterampilan pengguna menggunakan aplikasi menentukan apakah mereka dapat menguasainya atau tidak. Program Pegadaian Digital Service (PDS) dirilis Pegadaian untuk mempermudah transaksi pengguna dengan menawarkan menu opsional yang mudah digunakan. Berapa lama seseorang telah menggunakan program PDS menunjukkan betapa mahirnya mereka dengannya. Penulis melakukan wawancara terhadap bu arya sebagai kasir Ar-Hakim beliau menuturkan “karena di unit ar-hakim cuma saya ngelola baik kasir maupun penaksir jadi sebisa mungkin harus bisa mengelola semua, di aplikasi PDS biasanya saya gunakan buat melakukan perpanjangan atau gadai tebus punya nasabah jadi nanti nasabah tinggal masukan kode *virtual account* sesuai bank yang ia punya jadi sudah hafal untuk semua menu PDS dan seharusnya semua karyawan bisa memanfaatkannya juga agar meringankan pekerjaan” dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kemahiran pengguna menggunakan aplikasi apabila pengguna sering melakukan transaksi pada aplikasi tersebut.

#### 6. Mudah Digunakan

Kenyamanan bagi pengguna adalah salah satu tujuan mengembangkan sistem teknologi. Sebagaimana pernyataan dari nasabah Ar-Hakim ibu Kurinah menuturkan “menurut saya mudah digunakan, apalagi fitur yang digunakan sudah canggih seperti masuk aplikasi menggunakan sidik jari jadi ngga perlu lagi repot-repot masukin nomor *handphone* dan kata sandi udah langsung otomatis” kemudahan teknologi memberikan manfaat bagi para pengguna aplikasi PDS . Dengan hal tersebut dapat diketahui bahwa penggunaan Technology Acceptance Model dapat meningkatkan kualitas layanan pada Pegadaian Cabang Tegal.

### **6.3 Mengatasi Hambatan Permasalahan**

#### **6.3.1 Analisis Pendidikan dan Pelatihan Untuk Meningkatkan Kompetensi**

##### **Sumber Daya Manusia**

Teknologi, kas (aset) perusahaan sendiri, dan bahan terbaik itu penting, tetapi tidak satu pun dari hal-hal ini yang akan meningkatkan kualitas dan efisiensi perusahaan seefektif sumber daya orang yang terampil dan sangat produktif. Mewujudkan kompetensi SDM terbaik dan menjadi sangat produktif membutuhkan pendidikan dan pelatihan (training). Pendidikan dan pelatihan adalah inisiatif untuk menciptakan atau meningkatkan kompetensi SDM, yaitu pengetahuan dan keterampilan kepribadian manusia. Tujuan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (training) di Pegadaian PT adalah untuk memperluas pengetahuan dan keterampilan,

meningkatkan kualitas dan produktivitas, menumbuhkan loyalitas karyawan, dan menumbuhkan kerja sama tim yang kuat.

### **6.3.2 Pembahasan**

Temuan beberapa penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Shonia Lingga Pratiwi et al., (2018), menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan secara bersamaan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia, meskipun hanya pelatihan variabel yang memiliki dampak signifikan dalam beberapa kasus. Temuan studi yang berbeda oleh Syarifah Afrizia Aria Sandy et al., (2019), menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan, menunjukkan kemanjurannya dengan meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan secara signifikan dipengaruhi oleh pendidikan dan pelatihan kepemimpinan, yang menunjukkan bahwa pelatihan kepemimpinan dapat meningkatkan kepribadian, pengetahuan, dan keterampilan sesuai dengan kebutuhan tempat kerja dan persyaratan kerja sebagai pegawai Sekretariat Daerah Provinsi Riau.

Temuan penelitian di PT Pegadaian menunjukkan bahwa salah satu unsur peningkatan kinerja pegawai adalah kegiatan pendidikan dan pelatihan yang diadakan. Agar dapat bersaing dan terus menjadi pilihan utama masyarakat, PT Pegadaian saat ini sedang mengembangkan kompetensinya di bidang pendidikan dan pelatihan. Kinerja karyawan di PT Pegadaian diperkirakan akan meningkat sebagai akibat dari adopsi pendidikan dan pelatihan (training). Peserta tentunya harus mengikuti pendidikan dan pelatihan (training) sesuai dengan program yang telah diputuskan oleh

instansi sesuai dengan kebutuhan, sehingga pemilihan peserta sudah benar dan informasi yang diberikan oleh penyedia pelatihan akurat.

Pimpinan Cabang Tegal menyampaikan saat evaluasi harian di kantor cabang bersama seluruh staf karyawan, beliau mengatakan bahwa seluruh karyawan pegadaian cabang kanwil semarang akan dilakukan pelatihan atau diklat penaksir dan kasir. Untuk itu beliau berpesan untuk fokus dan diharapkan dapat menambah ilmu baru agar pegadaian cabang tegal dapat lebih unggul dari sebelumnya apabila kompetensi yang dimiliki karyawan cabang tegal lebih optimal. Beliau juga menjelaskan bahwasannya pegadaian cabang tegal sedang mengalami titik rendah, dimana pendapatan yang diperoleh menduduki peringkat hampir akhir, untuk itu beliau berpesan untuk terus memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap nasabah agar nasabah dapat melakukan transaksi lagi di pegadaian karena aset pegadaian adalah nasabah yang terus melakukan transaksi di pegadaian.

Kompetensi sumber daya manusia yang berkualitas akan memberikan dampak terhadap perusahaan, baik kelancaran menjalankan tugas dan memberikan pelayanan yang optimal terhadap nasabah. Apabila karyawan dapat menjalankan tugas dengan baik, maka proses pelayanan juga akan efektif. Untuk itu perusahaan harus memperhatikan di beberapa unit harus memiliki sumber daya manusia yang dapat menjalankan tugasnya masing-masing. Pimpinan cabang tegal dapat mengusulkan adanya penambahan karyawan sesuai dengan bidang pekerjaan yang dibutuhkan di PT. Pegadaian Cabang Tegal. Permasalahan yang dihadapi perusahaan PT. Pegadaian

Cabang Tegal dapat diatasi melalui karyawan yang bekerja sesuai dengan bidangnya sehingga dapat melakukan kegiatan transaksi dan pelayanan terhadap nasabah dengan optimal.

Pendidikan dan pelatihan adalah "Upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama untuk membangun kapasitas intelektual dan kepribadian manusia," menurut (Notoatmodjo, 2009) .Oleh karena itu, membentuk dan mengembangkan sumber daya manusia dengan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, keahlian, dan perilaku mereka dimungkinkan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan adalah "Upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama untuk membangun kapasitas intelektual dan kepribadian manusia," menurut (Notoatmodjo, 2009). Oleh karena itu, membentuk dan mengembangkan sumber daya manusia dengan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, keahlian, dan perilaku mereka dimungkinkan melalui pendidikan dan pelatihan.

Pada kegiatan perusahaan yang telah bertransformasi ke revolusi industri 4.0 membuat kegiatan transaksi yang dilakukan mengalami perbedaan pada sistem sebelumnya, peneliti melakukan wawancara pada pak winarko sebagai karyawan yang ditempatkan di Unit Pengelola Cabang (UPC) Tegal Sari yang sudah menjadi karyawan tetap sejak tahun 2000, beliau mengatakan bahwa sistem yang sekarang benar-benar membingungkan walaupun pimpinan meminta karyawan belajar namun tidak memiliki waktu yang cukup untuk belajar dikarenakan kegiatan pembelajaran pada saat jam operasional dan tidak bisa belajar di rumah dikarenakan harus melihat sistem pada

komputer. Sebagai contoh terdapat produk baru yang diluncurkan oleh pihak Pegadaian, namun beliau tidak mengetahui bagaimana sistem pencairan dana karena tiba-tiba masing-masing outlet diharuskan mendapatkan closingan pada produk tersebut. Pada kegiatan seperti akun Strive saya kurang bisa, dan biasanya yang melakukan kegiatan di akun Strive saya dibantu oleh karyawan lain yang millennial.

Peneliti juga melakukan wawancara pada ozan sebagai salah satu karyawan lapangan yang bertugas sebagai BPO, beliau mengatakan walaupun ia bekerja di lapangan namun terdapat tuntutan untuk mengoperasikan sistem Passion Syariah, sebagai salah satu bentuk aktifnya karyawan untuk closing produk yang dituntut oleh perusahaan. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara pada bu ida sebagai salah satu menaksir, beliau mengatakan bahwa kegiatan transformasi digital untuk menaksir tidak berdampak banyak dikarenakan melakukan cek barang masih menggunakan alat-alat yang sudah ada dari awal dan tidak adanya pergantian cara yang signifikan. Namun, beliau mengatakan bahwa sebagai salah satu karyawan yang diangkat langsung menjadi menaksir, beliau pernah melakukan kegiatan kasir. Kegiatan yang jarang ia kendalikan membuat beberapa kendala, apalagi sudah menggunakan sistem digital.

Pada kegiatan wawancara pada salah satu karyawan Pegadaian Cabang Tegal, dapat disimpulkan bahwa era transformasi digital membuat para karyawan yang sudah ada pada era sebelumnya menjadi kesulitan terhadap perubahan sistem yang terjadi. Pelatihan tidak dilakukan secara mendasar namun diharuskan inisiatif belajar sendiri dengan karyawan yang dapat mengoperasikan sistem transaksi. kegiatan ini dinilai

tidak efektif, karena apabila pada saat jam operasional terdapat kegiatan transaksi yang mana karyawan masih kurang mengetahui cara kerja sistem, maka akan menelpon karyawan lainnya yang sedang bekerja pada jam operasional dan dapat mengganggu kegiatan operasional pada perusahaan. Oleh sebab itu, Pegadaian harus dapat memiliki rencana pelatihan khusus terhadap karyawan yang masih belum mengetahui cara kerja sistem yang terdapat perubahan transformasi digital dengan cara pelatihan privat di luar jam operasional sehingga tidak mengganggu jalannya kegiatan operasional sehingga apabila karyawan dapat melakukan kegiatan sistem teknologi dengan baik maka akan berdampak baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.



## BAB VII

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kompetensi sumber daya manusia PT. Pegadaian Cabang Tegal perlu melakukan pendidikan dan pelatihan (diklat) untuk meningkatkan pengetahuan karyawan agar lebih optimal. Pelatihan dapat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia pada PT. Pegadaian Cabang Tegal sehingga dapat optimal dalam menjalankan pekerjaan dan dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah.
2. Penggunaan sistem teknologi terhadap kegiatan transaksi pada PT. Pegadaian Cabang Tegal dari beberapa karyawan menyebutkan bahwa penerapan *Technology Acceptance Model* dapat meningkatkan produktivitas penggunaan dan meningkatkan kinerja pengguna. Disisi lain terdapat beberapa karyawan yang susah untuk memahami sistem penggunaan teknologi yang ada sehingga saat menjalankan kegiatan transaksi dibantu dengan beberapa karyawan lainnya.
3. Kompetensi karyawan memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan terkait penggunaan sistem teknologi informasi pada aplikasi *Passion* dan

*Pegadaian Digital Service* (PDS) memberikan kemudahan dan manfaat terhadap penggunanya, baik karyawan maupun nasabah pegadaian.

## 6.2 Rekomendasi

Dari analisis dan penjabaran dari bab lima diatas dan mengenai beberapa fenomena yang terjadi saat penulis melakukan kegiatan magang MB-KM, penulis memiliki rekomendasi terhadap perusahaan dan program studi diantaranya yaitu :

### 6.2.1 Rekomendasi Untuk PT. Pegadaian Cabang Tegal

1. Perkembangan zaman yang terus mengalami kemajuan, dimana teknologi menjadi salah satu perkembangan era *industry* 4.0. Di era industri ini, perusahaan harus mampu untuk berkembang melalui teknologi. Karyawan diharuskan mampu untuk mengikuti arus perkembangan di dunia untuk tetap mempertahankan perusahaan agar tetap bertahan seiring zaman.
2. Perlunya pengembangan kompetensi sumber daya manusia dengan cara penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, khususnya untuk karyawan yang bekerja lebih dari 20 tahun. Adanya pendidikan dan pelatihan khususnya terhadap sistem teknologi yang digunakan PT. Pegadaian Cabang Tegal agar karyawan mampu menggunakan sistem transaksi dengan baik sehingga menciptakan nilai pelayanan yang optimal.

3. Perlunya merekrut karyawan baru dengan bidang pekerjaan yang dibutuhkan sehingga tidak menjadi permasalahan yang terus menerus dikeluhkan karyawan lain akibat adanya *double job desk*.
4. Pimpinan cabang seharusnya melakukan kegiatan kunjungan terkait bagaimana karyawan melakukan pelayanan yang dilakukan di masing-masing Unit Pengelola Cabang (UPC) untuk mengetahui apakah sudah optimal, karena sumber aset yang didapatkan perusahaan melalui nasabah sehingga masing-masing karyawan yang ada di UPC harus memberikan pelayanan yang ramah agar nasabah dapat terus menerus melakukan transaksi di pegadaian.
5. Kegiatan evaluasi lebih baik dilakukan sesuai dengan jam telah disesuaikan, dan dapat menentukan kapan kegiatan evaluasi berakhir agar karyawan masing-masing Unit Pengelola Cabang (UPC) dapat datang tepat waktu di lokasi masing-masing UPC.
6. Pengalaman hidup berharga bagi penulis dapat berkesempatan untuk mengikuti kegiatan magang selama empat bulan di PT. Pegadaian Cabang Tegal, akan tetapi alangkah baiknya apabila mahasiswa magang di berikan tugas oleh perusahaan untuk melakukan closingan produk dan tercapai perbulannya perusahaan seharusnya memberikan *reward* berupa souvenir terhadap peserta magang sebagai salah satu motivasi untuk terus dapat melakukan yang terbaik untuk perusahaan.

### 6.2.2 Rekomendasi Untuk Program Studi

1. Dalam pelaksanaan magang MB-KM lebih diperhatikan kembali dimana tempat mahasiswa melakukan kegiatan magang, hal tersebut dikarenakan terdapat beberapa mahasiswa yang memilih perusahaan magang sendiri dengan kegiatan magang yang tidak cukup efisien sebagai pembelajaran di luar kampus. Program studi juga dapat memberikan rekomendasi terhadap beberapa perusahaan apabila mahasiswa memilih sendiri tempat magang di beberapa perusahaan.
2. Diharapkan program studi ataupun masing-masing dosen pembimbing untuk dapat melakukan kunjungan di beberapa tempat yang dapat dijangkau dengan kampus untuk dapat melihat bagaimana sistem mahasiswa dalam melakukan kegiatan magang di perusahaan agar dapat memberikan masukan dan sebagai salah satu kegiatan silaturahmi antara pihak perusahaan, kampus, dan mahasiswa.
3. Program studi seharusnya memberikan sosialisasi dan arahan terhadap dosen pembimbing MBKM agar dosen pendamping paham ketika mendampingi mahasiswa magang dan dapat memberikan arahan yang baik saat mahasiswa menjalankan tugas di tempat magang dan saat penyusunan laporan.

## **BAB VIII**

### **REFLEKSI DIRI**

#### **8.1 Hal Positif Selama Perkuliahan Yang Bermanfaat Selama Magang**

Kegiatan magang MBKM memiliki banyak manfaat terhadap penulis, baik pengetahuan maupun pengalaman secara langsung di perusahaan. Penulis dapat mengembangkan ilmu yang didapat dari kampus untuk mengaplikasikan di dunia kerja nyata. Mengenai ilmu manajemen yang sering digunakan saat melaksanakan magang yaitu terkait strategi pemasaran *Marketing Mix 7P* yang mencakup *Product, Price, Place, Promotion, People, Process*, dan *Physical Evidence*. Pada saat pembelajaran penulis hanya mendapatkan ilmu materi terkait strategi pemasaran *marketing mix*, namun pada saat melakukan magang MBKM penulis dapat mengetahui bagaimana cara mengimplementasikan secara langsung terkait beberapa strategi yang dilakukan. Pimpinan cabang memberikan pertanyaan terhadap mahasiswa yang sedang melakukan magang dengan pertanyaan terkait strategi pemasaran *marketing mix*, dan dapat menjelaskan arti dan contoh dari beberapa 7 point tersebut. Bukan hanya itu, terdapat beberapa ilmu manajemen lainnya seperti POAC (*Planning Organizing Actuating Controlling*). *Planning* yang dilakukan penulis belajar beberapa hal terkait mampu melakukan perencanaan terkait target yang harus dilakukan di masing-masing unit dengan waktu yang telah ditentukan untuk dapat bersaing dengan beberapa cabang pegadaian lain. Dari *organizing* penulis belajar terkait bagaimana caranya mengorganisir karyawan dengan tugas di setiap bidang masing-masing, menilai apakah

perusahaan dapat mencapai tujuan dengan baik dengan adanya sumber daya manusia yang terbatas di Pegadaian Cabang Tegal. Dari *actuating* penulis belajar terkait bagaimana caranya mengimplementasikan rencana menjadi aksi nyata. Dan *controlling* penulis belajar bagaimana peran *control* pemimpin saat mengambil keputusan yang tepat dan tepat disaat perusahaan sedang mengalami beberapa masalah yang ada pada perusahaan.

Dengan adanya program magang MBKM, penulis diberikan kesempatan untuk mempelajari hal-hal baru tentang dunia pekerjaan yang belum pernah penulis terima di bangku perkuliahan. Tugas-tugas yang diberikan perusahaan membuat penulis membuat penulis lebih bertanggung jawab dengan apa yang penulis kerjakan. Melalui program MBKM ini penulis mampu bekerjasama dengan baik antar sesama teman magang, dan karyawan PT. Pegadaian Cabang Tegal.

## **8.2 Manfaat Kegiatan Magang Terhadap Pengembangan *Softskill* Mahasiswa**

MBKM magang ini merupakan salah satu ajang untuk melatih *softskill* mahasiswa agar lebih terasah sehingga dapat siap saat memasuki dunia kerja yang sesungguhnya. Pengalaman dan pengetahuan yang didapat dari tempat magang menjadi bekal penting bagi mahasiswa dimana kelebihan dan kekurangan dapat diketahui saat menjalankan kegiatan magang. Manfaat kegiatan magang dalam pengembangan *softskill* penulis sebagai berikut :

- a. *Skill Public Speaking* dalam melakukan kegiatan promosi terhadap nasabah dengan bahasa yang baik dan benar dengan melakukan beberapa teknik cara promosi yang baik. Pada saat melakukan evaluasi harian, penulis juga diberikan kesempatan untuk menjawab beberapa pertanyaan yang diajukan oleh pimpinan di depan semua karyawan yang ada di cabang tegal.
- b. *Teamwork*, kerjasama dalam tim yang dilakukan penulis yaitu dengan cara melakukan bagaimana cara agar perusahaan dapat menduduki peringkat yang lebih unggul dari sebelumnya, untuk itu penulis melakukan kerjasama dalam tim di unit untuk melakukan promosi agar nasabah dapat tertarik dengan produk yang dipromosikan.
- c. *Problem Solving*, penulis menganalisis masalah terkait adanya penurunan terhadap perusahaan yang membuat perusahaan mengalami titik terendah, dan penulis melakukan cara agar perusahaan dapat mengalami kenaikan penjualan produk dengan cara mempromosikan produk cicilan emas dan mendapatkan jumlah sebesar 55 gram dan mempromosikan beberapa produk lain di pelaku bisnis di pasar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akram, A., Animah, A., & Basuki, P. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Penggunaan Sistem Erp (Enterprise Resource Planning) Berbasis Tam (Technology Acceptance Model). *JMM UNRAM-MASTER OF MANAGEMENT JOURNAL*, 6(3).
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982–1003.
- Fatmawati, E. (2015). Technology acceptance model (TAM) untuk menganalisis penerimaan terhadap sistem informasi perpustakaan. *Jurnal Iqra*, 9(01).
- Jogiyanto. (2009). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler dan Keller. (2016). Pengertian kualitas pelayanan dan macam macam dimensi kualitas pelayanan. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Kusumawardhani, F., & Muanas, M. (2020). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kualitas Laporan Keuangan terhadap Kualitas Laporan Keuangan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 8(2), 137–146. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v8i2.372>
- Larasati, S. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Deepublish.
- Notoatmodjo. (2009). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Palan, R. (2007). Competency Management Teknik Mengimplementasikan

Manajemen Sumber daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Meningkatkan DayaSaing Organisasi. *Edisi Terjemahan. Jakarta: PPM. Anggota IKAPI. Peraturan Pemerintah (PP) No, 37.*

Pegadaian. (2018). *Menuju P ( Era ) n Baru Menuju P ( Era ) n Baru.*

Rahayu, B., & Ruhamak, M. D. (2017). Pengaruh Kepemimpinan, Insentif, Remunerasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pt Industri Sandang Pangan Nusantara Cilacap). *Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 2(1), 1–22. <https://doi.org/10.30737/ekonika.v2i1.15>

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Bandung.*

Suparno, & Paul. (2005). *Miskonsepsi dan Perubahan Konsep dalam Pendidikan Fisika, PT. Gramedia Widia Sarana, Yogyakarta.*

Sutedjo, Mangkunegara, A. S., & Prabu, A. (2018). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Inti Kebun Sejahtera. *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 5(2), 120. <https://doi.org/10.26740/bisma.v5n2.p120-129>

Tafonao, R. J. (2018). *Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Prestasi Kerja Pada Kantor Camat Umbunasi Kabupaten Nias Selatan.*

Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-prinsip Total Quality, Dan Services (TQS)*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005).

Wibowo. (2013). *Manajemen Kinerja, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.*

Wijaya, A. T. (2016a). *Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pegadaian Cabang Jember.*

Wijaya, A. T. (2016b). *Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pegadaian Cabang Jember.*

Yunanto, Y., & Utami, S. (2017). Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Dosen Universitas Kadiri. *Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 2(1), 99–110. <https://doi.org/10.30737/ekonika.v2i1.21>

