

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat menjadi bagian yang tak dapat dipisahkan dari masyarakat. Era revolusi industri 4.0 mendorong semua lini agar dapat bertransformasi dan berinovasi dalam meningkatkan pelayanan, efektifitas, dan efisiensi kerja. Bidang jasa keuangan menjadi salah satu lini yang terdampak dari revolusi tersebut, ditandai dengan banyaknya jasa keuangan yang menghadirkan layanan digital berupa *Fintech* atau *financial technology*. *Fintech* merupakan istilah untuk suatu inovasi di bidang finansial yang berasal dari kata *financial* dan *technology* yang mengacu pada inovasi finansial dengan sentuhan teknologi[1]. Kemunculan *fintech* menjadi distrupsi bagi Lembaga keuangan yang ada di Indonesia. Mereka berlomba lomba menghadirkan inovasi berbasis teknologi informasi supaya masyarakat tertarik untuk menggunakan jasa mereka, tak terkecuali PT Pegadaian.

Pegadaian merupakan Lembaga keuangan non-bank yang telah berdiri ratusan tahun yang lalu, tepatnya pada tanggal 1 April 1901 di Sukabumi, Jawa Barat. Pegadaian didirikan untuk memajukan ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat kecil serta mencegah rentenir dan pinjaman tidak wajar lainnya. Saat ini pegadaian tersebar di di seluruh pelosok negeri dengan 4.319 outlet yang dimilikinya[2].

Pegadaian dengan pelayanannya dari 121 tahun yang lalu hingga saat ini masih dipercaya dan diminati oleh masyarakat. Pada dasarnya agar masyarakat bisa bertransaksi di Pegadaian, masyarakat hanya perlu mendatangi outlet Pegadaian yang terdekat. Namun, demi menjadi *most valuable financial company* di Indonesia dan sebagai agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat, Pegadaian berusaha untuk selalu menjawab segala tantangan yang ada. Salah satunya dengan menghadirkan *Pegadaian Digital Service* (PDS), layanan pegadaian berbasis digital untuk menjawab tantangan zaman[3]. *Pegadaian Digital Service* merupakan aplikasi yang bertujuan untuk

Laporan Kerja Praktik Lapangan/Kerja Praktik

mempermudah nasabah bertransaksi secara digital dan berbagai transaksi yang ada di Pegadaian[4].

Meskipun sudah tersedia layanan digital pegadaian berupa PDS, pada kenyataannya masyarakat, khususnya nasabah Pegadaian lebih banyak memilih untuk bertransaksi secara konvensional di outlet Pegadaian. Hal tersebut disebabkan banyak nasabah yang kesulitan dalam mengakses dan menggunakan layanan *Pegadaian Digital Service*. Karenanya, dibutuhkan penyuluh digital agar bisa memberikan bantuan kepada nasabah yang masih kesulitan dalam mengakses layanan digital Pegadaian.

B. Tujuan

Berdasarkan latar belakang tersebut, berikut ini merupakan beberapa tujuan yang dikemukakan oleh penulis, yaitu:

1. Tujuan Pelaksanaan PKL/KP

Tujuan utama penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) atau kerja praktik adalah untuk memperoleh pengalaman dan mempraktikkan ilmu yang didapatkan selama kuliah. PKL memungkinkan penulis untuk memperluas wawasan dan memahami lebih dalam bagaimana teori yang didapatkan di kelas diterapkan dalam dunia kerja. Ini juga membantu penulis membentuk hubungan profesional dan membangun jaringan dengan para profesional dalam bidang mereka.

Selain itu, PKL juga membantu penulis meningkatkan kemampuan dan keterampilan praktis, seperti komunikasi, bekerja dalam tim, dan mengatasi masalah. Penulis juga dapat mengaplikasikan teori yang didapatkan dan memahami bagaimana perusahaan atau industri tertentu beroperasi. PKL juga menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan atau industri dalam mempertimbangkan merekrut penulis setelah lulus.

2. Tujuan Pembuatan Laporan

Sebagai salah satu syarat untuk melengkapi salah satu mata kuliah program studi S1 Informatika, di Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Selain itu, tujuan dari pembuatan laporan praktik kerja lapangan/kerja praktik ini adalah untuk melatih kemampuan mahasiswa dalam membuat publikasi.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan/Kerja Praktik yaitu peran penulis dalam kerja praktik yang ditempatkan di Pegadaian UPC Kroya sebagai penyuluh digital yang berfokus pada membatu dan mendampingi nasabah pegadaian bertransaksi digital serta melakukan literasi baik dalam bentuk digital maupun onsite.

D. Aspek Umum dan Kelembagaan

1. Sejarah dan Profil Pegadaian



Gambar 1. 1 Logo Pegadaian

PT Pegadaian adalah salah satu lembaga keuangan terbesar di Indonesia yang berdiri sejak tahun 1901. Awalnya, Pegadaian didirikan sebagai institusi pemerintah untuk menyediakan pinjaman kepada masyarakat miskin dan melindungi mereka dari praktik pinjam-meminjam yang tidak adil.

Seiring dengan perkembangan waktu, Pegadaian berkembang menjadi perusahaan swasta pada tahun 1992. Perusahaan ini menawarkan berbagai jenis layanan finansial, termasuk pinjaman pembiayaan, tabungan, dan asuransi. Dalam perjalanannya, Pegadaian terus memperluas jangkauannya dan memperkenalkan inovasi baru untuk memenuhi kebutuhan nasabah[5].

Pegadaian memiliki misi untuk membantu masyarakat memperoleh akses keuangan yang adil dan terjangkau, serta membantu mereka mencapai tujuan keuangan mereka. Melalui program-program CSR dan pendidikan keuangan, Pegadaian memainkan peran penting dalam meningkatkan literasi keuangan dan membantu masyarakat memahami pentingnya perencanaan keuangan.

Dengan lebih dari 120 tahun pengalaman, Pegadaian memiliki reputasi yang kuat sebagai salah satu lembaga keuangan terpercaya di Indonesia. Perusahaan terus berinovasi dan memperluas jangkauannya

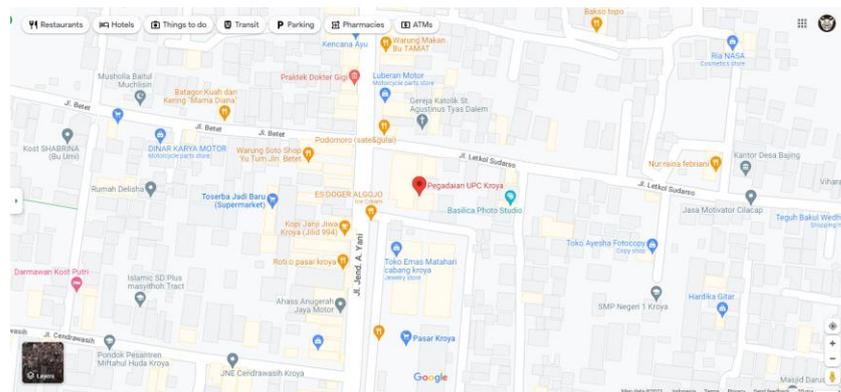
Laporan Kerja Praktik Lapangan/Kerja Praktik

untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan memastikan bahwa mereka memiliki akses keuangan yang baik.

2. Lokasi Pegadaian UPC Kroya

Shappire grup berlokasi di Purwokerto, Jawa Tengah, tepatnya di Jalan Komisaris Bambang Suprpto No.72, Cigrobak, Purwokerto Lor, Kecamatan Purwokerto Timur, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53114. Lokasi Shappire Grup, atau lebih tepatnya Invicta home living sebagaimana Gambar dibawah ini:

Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Kroya beralamat di Jl. Jend. A. Yani No.1, Semingkir, Bajing, Kec. Kroya, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah 53282, Indonesia. Untuk lebih jelasnya lokasi dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. 2 Lokasi Pegadaian UPC Kroya

Sumber: <https://goo.gl/maps/xKEstkHDjWpoy8967>

3. Visi dan Misi PT. Pegadaian

a. Visi Perusahaan:

“Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Masyarakat”.

b. Misi Perusahaan:

Misi PT. Pegadaian adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh stakeholder dengan mengembangkan bisnis inti.

Laporan Kerja Praktik Lapangan/Kerja Praktik

- 2) Memperluas jangkauan layanan umkm melalui sinergi ultra mikro untuk meningkatkan proposisi nilai ke nasabah dan stakeholder.
- 3) Memberikan *service excellence* dengan focus nasabah melalui:
 - a. Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
 - b. Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
 - c. Praktek manajemen resiko yang kokoh
 - d. SDM yang professional berbudaya kinerja baik

4. Struktur Organisasi Kantor Pegadaian UPC Kroya

Struktur organisasi PT Pegadaian UPC Kroya terdiri dari beberapa bagian dan divisi yang bekerja sama untuk mencapai tujuan dan misi perusahaan. Struktur organisasi Pegadaian dapat dibagi menjadi beberapa bagian, seperti pada bagan berikut ini



Gambar 1. 3 Struktur Organisasi Kantor Cabang

Pegadaian UPC Kroya merupakan bagian Unit Pelayanan Pegadaian Cabang Cilacap. Karenanya Pegadaian UPC Kroya struktur organisasi pegadaian upc kroya hanya terdapat penaksir, pengelola agunan, dan kasir. Dalam hal ini penaksir juga menjabat sebagai kepala unit pelayanan.

Tabel 1.1 Tabel Organisasi Pegadaian UPC Kroya

No.	Jabatan	Nama
1.	Kepala Unit Pelayanan	Tri

Laporan Kerja Praktik Lapangan/Kerja Praktik

2.	Penaksir	Tri
3.	Kasir	Niken Larasati
4.	Pengelola Agunan	Budi

E. Metode Penulisan Laporan

Metode penulisan laporan yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan laporan kerja praktik ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Diskusi

Metode ini dilakukan antara penulis dan mentor masalah dan pencarian solusi. Diskusi dilakukan dengan mentor pembimbing serta pegawai yang ada di PT Pegadaian

2. Metode Kajian Pustaka

Metode ini dilakukan dengan mengkaji solusi dari permasalahan dari sumber- sumber di internet. Pada metode ini penulis mengumpulkan segala informasi mengenai peran penyuluh digital dalam pemasaran produk yang berfokus pada promosi penggunaan layanan digital, dalam hal ini *Pegadaian Digital Service* dan transaksi *cashless* atau non tunai. Penulis mencari informasi melalui beberapa refrensi buku, dan juga melalui internet.

3. Metode Wawancara

Wawancara merupakan alat re-checking penulis untuk pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Metode ini dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung dengan pihak terkait yang ada di tempat kerja praktik.

F. Sistematika Penulisan Laporan

Untuk mempermudah pemahaman laporan kegiatan ini maka laporan ini dibagi menjadi empat bagian yaitu :

- | | |
|---------|---|
| BAB I | PENDAHULUAN |
| | Berisi tentang uraian atau gambaran secara umum tentang apa yang menjadi pokok dalam Praktik Kerja Lapangan |
| BAB II | DASAR TEORI |
| | Berisi tentang dasar-dasar teori yang berhubungan dengan hal teknis pekerjaan yang dilakukan saat Praktik Kerja Lapangan. |
| BAB III | ANALISA DAN PEMBAHASAN |
| | Berisi tentang penjelasan teori dan laporan hasil pekerjaan yang dilakukan saat Praktik Kerja Lapangan. |
| BAB IV | PENUTUP |
| | Berisi tentang kesimpulan hasil yang diperoleh dari Praktik Kerja Lapangan dan saran yang ditujukan pada tempat Kerja Praktik |