BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Adanya perbedaan dari karakteristik yang nyata pada perusahaan jasa dan perusahaan manufaktur, yaitu proses produksi dan konsumsi perusahaan jasa terjadi secara bersamaan serta berhubungan langsung dengan pelanggan sedangkan perusahaan manufaktur kedua proses tersebut terpisah dan tidak berhubungan langsung dengan pelanggan dengan demikian perusahaan jasa memerlukan penanganan yang khusus sehingga sangat membutuhkan adanya manajemen yang baik dan benar.

Perum Pegadaian Cabang Kiaracondong adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yang melayani kebutuhan nasabah dalam bidang *Finance*. Manajemen Perum Pegadaian Cabang Kiaracondong menjalankan aktivitas berdasarkan budaya perusahaan yaitu :

Budaya perusahaan diaktualisasikan dalam bentuk simbol / maskot dan jargon si "INTAN" yang bermakna:

Inovatif :

1. Berinisiatif, kreatif dan produktif.
2. Berorientasi pada solusi.

Nilai Moral Tinggi :

3. Taat Beribadah.
4. Jujur dan berfikir positif.

Terampil :

5. Kompeten di bidangnya.
6. Selalu mengembangkan diri.

Adi Layanan :

7. Peka dan cepat tanggap.
8. Empatik, santun dan ramah.

Nuansa Citra :

9. Memiliki *sense of belonging*.
10. Peduli nama baik perusahaan.

Makna yang terkandung dalam maskot SI INTAN Kepala berbentuk berlian memberi makna bahwa Pegadaian mengenal batu intan sudah puluhan tahun, Intan tidak lebih dari sebuah bongkahan batu yang diciptakan alam dalam suatu proses beratus tahun lamanya. Kekerasannya menjadikan dia tidak dapat tergores dari benda lain. Tetapi dia juga dapat dibentuk menjadi batu yang sangat cemerlang (*brilliant*). Dengan kecemerlangan itulah kemudian dia disebut berlian. Karakteristik batu intan itu diharapkan terdapat juga pada setiap insan Pegadaian.

Sikap tubuh dengan tangan terbuka dan tersenyum memberi makna sikap seorang pelayan yang selalu siap memberikan pelayanan prima kepada siapa saja. Rompi warna hijau bermakna memberi keteduhan sebagai insan Pegadaian.

Dengan budaya perusahaan ini Perum Pegadaian Cabang Kiaracondong ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan terhadap nasabah. Untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan nasabah agar memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan, maka perusahaan perlu menerapkan pelayanan dengan baik dan benar , yaitu dengan menerapkan unsur-unsur kualitas pelayanan (*Quality Service Dimensions*) yang terdiri dari lima unsur, yaitu: *tangible,emphaty, reability, responsiveness,* dan *assurance*.(Parasuraman,et al.,1988).

Beberapa jenis pelayanan yang diberikan oleh Perum Pegadaian Cabang Kiaracondong, diantaranya adalah Kredit Cepat Aman (KCA), Kredit Angsuran Fidusia (KREASI), Kredit Angsuran Sistem Gadai (KRASIDA), Galeri 24, jasa Titipan dan Taksiran , Kirim dan Terima Uang Cara Cepat Instan dan Aman (KUCICA) serta pelayanan lain yang berhubungan dengan *finance*. Kesemua jenis pelayanan yang disediakan oleh pihak perusahaan tentunya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Dengan banyaknya produk dan layanan yang disediakan oleh Perum Pegadaian, maka penulis hanya menganalisis pada produk layanan gadai konvensional Kredit Cepat Aman (KCA). KCA itu sendiri adalah Kredit sistem gadai dengan jaminan perhiasan emas atau barang berharga lainnya. Pinjaman mulai dari 20 ribu hingga 200 juta Rupiah atau lebih. Sedangkan, untuk gambaran umum pada system gadai konvensional KCA adalah biaya administrasinya berupa presentase yang didasarkan pada golongan barang, sewa modal berdasarkan uang pinjaman, 1 hari dihitung 15 hari, maksimal jangka waktu pinjaman 4 bulan, bila pinjaman tidak dilunasi, barang jaminan dilelang kepada masyarakat.

Melihat dari banyaknya produk layanan yang disediakan oleh Perum Pegadaian Cabang Kiaracondong dan jumlah data nasabah yang sangat besar, maka dari itu pegadaian memerlukan sebuah system informasi untuk menunjang kinerja para karyawan pada Perum Pegadaian dalam melayani nasabah. Selain itu dengan adanya system informasi akan sangat memudahkan dalam melakukan pengolahan data-data, sehingga data yang telah ada dapat tersimpan dengan baik, terstruktur, dan tidak tercecer.

Berdasarkan uraian di atas, maka sangat diperlukannya untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan dengan mengambil Judul : “SISTEM INFORMASI GADAI KONVENSIONAL KCA PERUM PEGADAIAN”

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

a. Identifikasi Masalah

Dari uraian Latar belakang diatas maka didapatkan permasalahan yang dihadapi Perum Pegadaian Cabang Kiaracondong, diantaranya :

1. Belum efektifnya system informasi pada Perum Pegadaian.
2. System informasi yang digunakan masih kurang efektif dalam melayani pelunasan ulang gadai pada layanan KCA pada Perum Pegadaian.

b. Rumusan Masalah

Rumusan masalah didasarkan pada identifikasi masalah. Rumusan masalah harus dibuat dalam bahasa tanya tapi tidak pakai tanda tanya.

1. Bagaimana Sistem Informasi Gadai Konvensional KCA yang sedang berjalan pada Perum Pegadaian Cabang Kiaracondong.
2. Bagaimana perancangan Sistem Informasi Gadai Konvensional KCA yang diusulkan kepada Perum Pegadaian Cabang Kiaracondong.

1.3. Maksud dan Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Maksud dilaksanakan kerja praktek adalah untuk mengimplementasikan pengetahuan yang didapat di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang sesungguhnya didunia pekerjaan dan menambah pengetahuan yang tidak didapat dari perkuliahan, sedangkan tujuan dilaksanakannya kerja praktek adalah untuk :

1. Untuk mengetahui sistem gadai konvensional KCA yang sedang berjalan pada Perum Pegadaian Cabang Kiaracondong.
2. Untuk merancang Sistem Informasi yang dapat melakukan gadai konvensional secara *online*.

1.4. Batasan Masalah

Adalah metode yang pemecahan masalah dilakukan dengan cara mendeskripsikan suatu permasalahan agar bisa diminimalkan, dalam arti mengganti pencatatan secara manual dengan komputerisasi agar lebih cepat dan efisien waktu.

Banyaknya sistem dalam pelayanan kepada nasabah yang dapat dibuat untuk penggadaian, tetapi penulis membatasi permasalahan hanya pada permasalahan yang diuraikan berikut ini :

1. Sistem Informasi gadai konvensional KCA.
2. Meningkatkan dan mempermudah kinerja karyawan Perum Pegadaian Cabang Kiaracondong, sehingga bisa menjadi optimal dalam pengolahan sistem penggadaian.

1.5. Lokasi dan Waktu Praktek Kerja Lapangan

Penelitian kerja praktek ini dilaksanakan di Perum Pegadaian Cabang Kiaracondong yang beralamat di Jalan Kiaracondong No.301 Bandung.

Penelitian kerja praktek ini dimulai pada hari senin tanggal 4 juli 2011 sampai senin 5 juli 2011 pukul 07.30 sampai 15.00 WIB yang terlebih dahulu mengenal aplikasi yang digunakan, yaitu aplikasi siscadu dan melakukan pelayanan kepada nasabah.

Pada hari rabu tanggal 6 juli 2011 sampai sabtu 16 juli 2011 pukul 07.30 sampai 15.00 WIB sebagai operator entry SBK yang melakukan pelayanan ulang gadai.

Pada hari senin tanggal 18 juli 2011 sampai rabu 20 juli 2011 pukul 07.30 sampai 15.00 WIB sebagai operator entry SBK yang melakukan pelayanan ulang gadai dan menerima barang jaminan dari nasabah yang diserahkan kepada penaksir.

Sedangkan pada hari jumat tanggal 22 juli 2011 sampai senin 26 juli 2011 pukul 07.30 sampai 15.00 WIB sebagai operator yang menerima FPK dari penaksir, mengentry FPK, memberi nomor pada FPK setelah itu, menerbitkan atau mencetaknya dan memfile dwilipat SBK .

Dan pada hari selasa tanggal 27 juli 2011 sampai sabtu 30 juli 2011 pukul 07.30 sampai 15.00 WIB memasukan data bukti kas dan transaksi, menerima barang jaminan dari nasabah yang diserahkan kepada penaksir, dan memfile SBK tebusan yang telah diperiksa dan menyimpannya.