

**IMPLEMENTASI DIGITALISASI LAYANAN GADAI DI DIVISI  
ADMINISTRASI DAN *ASSISTANT MARKETING* PT PEGADAIAN  
CABANG LEMPUYANGAN**

**LAPORAN MAGANG**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Program Studi Akuntansi**



**ANDY VERAMURTI PUSPITASARY**

**112231996**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**

**YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA**

**YOGYAKARTA**

**2026**

# LEMBAR PENGESAHAN

## TUGAS AKHIR

### LAPORAN MAGANG

#### IMPLEMENTASI DIGITALISASI LAYANAN GADAI DI DIVISI ADMINISTRASI DAN ASSISTANT MARKETING PT PEGADAIAN CABANG LEMPUYANGAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**ANDY VERAMURTI PUSPITASARY**

Nomor Induk Mahasiswa: 112231996

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Senin tanggal 26 Januari 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak.)



Pembimbing  
  
Dr. Soegiharto, M.Acc., Ak., CA

Penguji  
  
Dr. Hambang Suropto, M.Si., Ak., CA

Yogyakarta, 4 Februari 2026  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta



Wisnu Prajogo, Dr., M.B.A.

## ABSTRAK

Magang ini dilaksanakan di PT Pegadaian dengan tujuan menganalisis keterkaitan antara teori dan praktik kerja di sektor jasa keuangan, khususnya dalam konteks administrasi dan pemasaran berbasis digital. Penulis ditempatkan di divisi Administrasi dan *Assistant Marketing* selama tiga bulan. Metodologi magang menggunakan pendekatan pembelajaran berbasis pengalaman melalui praktik kerja langsung, observasi alur proses operasional, serta bimbingan dari pegawai sebagai bentuk pembelajaran terstruktur. Aktivitas yang dilakukan mencakup pelayanan nasabah, pengelolaan administrasi, pembuatan akun Pegadaian digital, penanganan transaksi kasir, serta dukungan terhadap kegiatan pemasaran produk Pegadaian. Hasil magang menunjukkan bahwa penerapan sistem digital dan aplikasi internal mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dan pengelolaan data. Namun, penulis mengidentifikasi beberapa kendala dalam implementasi sistem digital, termasuk resistensi pengguna terhadap transisi aplikasi TRING dan inkonsistensi prosedur pelayanan antar unit. Pengalaman ini memberikan pemahaman praktis tentang integrasi sistem ERP dan komunikasi bisnis dalam industri jasa keuangan.

Kata kunci: Magang, Digitalisasi Jasa Keuangan, Pegadaian Digital, Sistem ERP, Administrasi Keuangan, Komunikasi Bisnis, Layanan Nasabah.

## ISI

### Profil PT Pegadaian

PT Pegadaian (perseroan) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang didirikan di Sukabumi, Jawa Barat. Sebelumnya, Pegadaian berperan sebagai lembaga pembiayaan berbasis kepercayaan yang menyediakan layanan gadai. Dengan berkembangnya kebutuhan masyarakat, PT Pegadaian tidak hanya fokus pada layanan gadai, tetapi juga mengembangkan berbagai produk dan layanan keuangan, seperti tabungan emas dan cicilan emas, pembiayaan haji dan umrah, kredit mikro, kredit kendaraan, serta Kredit Usaha Rakyat (KUR). Produk-produk ini bertujuan untuk mendukung usaha masyarakat, khususnya Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), sehingga mampu meningkatkan kesejahteraan dan inklusi keuangan (Pegadaian, 2024).

### Visi dan Misi PT Pegadaian

Visi:

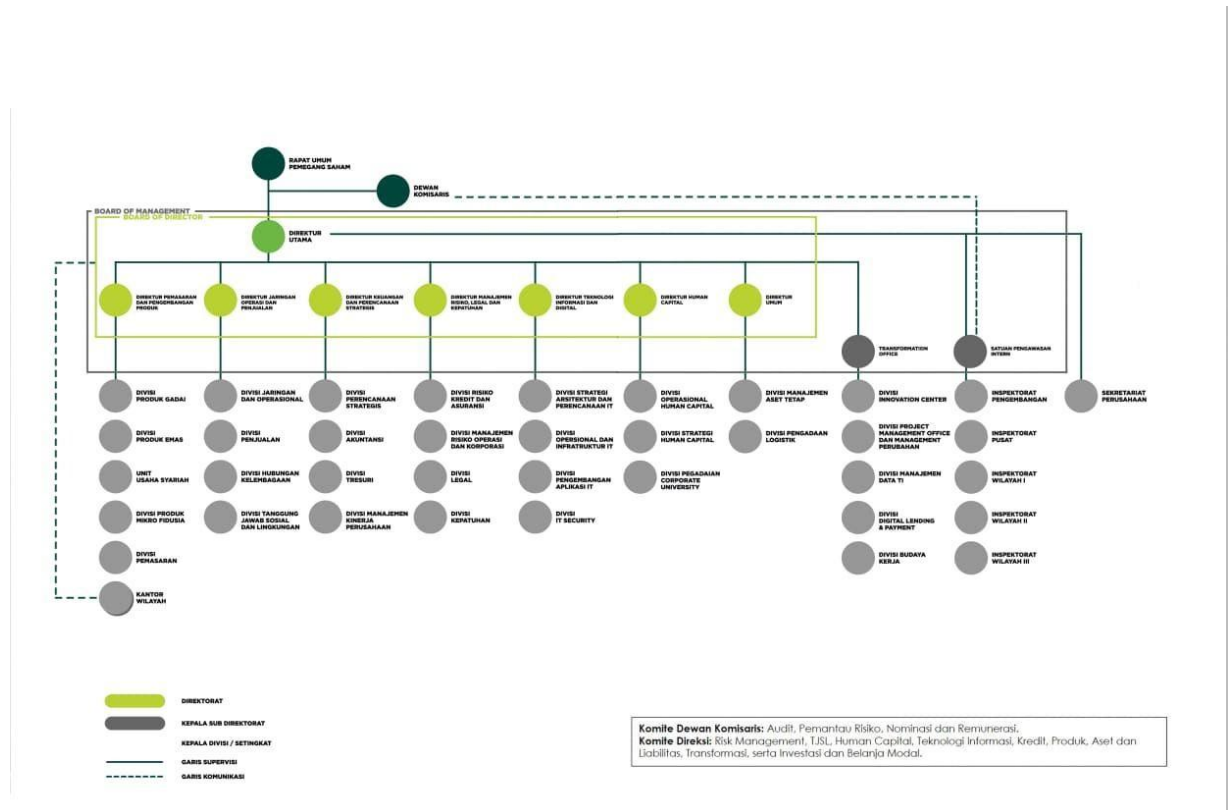
*The Leader in the Gold Ecosystem and Accelerator of Financial inclusion.* (Pemimpin dalam Ekosistem Emas dan Akselerator Inklusi Keuangan).

Misi:

1. Membangun ekosistem emas dan keuangan terbaik dengan mengutamakan manfaat dan keuntungan yang optimal bagi seluruh *stakeholder* untuk menunjang bisnis inti.
2. Mengembangkan varian bisnis baru sebagai pendorong pertumbuhan yang memberikan *value added* bagi seluruh *stakeholder*.
3. Memberikan *service excellence* kepada masyarakat dan UMKM dengan fokus:
  - a. Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital.
  - b. Jaringan kerja yang produktif dan efisien.

- c. Teknologi informasi yang handal dan mutakhir.
- d. Penerapan prinsip keuangan berkelanjutan dan manajemen risiko terbaik.
- e. SDM yang professional berbudaya kinerja.

## Struktur Organisasi PT Pegadaian



## Produk di PT Pegadaian

1. Gadai merupakan layanan pembiayaan berupa pemberian barang jaminan seperti emas, kendaraan, atau tabungan emas. Produk gadai utama meliputi Gadai KCA (Kredit Cepat Aman), yaitu pinjaman tunai dengan jaminan emas atau barang bernilai lainnya dengan sewa modal sebesar 1,2% per 15 hari, serta Gadai Fleksi yang memberikan fleksibilitas tenor dengan jaminan emas atau barang elektronik dan sewa modal sebesar 0,07% per hari.


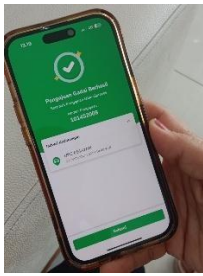
2. Produk tabungan meliputi Tabungan Emas, yang memungkinkan masyarakat menabung emas secara bertahap sesuai nilai yang diinginkan dengan biaya administrasi tahunan Rp30.000, serta Arum Haji Tabungan, yaitu tabungan berbasis emas yang ditujukan untuk persiapan ibadah haji dengan saldo minimal 2,5 gram emas sebagai uang muka pendaftaran.
3. Produk cicilan terdiri atas Mulia Ultimate, yaitu cicilan pembelian emas batangan dengan pembayaran bertahap dan sewa modal 0.92% per bulan, serta cicilan kendaraan untuk pembelian kendaraan roda dua dan empat, baik baru maupun bekas.
4. Pinjaman usaha melalui Kredit Usaha Rakyat (KUR) bagi pelaku usaha produktif dengan bunga 0,2 % per bulan.

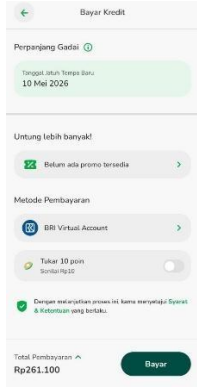
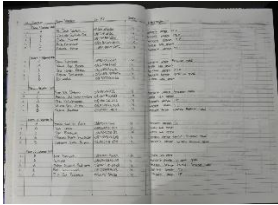
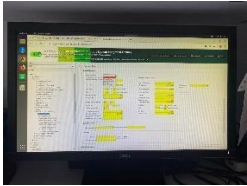
### **Aktivitas Magang**


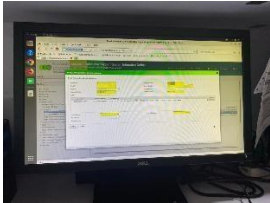

Penulis melaksanakan magang di PT Pegadaian Cabang Lempuyangan

Jam kerja:	08.00 - 15.00 (senin - jum'at) 08.00 - 12.00 (sabtu)
Seragam:	Senin (atasan putih, bawahan abu-abu/hitam) Selasa (Batik) Rabu (atasan putih, bawahan abu-abu/hitam) Kamis (casual formal) Jum'at (casual formal) Sabtu (kaos TRING, bawahan jeans)
Divisi:	Administrasi dan <i>Assistant Marketing</i>
Tanggal:	1 september s.d 2 desember 2025

## Ringkasan Aktivitas Magang

Bulan	Aktivitas Utama	Keterampilan	Tantangan
1	<p>Aktivitas Pelayanan Digital</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="443 353 783 663">1. Pembuatan Akun Digital (PDS/TRING) → Aktivitas pendampingan nasabah dalam proses registrasi akun (PDS/TRING), verifikasi data dan identitas, serta aktivasi akun agar nasabah dapat mengakses layanan digital secara mandiri.</li> </ol>  <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="443 1115 783 1294">2. Kode <i>Booking</i> → Kode yang dibuat menggunakan Aplikasi Pegadaian untuk mempercepat proses gadai terkait dengan gadai emas.</li> </ol> 	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="863 327 1157 450">1. Kemampuan berkomunikasi dengan nasabah secara langsung.</li> <li data-bbox="863 456 1157 539">2. Pengoperasian sistem dan aplikasi layanan digital Pegadaian.</li> <li data-bbox="863 546 1157 629">3. Pemahaman alur dan jenis layanan digital Pegadaian.</li> <li data-bbox="863 636 1157 719">4. Ketelitian dalam melakukan verifikasi dan pengecekan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1241 327 1481 472">1. Menghadapi nasabah yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital.</li> <li data-bbox="1241 479 1489 602">2. Menyesuaikan diri dengan sistem dan aplikasi digital Pegadaian.</li> </ol>

	<p>3. Transaksi Digital        →Pendampingan nasabah dalam melakukan transaksi melalui aplikasi, seperti gadai, pembayaran cicilan, pelunasan, dan perpanjangan.</p> 		
2	<p>Aktivitas Administrasi Transaksi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Input Data        →Menginput data nasabah yang datang kemudian tertarik/tidak terkait dengan penawaran produk Pegadaian.</li> </ol>  <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Transaksi Sistem        →proses pengolahan transaksi melalui sistem Pegadaian yaitu Passion Pegadaian dengan memproses pencatatan transaksi gadai, pembayaran cicilan gadai, perpanjangan, maupun pelunasan.</li> </ol> 	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterampilan administrasi perkantoran.</li> <li>2. Pengelolaan dan pengarsipan dokumen.</li> <li>3. Ketelitian dan rasa tanggung jawab dalam bekerja.</li> <li>4. Pengoperasian sistem transaksi.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjaga ketelitian agar tidak terjadi kesalahan input data.</li> <li>2. Beradaptasi dengan prosedur administrasi yang harus diikuti dengan benar.</li> </ol>

3	<p><b>Aktivitas Pengelolaan Aset</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Penghitungan Kas</b> → Penghitungan kas dilakukan untuk memastikan kesesuaian antara saldo kas fisik dengan catatan pada sistem.</li> </ol>  <ol style="list-style-type: none"> <li><b>2. Input Pengambilan Barang</b> → Proses pencatatan pengeluaran barang jaminan yang telah dilunasi oleh nasabah.</li> </ol>  <ol style="list-style-type: none"> <li><b>3. Pencarian Barang Lelang</b> → Mengidentifikasi dan menyiapkan barang jaminan yang telah jatuh tempo dan tidak ditebus.</li> </ol> 	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketelitian dalam pengelolaan dan pencatatan aset.</li> <li>2. Pemahaman prosedur pengelolaan barang jaminan.</li> <li>3. Administrasi aset.</li> <li>4. Tanggung jawab dan disiplin dalam bekerja.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjaga ketelitian tinggi dalam pencatatan barang dan kas.</li> <li>2. Menyesuaikan diri dengan prosedur pengelolaan aset yang cukup ketat.</li> </ol>
---	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## **Landasan Teori**

Magang di PT Pegadaian tidak terlepas dari penerapan konsep teoritis yang telah dipelajari selama perkuliahan. Aktivitas magang yang berkaitan dengan pelayanan kepada nasabah, penggunaan sistem informasi digital, serta pengelolaan barang jaminan menuntut pemahaman yang komprehensif terhadap teori pelayanan jasa keuangan, sistem informasi terintegrasi, dan pengelolaan aset. Oleh karena itu, pemahaman tentang konsep *service excellence* dan komunikasi bisnis, sistem informasi terintegrasi seperti ERP, serta prinsip penilaian dan pengelolaan aset menjadi landasan penting dalam mendukung efektivitas pelaksanaan tugas magang.

### **Pelayanan dalam Industri Jasa Keuangan**

1. Konsep *Service Excellence*
2. Komunikasi Bisnis dengan Nasabah

Selama masa magang di bagian Administrasi dan *Assistant Marketing*, penulis secara langsung berkomunikasi dengan nasabah, seperti menjelaskan cara menggunakan layanan digital, membantu membuat akun, serta menangani keluhan terkait penggunaan aplikasi. Memahami cara berkomunikasi dalam bisnis secara efektif menjadi dasar dalam menganalisis kendala-kendala pelayanan yang ditemukan.

### **Sistem Informasi Terintegrasi dalam Organisasi**

1. Konsep *Enterprise Resource Planning* (ERP)
2. Implementasi Sistem Digital dalam Jasa Keuangan

PT Pegadaian menggunakan sistem informasi internal yang memiliki ciri-ciri seperti ERP, dimana data nasabah, transaksi, dan barang jaminan terpadu dalam satu sistem.

Selama masa magang, penulis melihat bagaimana sistem ini mendukung berbagai kegiatan, seperti:

- a. Data transaksi gadai diinput secara otomatis dan tersinkron dengan database pusat.
- b. Status barang jaminan bisa dilihat secara *real-time*.
- c. Laporan keuangan selalu diperbarui setiap kali terjadi transaksi.

Dengan memahami konsep ERP, penulis dapat menganalisis sejauh mana sistem yang digunakan efektif dan menemukan kekurangan dalam penerapannya (Rahman, 2018).

### **Pengelolaan Aset dan Persediaan**

1. Konsep Penilaian Aset
2. Prinsip FIFO dalam Pengelolaan Persediaan

Di PT Pegadaian, pengelolaan barang jaminan sudah didukung oleh sistem informasi yang terpadu. Setiap barang jaminan dicatat dengan nomor transaksi, tanggal penerimaan, jenis barang, serta nilai taksirannya. Penerapan konsep penilaian aset dan prinsip FIFO terlihat dalam:

- Pencatatan barang secara urut berdasarkan waktu.
- Pengelompokan barang berdasarkan tanggal jatuh tempo.
- Penentuan prioritas dalam orpses pelunasan atau lelang.

Selama menjalani magang, penulis turut serta dalam kegiatan pendataan dan pemeriksaan barang jaminan melalui sistem digital Pegadaian. Kegiatan ini menunjukkan bagaimana teori pengelolaan aset dan persediaan yang dipelajari pada perkuliahan dan diterapkan dalam dunia kerja.

Tiga teori dasar yang meliputi pelayanan dalam industri jasa keuangan, sistem informasi yang terintegrasi, serta pengelolaan aset dan persediaan saling terkait dan

mendukung berjalannya operasional PT Pegadaian. Penerapan pelayanan yang prima dan komunikasi bisnis yang efektif didukung oleh sistem informasi digital yang terpadu, serta pengelolaan barang jaminan yang teratur dan akurat.

#### Permasalahan yang ditemukan

<b>Permasalahan</b>	<b>Deskripsi</b>
Tantangan Transformasi Digital	Peralihan dari aplikasi PDS ke TRING belum berjalan optimal karena terdapat kendala teknis.
Gap dalam Komunikasi dan Koordinasi Internal	Kurangnya komunikasi dan koordinasi menyebabkan prosedur operasional tidak konsisten.
Inkonsistensi Standardisasi Operasional	Terdapat perbedaan penerapan standar operasional khususnya pada penilaian barang jaminan.
Kendala Kapasitas Pelayanan	Keterbatasan kapasitas pelayanan yang menyebabkan penumpukan nasabah pada jam sibuk.

## **Analisis Permasalahan**

### **Tantangan Transformasi Digital**

#### Deskripsi Masalah

Selama masa magang bulan September hingga Desember 2025, PT Pegadaian beralih dari aplikasi Pegadaian digital ke aplikasi bernama TRING.

Dalam pengamatan penulis, beberapa hambatan terjadi selama proses peralihan ini:

- Fitur perpanjangan pinjaman tidak berjalan baik selama minggu pertama peluncuran .
- Rata-rata 5 hingga 7 pelanggan per hari mengeluh tentang kesulitan mengoperasikan aplikasi baru.
- Banyak nasabah di atas usia 50 tahun meminta bantuan pegawai untuk melakukan transaksi yang sebelumnya mereka lakukan sendiri.

#### Analisis Penyebab Utama

- Masalah ini dapat dianalisis dengan menggunakan Model Penerimaan Teknologi (TAM).
- Kemudahan penggunaan yang dirasakan: pelanggan merasa aplikasi baru lebih rumit dibandingkan aplikasi lama.
- Kegunaan yang dirasakan: kebocoran fitur menyebabkan keraguan nasabah terhadap manfaat aplikasi.
- Perlawanan terhadap perubahan: tidak ada program pengelolaan perubahan yang memadai untuk mempersiapkan nasabah.

Dari perspektif manajemen perubahan, masalah ini menunjukkan kekuarangan berikut:

- Kurangnya komunikasi sebelum peluncuran mengenai perubahan yang akan terjadi.
- Tidak adanya pelatihan atau panduan yang memadai bagi pengguna.
- Durasi masa uji coba yang tidak cukup.

### Dampak terhadap layanan

- Meningkatnya beban kerja bagi karyawan karena harus membantu nasabah.
- Penurunan tingkat adopsi layanan digital.
- Potensi penurunan kepuasan nasabah.

### Solusi

- Melakukan sosialisasi dan pemberitahuan perubahan secara jelas sebelum peluncuran aplikasi.
- Menyediakan pelatihan singkat dan panduan penggunaan yang mudah dipahami.
- Memperpanjang durasi uji coba agar pengguna dapat beradaptasi dan memberi masukan.

### Relevansi dengan Aktivitas Magang

Dalam aktivitas pembuatan akun pelanggan dan bantuan transaksi digital, penulis secara langsung mengalami bagaimana ketidakpuasan nasabah terhadap perubahan ini mempengaruhi beban kerja harian dan mengurangi efektivitas layanan digital yang seharusnya bisa dilakukan mandiri.

### **Gap dalam Komunikasi dan Koordinasi Internal**

#### Deskripsi Masalah

Selama masa magang, penulis menemukan bahwa ada ketidakkonsistenan dalam cara pegawai menerapkan prosedur operasional di berbagai unit kerja. Beberapa prosedur yang seharusnya dilakukan secara standar kadang diabaikan atau dilakukan dengan cara yang berbeda, terutama saat kondisi pelayanan sedang ramai.

### Analisis Penyebab Utama

Masalah ini menunjukkan adanya kelemahan dalam komunikasi dan koordinasi internal antar pegawai maupun antar unit kerja. Dari sudut pandang sistem pengendalian internal, kondisi ini mengidentifikasi:

- Tidak adanya penyampaian informasi mengenai prosedur kerja secara terus-menerus.
- Tidak ada pengawasan yang konsisten terhadap kepatuhan dalam menjalankan prosedur.
- Perbedaan pemahaman pegawai mengenai standar operasional yang berlaku.

### Dampak terhadap layanan

- Adanya risiko kesalahan dalam prosedur pelayanan terhadap nasabah.
- Menurunnya efektivitas sistem pengendalian internal.
- Terjadinya ketidaksamaan dalam kualitas layanan di antar unit kerja.

### Solusi

- Menerapkan SOP yang jelas, lakukan pelatihan rutin, dan pengawasan berkala.
- Memperkuat sistem pengendalian internal melalui pemisahan tugas, audit internal, dan evaluasi rutin.
- Standarisasi layanan dan lakukan monitoring serta evaluasi kinerja secara konsisten di semua unit.

### Relevansi dengan Aktivitas Magang

Dalam kegiatan administrasi dan pelayanan nasabah, penulis mendapati bahwa perbedaan cara menerapkan prosedur sering kali menyebabkan kebingungan, baik bagi pegawai baru maupun nasabah. Hal ini membuat proses pelayanan menjadi lebih lambat dan meningkatkan risiko kesalahan administrasi.

## **Inkonsistensi Standardisasi Operasional**

### Deskripsi Masalah

Dari hasil pengamatan selama masa magang, terlihat adanya perbedaan nilai penilaian barang jaminan yang cukup besar. Meski jenis dan kondisi barang tersebut sama, nilai taksirannya berbeda ketika dinilai oleh unit Pegadaian yang berbeda. Hal ini menunjukkan bahwa standar penilaian belum diterapkan secara sama untuk semua unit.

### Analisis Penyebab Utama

Perbedaan nilai taksiran tersebut dapat terjadi karena beberapa faktor, seperti:

- Perbedaan pengalaman dan penilaian subjektif dari petugas taksir.
- Tidak adanya panduan teknis yang detail dan terstandar.
- Kurangnya evaluasi serta pengawasan terhadap hasil penilaian antar unit.

### Dampak terhadap layanan

Masalah ini dapat menyebabkan beberapa dampak, antara lain:

- Nasabah merasa tidak adil karena mendapatkan nilai pinjaman yang berbeda.
- Meningkatkan risiko operasional serta merusak reputasi perusahaan.
- Memicu ketidakpercayaan nasabah terhadap proses penilaian barang.

### Solusi

- Terapkan standar penilaian yang seragam dan transparan kepada nasabah.
- Perkuat pengawasan, dokumentasi penilaian, serta evaluasi berkala.
- Tingkatkan transparansi dengan memberikan penjelasan mengenai dasar penilaian barang jaminan.

## Relevansi dengan Aktivitas Magang

Dalam proses magang, penulis terlibat langsung dalam administrasi barang jaminan dan menemui keluhan dari nasabah karena adanya perbedaan nilai penilaian. Pengalaman ini memberikan pemahaman bahwa pentingnya adanya standar penilaian yang konsisten guna menjaga kepercayaan dan kesetaraan nasabah.

## **Kendala Kapasitas Pelayanan**

### Deskripsi masalah

Pada beberapa waktu tertentu, terutama ketika jumlah nasabah meningkat dan jenis transaksi yang dilakukan cukup rumit, terjadi penumpukan antrian di kantor Pegadaian. Kondisi ini membuat waktu tunggu nasabah menjadi lebih lama.

### Analisis Penyebab Utama

Masalah ini dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu:

- Jumlah pegawai yang tidak cukup dibandingkan dengan volume nasabah yang datang.
- Transaksi yang dilakukan cukup rumit dan membutuhkan waktu lebih lama.
- Nasabah masih membutuhkan bantuan pegawai dalam melakukan transaksi digital.

### Dampak terhadap Layanan

- Pelayanan menjadi lebih lambat dan kurang efektif.
- Nasabah semakin tidak puas karena waktu tunggu yang terlalu lama.
- Pegawai merasa lebih tertekan dan kelelahan karena beban kerja yang meningkat.

### Solusi

- Optimalkan alur kerja dan manfaatkan sistem digital untuk mempercepat proses layanan.
- Terapkan sistem antrian yang lebih efisien dan penjadwalan layanan.

- Lakukan pembagian beban kerja yang seimbang serta penambahan atau penyesuaian jam kerja pegawai.

#### Relevansi dengan Aktivitas Magang

Selama melakukan kegiatan pelayanan langsung, penulis menyadari bagaimana keterbatasan kapasitas pelayanan memengaruhi efektifitas kerja sehari-hari.

Penumpukkan nasabah membuat pegawai harus bekerja lebih cepat, yang bisa menyebabkan penurunan akurasi dalam pelayanan.

#### **Sintesis Analisis**

##### Keterkaitan antar masalah

Dari analisis empat permasalahan yang dibahas, terdapat hubungan yang saling terkait, yaitu:

##### 1. Masalah sistemik dalam standardisasi:

- Perbedaan taksiran dan kesenjangan komunikasi sama-sama menunjukkan kurangnya standar dalam SOP.
- Kedua masalah ini menggambarkan kebutuhan untuk memperkuat sistem kontrol internal.

##### 2. *Trade-off* antara digitalisasi dan kapasitas pelayanan:

Masalah aplikasi seharusnya bisa mengurangi beban pekerjaan kasir, namun justru menambah beban karena harus membantu nasabah. Hal ini memperburuk masalah kapasitas.

## Prioritas Masalah

Berdasarkan dampak terhadap operasional dan kepuasan nasabah, urutan prioritas masalah adalah:

1. Paling mendesak: kapasitas pelayanan – berdampak langsung pada operasional sehari-hari.
2. Penting dan mendesak: standardisasi taksiran – berpengaruh pada kepercayaan dan reputasi.
3. Penting tetapi tidak mendesak: sistem komunikasi internal – masalah jangka panjang yang perlu diperhatikan.
4. Perlu dipantau: transisi aplikasi – akan teratasi seiring waktu ketika aplikasi stabil dan nasabah sudah terbiasa.

## Matriks *Urgent – Important*

	<b>Mendesak</b>	<b>Tidak mendesak</b>
<b>Penting</b>	Tantangan Transformasi Digital 1. Masalah pada fitur aplikasi TRING 2. Keluhan nasabah tinggi	Gap Komunikasi dan Koordinasi Internal 1. Informasi prosedur tidak seragam 2. Kurang sosialisasi di internal perusahaan
	Kendala Kapasitas Pelayanan 1. Antrean yang terlalu panjang 2. Beban kerja pegawai meningkat	
<b>Tidak penting</b>	Permintaan Bantuan Teknis Rutin 1. Pertanyaan tentang cara menggunakan aplikasi dasar	Inkonsistensi Minor Operasional 1. Perbedaan kecil dalam cara kerja yang tidak mengganggu langsung

## **Implikasi untuk Pengembangan Organisasi**

Permasalahan yang ditemukan memberikan Gambaran untuk area peningkatan:

1. Diperlukan sistem pemantauan *quality control* yang lebih ketat.
2. Pentingnya manajemen perubahan dalam penerapan sistem baru.
3. Dibutuhkan perencanaan kapasitas yang lebih baik dalam pelayanan.
4. Peluang untuk memaksimalkan sistem informasi terintegrasi (ERP) yang lebih stabil dan kuat.

## **Refleksi terhadap Teori**

Refleksi terhadap teori dilakukan untuk melihat sejauh mana konsep dan teori yang dipelajari selama kuliah sesuai dengan praktik di PT Pegadaian selama masa magang. Dari hasil pengamatan dan analisis sebelumnya, bisa disimpulkan bahwa sebagian besar teori yang dipelajari telah diterapkan, tapi masih ada perbedaan dalam penerapannya di lapangan.

Secara keseluruhan, refleksi terhadap teori menunjukkan bahwa kegiatan operasional di PT Pegadaian mengacu pada berbagai konsep manajemen, akuntansi, dan sistem informasi yang relevan. Namun, hasil magang menunjukkan bahwa kemampuan teori dalam diterapkan saat bergantung pada konsistensi dalam penerapannya, kesiapan tenaga kerja, serta adanya sistem yang mendukung. Dengan demikian, kegiatan magang memberikan pemahaman bahwa teori tidak hanya berfungsi sebagai pedoman secara umum, tetapi juga perlu diadaptasi dan diperkuat dalam praktik nyata agar bisa menghasilkan kinerja dan kualitas layanan yang baik.

## **Kesimpulan**

### Pencapaian Tujuan Magang

Magang selama tiga bulan di PT Pegadaian Cabang Lempuyangan, terutama di bagian Administrasi dan *Assistant Marketing*, telah mencapai tujuan yang ditentukan di Bab I:

1. Memahami cara sistem digital diterapkan dalam operasional lembaga keuangan dengan langsung terlibat dalam berbagai transaksi menggunakan aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS), TRING, serta sistem internal perusahaan.
2. Menggunakan konsep akuntansi dan sistem informasi yang dipelajari di kampus, terutama *Enterprise Resource Planning* (ERP) dan pengelolaan aset, dalam situasi nyata di industri gadai.
3. Menganalisis proses bisnis dan pelayanan nasabah dengan mengidentifikasi empat masalah utama yang memengaruhi kualitas nasabah.
4. Memenuhi persyaratan akademik untuk lulus Program Studi Akuntansi STIE YKPN.

### Temuan Utama

Berdasarkan pengamatan dan analisis yang dilakukan pada Bab IV, terdapat empat masalah utama dalam operasional PT Pegadaian Cabang Lempuyangan:

1. Masalah dalam transformasi digital: perpindahan dari aplikasi Pegadaian digital ke TRING menghadapi penilakan dari pengguna serta hambatan teknis, yang memengaruhi kinerja layanan digital.
2. Kurangnya komunikasi dan koordinasi internal: terdapat kasus dimana prosedur tidak dilakukan secara konsisten, menggambarkan kelemahan dalam sistem pengendalian internal.

3. Ketidaksiesuaian dalam standarisasi penilaian: terdapat perbedaan besar dalam nilai penilaian untuk barang yang sama antar unit, yang menunjukkan perlunya standarisasi yang lebih ketat.
4. Keterbatasan kapasitas pelayanan: terjadi penumpukan ketika jumlah nasabah tinggi dan transaksi kompleks, sehingga menurunkan kualitas pelayanan,

Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa meskipun PT Pegadaian telah mengimplementasikan berbagai sistem digital, masih terdapat gap antara sistem dan praktik operasional yang memerlukan perbaikan berkelanjutan.

### **Aplikasi Teori dalam Praktik**

Magang ini memberikan validasi empiris terhadap teori-teori atau ilmu yang dipelajari dalam perkuliahan:

#### **Komunikasi Bisnis**

Beberapa teori mengenai peran komunikasi seperti menyampaikan informasi, mempengaruhi, dan mengendalikan situasi, terbukti sangat berguna dalam pelayanan kepada nasabah. Kemampuan menjelaskan langkah-langkah secara detail, menangani keluhan, serta membangun hubungan baik dengan nasabah adalah keterampilan penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

#### ***Enterprise Resource Planning (ERP):***

Sistem informasi yang digunakan oleh PT Pegadaian menunjukkan beberapa ciri khas ERP, seperti pengintegrasian data antar modul, seperti data pelanggan, transaksi, dan persediaan. Namun, dalam praktiknya, terdapat batasan dari teori ERP. Sistem yang sempurna tidak otomatis menjamin efisiensi jika tidak didukung oleh pelatihan penggunaan dan manajemen perubahan yang memadai.

### **Pengelolaan Aset dan Persediaan:**

Konsep FIFO yang diajarkan dalam mata kuliah Akuntansi Keuangan Menengah diterapkan dalam pengelolaan barang jaminan di gudang. Metode ini memastikan barang yang masuk lebih dahulu diproses atau dilelang terlebih dahulu agar kualitas dan nilai barang tetap terjaga.

### **Kontribusi terhadap Organisasi**

Selama masa magang, penulis turut serta dalam berbagai aktivitas operasional di PT Pegadaian Cabang Lempuyangan, antara lain:

1. Membantu memproses sekitar 15 hingga 20 transaksi dari nasabah setiap harinya.
2. Membantu membuat akun digital untuk lebih dari 50 nasabah baru.
3. Mendokumentasikan keluhan-keluhan nasabah terkait proses transisi aplikasi, yang nantinya bisa menjadi masukan untuk peningkatan kualitas.
4. Membantu mengidentifikasi barang jaminan seperti laptop yang sudah siap untuk diproses lelang.

Hasil identifikasi masalah dalam laporan ini juga bisa menjadi referensi bagi manajemen dalam melakukan perbaikan di masa mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

- (Persero), P. P. (2024). Produk dan Layanan. *PT Pegadaian (Persero)*.
- Candra, V., Silalahi, M., Simatupang, S., Fachrurazi, F., Mulyana, I., & Noviany, H. (2022). Komunikasi Bisnis. *CV.Eureka Media Aksara*.
- Fauziah, S., & Ratnawati, R. (2018). Penerapan Metode FIFO Pada Sistem Informasi Persediaan Barang . *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 98-108.
- Keuangan, O. J. (2024). Peraturan Penyelenggaraan Usaha Bullion. *Otoritas Jasa Keuangan*.
- Kieso, D., Weygandt, J., & Warfield, T. (2019). Intermediate Accounting (17th ed.). *Wiley*.
- O'Brien, J., & Marakas, G. M. (2011). Management Informasi Systems (10th ed.). *McGraw-Hill*.
- Pegadaian, P. (2024). Profil Perusahaan. *PT Pegadaian (Persero)*.
- Rahman, F. (2018). Evaluasi Penerapan Enterprise Resources Planning (ERP) terhadap Penyajian Laporan Keuangan (Studi Kasus di PT Surya Citra Televisi). *urnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 109.
- Sumartias, S. (2014). Komunikasi Bisnis: Konsep-Konsep Dasar, Konteks, dan Ruang Lingkup Komunikasi Bisnis. *Universitas Terbuka*, 1-70.