

*SHARING INFORMATION ANALYSIS PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL MANADO*

Oleh:

**Friliandy I. Tumundo<sup>1</sup>****Jacky S.B. Sumarauw<sup>2</sup>**<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Jurusan Manajemen  
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

<sup>1</sup>[tumundofril@gmail.com](mailto:tumundofril@gmail.com)<sup>2</sup>[jacky.sbs@unsrat.ac.id](mailto:jacky.sbs@unsrat.ac.id)

**Abstrak:** Penyaluran informasi adalah salah satu elemen terpenting dalam menjalankan suatu kegiatan bisnis atau usaha. Informasi merupakan kunci dari berjalan dengan baik atau tidaknya suatu kegiatan. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis information sharing PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado, Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif dengan sumber data yang diperoleh dari observasi dan hasil wawancara secara mendalam dengan berbagai narasumber. Jumlah informan sebanyak 3 orang. PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado bergerak dibidang layanan gadai dan pinjaman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan information sharing PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado telah berjalan dengan baik ditinjau dari indikator Scope, yang terbukti telah sesuai dengan target, tujuan dan dapat dipertanggung jawabkan. Impact, sudah memberikan dampak dan manfaat bagi nasabah dan calon nasabah untuk mengatasi permasalahan. Ukuran dan penggunaan sudah dijalankan sesuai prosedur dan sesuai dengan prinsip perusahaan yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Responsif, Independen dan Berkeadilan. Keterbukaan, sudah dilaksanakan secara Transparansi dan Akuntabilitas, untuk itu semua informasi yang ada dapat diakses oleh semua nasabah ataupun calon nasabah dan dapat di pertanggung jawabkan. Arus informasi, sudah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan tahapan-tahapan yang ditentukan. Kualitas informasi, sudah secara konsisten dan dapat memenuhi persyaratan juga harapan dari penerima informasi yang membutuhkan informasi tersebut. Namun masih ada indikator yang belum terpenuhi yaitu, indikator kompleksitas. kendala yang dihadapi oleh perusahaan dan nasabah dalam hal pendistribusian informasi tersebut karena media online yang digunakan sehingga gangguan jaringan merupakan penghambat dalam pembagian informasi dan menyebabkan informasi mengenai produk baru yang ada di PT. Pegadaian tidak diketahui oleh masyarakat.

**Kata Kunci:** Information sharing, manajemen operasional

**Abstract:** The distribution of information is one of the most important elements in running a business or business activity. Information is the key to running well or not an activity. The purpose of this study is to analyze the information sharing of PT. Pegadaian (Persero) Regional Office of Manado, The research method used in this study is a qualitative method with data sources obtained from observations and in-depth interviews with various sources. The number of informants is 3 people. PT. Pegadaian (Persero) Manado Regional Office is engaged in pawn and loan services. The results showed that the application of information sharing PT. Pegadaian (Persero) Manado Regional Office has been running well in terms of Scope indicators, which have been proven to be in accordance with targets, objectives and can be accounted for. Impact, has provided impact and benefits for customers and prospective customers to overcome problems. The size and use have been carried out according to procedures and in accordance with the company's principles, namely Transparency, Accountability, Responsiveness, Independent and Fair. Transparency and accountability have been implemented, for that all existing information can be accessed by all customers or prospective customers and can be accounted for. The flow of information has been carried out properly and in accordance with the specified stages.

**Keywords:** Information sharing, operational management

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Information sharing dapat membantu perusahaan dalam memperbaiki efisiensi dan efektivitas saluran distribusi dan merupakan faktor yang paling penting untuk mencapai koordinasi yang efektif dalam rantai pasokan serta menjadi pengendali disepanjang rantai pasokan, hal ini dikemukakan oleh Anatan (2008), pada penelitiannya dengan menggunakan variabel anteseden (fasilitator intra organisasional, dan hubungan inter organisasional) memiliki pengaruh signifikan terhadap information sharing dan kualitas informasi. (Ariani dan Dwiyanto, 2013). PT. Pegadaian (PERSERO) merupakan salah satu lembaga perkreditan non perbankan yang melayani masyarakat guna untuk mendapatkan dana secara cepat dengan melalui kredit. Pada kenyataannya perum pegadaian banyak membantu perekonomian masyarakat, terutama masyarakat yang golongan ekonominya menengah kebawah. Sesuai dengan motto pegadaian yaitu "Mengatasi Masalah Tanpa Masalah". Kelebihan dari PT. Pegadaian ini jika masyarakat membutuhkan dana cepat maka masyarakat tidak perlu menjual barang-barangnya, tetapi hanya dijadikan jaminan dalam mengajukan kredit. Jika pihak yang mengajukan kredit sudah melunasi pinjamannya maka barang yang dijadikan jaminan dapat diambil kembali. Tetapi harus sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan oleh pihak pegadaian. Jika dalam waktu yang ditentukan pihak yang mengajukan kredit belum bisa melunasinya maka pihak tersebut bisa mengajukan perpanjangan waktu, tetapi hanya membayar bunganya saja. Pegadaian juga turut melaksanakan dan mendukung kebijakan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional yaitu dengan menyalurkan kredit kepada masyarakat dengan jaminan benda-benda bergerak. Sedangkan benda bergerak tersebut harus sesuai nilai uang yang di pinjam di pegadaian tersebut.

Salah satu kegiatan utama PT. Pegadaian adalah Kredit Cepat dan Aman (KCA). KCA ini berupa pinjaman dana yang disalurkan ke masyarakat, dengan harapan masyarakat menggunakannya untuk berbagai kepentingan ekonomi yang dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Kepentingan ekonomi tersebut misalnya saja digunakan untuk modal usaha ataupun pengeluaran konsumsi yang dapat meningkatkan agregat demand, sehingga dapat meningkatkan pendapatan nasional. Adapun tujuan dari pegadaian itu sendiri adalah untuk memberikan jaminan bagi pemegang gadai bahwa dikemudian hari piutangnya pasti di bayar dari nilai jaminan, tapi yang menjadi masalah saat ini kurangnya pembagian informasi kepada masyarakat kalangan bawah, menimbulkan jasa atau prodak yang baru di keluarkan PT. Pegadaian menjadi kekurangan peminat karena kurangnya informasi-informasi yang di salurkan untuk masyarakat.

Berdasarkan observasi pra penelitian yang dilakukan penulis menemukan bahwa PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado memiliki beberapa kendala yang dihadapi oleh perusahaan dan nasabah dalam hal pendistribusian informasi, karena menggunakan media online sehingga gangguan jaringan merupakan penghambat dalam menyalurkan informasi dan menyebabkan informasi mengenai produk baru yang ada di PT. Pegadaian tidak diketahui oleh masyarakat. Dalam hal ini Information Sharing sangatlah penting untuk seluruh masyarakat yang merupakan nasabah ataupun calon nasabah agar bisa berbagi informasi. Dengan adanya pengeluaran atas information sharing maka perusahaan harus menggunakan teknologi informasi dalam hal ini (information sharing) untuk menyampaikan setiap informasi yang dikeluhkan kepada perusahaan.

Dalam pengoprasian information sharing, ada banyak faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar supaya information sharing dapat secara konsisten dan mampu berjalan dengan lancar juga tepat sasaran. Menurut Chang (2013) menyatakan bahwa information sharing yang baik adalah yang memenuhi indikator-indikator yaitu, pertama Scope merupakan ruang lingkup yang menentukan siapa pengguna dan penerima informasi juga mempertahankan agar informasi tersebut tetap berjalan secara terus-menerus, kedua Impact (dampak) dalam information sharing, ketiga Ukuran dan penggunaan dalam berbagi informasi, selanjutnya Kompleksitas masalah bisnis dalam berbagi informasi, Keterbukaan informasi, Arus informasi dalam information sharing dan terakhir Kualitas informasi dalam information sharing.

Keberadaan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado di tengah masyarakat tentunya akan lebih bermanfaat jika setiap produk dan layanan nya bisa diketahui dan didapatkan dengan mudah oleh masyarakat dan menjangkau semua kalangan yang merupakan pengguna informasi.

### Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis information sharing di PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado.

### **Information Sharing**

Information sharing (pembagian informasi) adalah aliran komunikasi secara terus menerus antara mitra kerja baik formal maupun informal dan berkontribusi untuk suatu perencanaan serta pengawasan yang lebih baik dalam sebuah rangkaian (Chang, 2013). Information sharing berarti mendistribusikan informasi yang bermanfaat untuk sistem, orang atau organisasi. Istilah information sharing juga bisa disebut sebagai berbagi pengetahuan atau integrasi informasi. Ada banyak informasi dalam rantai pasokan seperti persediaan logistik, strategi, biaya, dan banyak lagi lainnya (Sutarman, 2019:13) dalam (Ariani dan Dwiyanto, 2013).

### **Aspek – Aspek Information Sharing**

Pembagian informasi memiliki dua aspek, yaitu kuantitas dan kualitas. Kedua aspek ini adalah sama pentingnya bagi SCM practice sdan telah di jadikan sebagai dua konstruk berbeda dalam penelitian-penelitian SCM yang sudah di lakukan selama ini. Level atau kuantitas dari pembagian informasi adalah tingkat sejauh mana informasi yang penting dan rahasia perusahaan (proprietary) dikomunikasikan kepada mitra bisnis yang ada dalam supply chain. Informasi yang di bagikan ini bisa bermacam macam, mulai dari informasi strategis sampai pada informasi taktis atau informasi tentang kejadian logistik sampai pada informasi tentang pasar dan konsumen banyak peneliti berpendapat bahwa kunci untuk mendapatkan supply chain yang terjalin secara lancar (seamless) adalah dengan menyediakan informasi pemasaran yang terbaru dan tidak termasuk distorsi pada semua titik yang ada dalam supply chain. Melalui penggunaan data yang tersedia dan dengan membagikannya kepada pihak-pihak lain yang ada di dalam supply chain, menjadikan informasi itu dapat digunkan untuk membangun daya saing.

### **Indikator Information Sharing**

Information Sharing (Pembagian Informasi) adalah aliran informasi secara terus menerus antara mitra kerja baik formal maupun informal yang diakses secara terus menerus. (Chang, 2013) menyatakan bahwa information sharing yang baik adalah yang memenuhi indikator – indikator sebagai berikut yaitu:

1. Scope
2. Impact
3. Ukuran
4. Kompleksitas
5. Keterbukaan informasi
6. Arus Informasi
7. Kualitas Informasi

### **Manfaat Information Sharing**

Stander et al, (2000:58) dalam Arianto dan Pondaag (2021) menyatakan bahwa berbagi suplai dan informasi permintaan dalam rantai suplai membantu menurunkan biaya persediaan dan memperpendek perputaran waktu order, memudahkan koordinasi serta meningkatkan kemampuan suplai untuk menjangkau perubahan mendadak dalam lingkungan yang selalu berubah. Berbagi informasi juga dapat bermfaat didalam meningkatkan kepercayaan, meningkatkan ketepatan data dan mengurangi spekulasi persediaan. Manfaat yang lebih didalam berbagi informasi adalah bagaimana isi informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan dapat membantu memberikan kemudahan, kecepatan dan ketepatan di dalam pengambilan keputusan operasional logistic (Yakub, 2012).

### **Penelitian Terdahulu**

Eman, Tumbel, dan Sumarauw (2017) melakukan penelitian tentang Analisis Information Sharing Pada PT. Gojek Indonesia Cabang Manado. Hasil dari penelitian ini ialah pelanggan Go-Jek di Kota Manado kebanyakan adalah anak muda yang berpfokasi sebagai mahasiswa dan menurut data hasil penelitian memperlihatkan 80% mitra kerja yang bekerja sebagai Go-Jek ialah tukang ojek.

Pattipeiluhu, Sumarauw (2018) melakukan penelitian tentang Analisis Information Sharing Berbasis Aplikasi Untuk Simplifikasi Proses Bisnis Pada PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar Udara International Sam Ratulangi Manado. Hasil penelitian menunjukkan sudah optimal dari proses konvensional yang berkisar pada 2-2,5 bulan menjadi 31 hari. Akan tetapi masih perlu dikembangkan dalam beberapa aspek.

Sengka, Taroreh, Palandeng (2015) melakukan penelitian tentang *Identification Of Information Sharing In Supply Chain Management (Case Of Woven Bamboo Crafts In Tomohon City)*.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: Pihak yang terkait adalah petani bambu, pengrajin/penjual dan konsumen dan cara berbagi informasi antara pihak-pihak yang terkait dalam kerajinan anyaman bambu masih menggunakan media telepon atau tatap muka (komunikasi langsung). Sebaiknya pimpinan kerajinan anyaman bambu menggunakan sistem pemasaran berbasis e-commerce dimana menggunakan internet untuk memasarkan produknya agar supaya lebih banyak masyarakat yang mengetahui tentang keberadaan produk

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kualitatif, yaitu: prosedur pencatatan untuk menggambarkan atau melukiskan keadaan objek yang diteliti berdasarkan fakta yang ada. Penelitian kualitatif menuturkan dan menafsirkan data yang dengan situasi yang terjadi, sikap dan pandangan dalam masyarakat (Ahira, 2011). Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado dan dilakukan selama 3 bulan.

### Informan Penelitian, Sampel, dan Teknik Sampling

Penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, tetapi di transfer ke tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, atau partisipan, informan, teman, dan guru dalam Penelitian (Sugiyono, 2010). Informan atau narasumber dalam penelitian ini adalah Nasabah, Karyawan serta Operational Manager PT Pegadaian (Persero) Kanwil Manado. Teknik pengambilan sampel menggunakan *snowball sampling*. *Snowball Sampling* adalah teknik penemuan sampel yang mula-mula jumbuhnya kecil, kemudian membesar. Ibarat bola salju yang mengelinding yang lama-lama menjadi besar. Dalam penentuan sampel, pertama-tama dipilih satu atau dua orang sampel, tetapi karena dengan dua orang sampel ini belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka penelitian mencari orang lain yang dipandang lebih tau dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang sampel sebelumnya.

### Jenis Dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang dilakukan berdasarkan metode pengumpulan data wawancara (in-depth interview) dan observasi maupun data yang diperoleh secara resmi oleh instansi terkait dalam pelaksanaannya, data primer diperoleh dari karyawan PT Pegadaian (Persero) Kanwil Manado.

### Teknik Pengumpulan Data

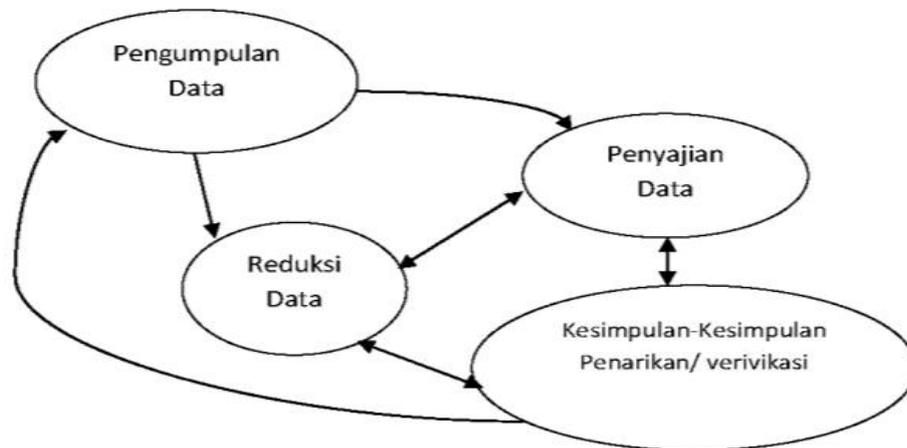
Teknik yang dilakukan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah: Teknik pengumpulan data yaitu cara memperoleh data dalam melakukan kegiatan penelitian. Menurut Herdiansyah (2010:116) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif dikenal beberapa metode pengumpulan data yang umum digunakan. Beberapa metode tersebut, antara lain wawancara, observasi, studi dokumentasi, dan focus grub diskusi. Namun, dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara, observasi dan studi dokumentasi.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif yaitu prosedur pencatatan untuk menggambarkan atau melukiskan keadaan objek yang diteliti berdasarkan fakta yang ada. Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai macam sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Dalam hal ini Nasution (1988) dalam (Sugiyono, 2015: 245) menyatakan "Analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Namun dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses dilapangan bersamaan dengan pengumpulan data."

Analisis data data merupakan suatu langkah penting dalam penelitian, karena dapat memberikan makna terhadap data yang dikumpulkan oleh peneliti.

Data yang diperoleh dan dikumpulkan dari responden melalui hasil observasi, wawancara, studi literatur dan dokumentasi dilapangan untuk selanjutnya dideskripsikan dalam bentuk laporan. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi Miles dan Huberman (1992) dalam Sugiyono (2015:246). Analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan menerus. Masalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan merupakan rangkaian kegiatan analisis yang saling susul menyusul. Tiga jenis kegiatan utama analisis data merupakan proses siklus dan interaktif. Peneliti harus siap bergerak diantara empat “sumbu” kumparan itu selama pengumpulan data, selanjutnya bergerak bolak-balik diantara kegiatan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan untuk lebih memperjelas alur kegiatan analisis data penelitian tersebut, akan dijelaskan pada bagan berikut.



**Gambar 1. Komponen-komponen Analisis Data**

*Sumber: Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2015:247)*

## HASIL PENELITIAN

### Analisis Information Sharing dalam Hasil Wawancara

Scope dalam information sharing merupakan cakupan atau ruang lingkup yang ditentukan secara keseluruhan siapa pengguna informasi, siapa yang menerima informasi dan apa yang harus dilakukan agar informasi tersebut dilakukan secara terus-menerus. Implementasi information sharing dari PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado kepada nasabah dan calon nasabah, sudah dilaksanakan dengan baik dilihat dari kepuasan nasabah dan calon nasabah yang menyatakan bahwa information sharing yang dilakukan oleh PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado sudah dilakukan dengan baik sehingga mampu memberikan manfaat bagi penerima informasi dalam hal ini nasabah dan calon nasabah. Didukung juga dengan pernyataan informan satu yang mengatakan bahwa proses penyampaian information sharing sudah tepat sasaran dan sudah dijalankan dengan baik sesuai dengan prinsip-prinsip perusahaan.

Impact atau dampak dalam information sharing merupakan pembagian informasi yang diberikan antar perusahaan (didalamnya seluruh karyawan atau konsumen) untuk supaya memberik manfaat kepada penerima informasi. Information sharing yang dilakukan oleh PT. Pegadaian mampu memberikan manfaat bagi penerima informasi, baik untuk memberikan edukasi kepada masyarakat terkait produk pegadaian, menarik minat nasabah dan calon nasabah agar bertransaksi di Perusahaan dan ataupun mempermudah nasabah dan calon nasabah dalam mendapatkan informasi-informasi produk dan jasa dari pegadaian. Didukung oleh pernyataan Informan 3 yang menyatakan bahwa informasi yang disampaikan sangat bermanfaat karena bisa mengetahui apa saja produk pelayanan yang di berikan oleh PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado baik dari segi produk maupun jasa layanan seperti tanggal angsuran dan batas jatuh tempo.

Ukuran dan penggunaan dalam berbagi informasi harus memiliki porsi dan menggunakannya secara tepat sesuai prosedur perusahaan. Dari hasil penelitian kepada ketiga informan, menyatakan bahwa information sharing yang dilaksanakan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado sudah dijalankan sesuai prosedur dan sesuai dengan prinsip perusahaan yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Responsif, Independen dan Berkeadilan. Namun perlu ditingkatkan lagi agar supaya pelayanan yang diberikan mampu dilaksanakan secara optimal. Informan 1 juga menyatakan bahwa setiap informasi yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan baik secara teknis maupun administratif.

Kompleksitas masalah bisnis dalam berbagai informasi dapat diartikan banyaknya variabel atau faktor-faktor yang mempengaruhi proses penggunaan informasi. Dari hasil penelitian, menyatakan bahwa masih terdapat masalah dalam proses penerimaan information sharing dikarenakan kendala pada jangkauan jaringan internet khususnya di daerah-daerah terpencil seperti di bagian Timur masih terkendala jaringan internet sehingga informasi lewat Fan Page sulit tersampaikan. Juga adanya perbedaan cara pandang terhadap informasi yang diberikan kepada nasabah dan calon nasabah. Walaupun masih ada kendala, tetapi penerapan information sharing sudah mampu mencakup faktor-faktor yang menjadi kebutuhan penerima informasi.

Keterbukaan informasi dalam hal ini yaitu pemberian akses kepada pengguna informasi untuk mendapatkan keseluruhan informasi yang dibutuhkan sesuai prosedur yang ditentukan. Hasil penelitian dari wawancara kepada informan, diketahui bahwa information sharing sudah dilaksanakan secara Transparansi dan Akuntabilitas, untuk itu semua informasi yang ada dapat diakses oleh semua nasabah ataupun calon nasabah dan dapat di pertanggung jawabkan. Kecuali terkait data internal dan strategi perusahaan khususnya perencanaan strategi perusahaan yang bersifat non publikasi, tidak bisa di ketahui oleh orang lain kecuali karyawan perusahaan. Hal ini didukung dengan pernyataan informan 2 yang menjelaskan bahwa semua informasinya dapat di akses dengan baik dan memudahkan kami untuk lebih mengenal pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado.

Arus informasi dalam information sharing merupakan aliran informasi yang mengalir dari tingkatan ke tingkatan. Dari indikator tersebut dapat diketahui bahwa information sharing dari PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado sudah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan tahapan-tahapan yang ditentukan. Namun berdasarkan pernyataan Informan 2 bahwa perlu ditingkatkan dan dievaluasi kembali kendala-kendala yang muncul dan yang mungkin akan muncul.

Kualitas informasi dalam information sharing adalah sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut. Dari hasil wawancara kepada informan maka dapat disimpulkan bahwa information sharing sudah secara konsisten dan dapat memenuhi persyaratan juga harapan dari penerima informasi yang membutuhkan informasi tersebut. Informan 1 menyatakan bahwa, semua masukan dan saran dari nasabah dan calon nasabah akan selalu menjadi catatan dan perhatian dari perusahaan dan akan diperbaiki agar supaya pelayanan yang diberikan mampu dilakukan secara maksimal.

Information sharing (pembagian informasi) adalah aliran komunikasi secara terus menerus antara mitra kerja baik formal maupun informal dan berkontribusi untuk suatu perencanaan serta pengawasan yang lebih baik dalam sebuah rangkaian (Pandaleke dan Sumarauw, 2019). Menurut Chang (2013). Information sharing yang diterapkan oleh PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado menggunakan media phone seperti lewat telepon, sms, atau whatsapp, media sosial seperti lewat facebook, instagram, dan lewat website resmi PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado. Pembagian informasi kepada nasabah dengan memberikan pemberitahuan mengenai layanan dan fitur – fitur terbaru yang bisa digunakan oleh nasabah selain itu informasi yang dibagikan adalah berupa tanggal jatuh tempo atas barang gadai nasabah serta informasi – informasi menarik lainnya.

## PEMBAHASAN

Pegadaian merupakan Lembaga Keuangan Non-Bank yang menyalurkan kredit kepada masyarakat berdasarkan hukum gadai. Lembaga semacam ini pada awalnya berkembang di Italia yang kemudian dipraktekan di wilayahwilayah Eropa lainnya, seperti Inggris dan Belanda. Sistem gadai tersebut Memasuki Indonesia dibawa dan dikembangkan oleh orang Belanda (VOC). PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado adalah perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan layanan jasa gadai dan layanan lainnya. Tujuan perusahaan adalah untuk mempermudah masyarakat yang membutuhkan jasa gadai, dan jasa pinjaman dan sangat membantu perekonomian masyarakat menengah ke bawah.

Pembagian informasi sangat penting dalam setiap kegiatan bisnis perusahaan terutama dalam mempromosikan suatu produk atau jasa. Information sharing juga memungkinkan untuk mendapatkan, menjaga, dan menyampaikan informasi yang dibutuhkan untuk memastikan pengambilan keputusan menjadi efektif, dan merupakan faktor yang mampu mempererat elemen-elemen kolaborasi secara keseluruhan oleh karena itu kemacetan industri dapat dikurangi dengan adanya information sharing (Simatupang & Sridharan; 2002). Didalam setiap kegiatan perusahaan, informasi adalah bagian yang sangat penting dalam menjaga, mempererat setiap bagian-bagian yang ada baik itu perusahaan dan nasabah ataupun calon nasabah, serta untuk mempermudah perusahaan dalam pengambilan keputusan.

Untuk itu pembagian informasi atau information sharing yang diterapkan oleh perusahaan haruslah dilakukan dengan sebaik mungkin sesuai dengan ukuran, kompleksitas, dan area cakupannya.

Selain itu informasi yang dibagikan haruslah akurat dalam menggambarkan kondisi yang sebenarnya dan dapat di percaya, tepat, dan mudah diakses. Keterbukaan informasi juga mempengaruhi arus informasi yang terjalin, jika antara partner, perusahaan, dan konsumen tidak saling terbuka dalam memberikan informasi akan sangat rentan terjadinya miss communication.

*Information sharing* (pembagian informasi) adalah aliran informasi secara terus menerus antara mitra kerja baik formal maupun informal yang diakses secara terus menerus. Menurut Chang (2013) menyatakan bahwa information sharing yang baik adalah yang memenuhi indikator-indikator scope, impact, Ukuran dan penggunaan dalam berbagi informasi, kompleksitas, keterbukaan informasi, arus informasi dan kualitas informasi.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa penerapan information sharing pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado sudah memenuhi indikator scope, karena cakupan dan ruang lingkup sudah terlaksana dengan baik dan diterima oleh nasabah dan calon nasabah sehingga informasi tersebut dapat dilaksanakan secara terus-menerus. Sasaran dan tujuan dari information sharing juga sudah dirasakan oleh nasabah dan calon nasabah karena sudah memberika manfaat bagi mereka.

Selanjutnya untuk indikator impact atau dampak berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, bahwa information sharing yang dilaksanakan mampu memberikan dampak baik bagi nasabah maupun karyawan yang bekerja di PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado, baik untuk memberikan edukasi kepada masyarakat terkait produk pegadaian, menarik minat nasabah dan calon nasabah agar bertransaksi di Perusahaan dan ataupun mempermudah nasabah dan calon nasabah dalam mendapatkan informasi-informasi produk dan jasa dari pegadaian. Dan untuk calon nasabah, manfaat yang didapatkan adalah bisa mengetahui apa saja produk pelayanan yang di berikan oleh PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado baik dari segi produk maupun jasa layanan seperti tanggal angsuran dan batas jatuh tempo.

Selanjutnya untuk indikator ukuran dan penggunaan informasi, berdaasarkan hasil wawancara kepada informan yang dilakukan oleh penulis, information sharing yang dilaksanakan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado sudah dijalankan sesuai prosedur dan sesuai dengan prinsip perusahaan yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Responsif, Independen dan Berkeadilan. Namun perlu ditingkatkan lagi agar supaya pelayanan yang diberikan mampu dilaksanakan secara optimal.

Berdasarkan indikator Kompleksitas, information sharing yang dilaksanakan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado menyatakan bahwa masih terdapat masalah dalam proses penerimaan information sharing dikarenakan kendala pada jangkauan jaringan internet khususnya di daerah-daerah terpencil seperti di bagian Timur masih terkendala jaringan internet sehingga informasi lewat Fan Page sulit tersampaikan. Juga adanya perbedaan cara pandang terhadap informasi yang diberikan kepada nasabah dan calon nasabah. Walaupun masih ada kendala, tetapi penerapan information sharing sudah mampu mencangkup faktor-faktor yang menjadi kebutuhan penerima informasi.

Selanjutnya untuk indikator Keterbukaan informasi dalam information sharing yang dilaksanakan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado, diketahui bahwa information sharing sudah dilaksanakan secara Transparansi dan Akuntabilitas, untuk itu semua informasi yang ada dapat diakses oleh semua nasabah ataupun calon nasabah dan dapat di pertanggung jawabkan. Kecuali terkait data internal dan strategi perusahaan khususnya perencanaan strategi perusahaan yang bersifat non publikasi, tidak bisa di ketahui oleh orang lain kecuali karyawan perusahaan.

Berdasarkan indikator arus informasi dalam information sharing yang dilaksanakan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado, sudah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan tahapan-tahapan yang ditentukan. Namun perlu ditingkatkan untuk konektifitas dan sinergitas antara karyawan yang ada diperusahaan, agar supaya nasabah dan calon nasabah dapat mempercayai dan juga dapat loyal pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado, sehingga nasabah dan calon nasabah akan mempromosikan produk dan layanan jasa yang diberikan oleh perusaha tersebut kepada masyarakat yang belum mengetahuinya. Dengan adanya arus informasi yang jelas, baik dan terukur, memberikan suatu dampak positif dari setiap kegiatan operasional perusahaan yang dijalani. Jika didalam suatu informasi terdapat suatu kesalahan, maka kegiatan dari perusahaan pun akan terganggu, bahkan akan ada banyak kesalahan dalam pengambilan keputusan yang bersifat merugikan yang akan menimpa perusahaan, maupun nasabah itu sendiri. Dalam hal inipun selaras dengan yang dikatakan oleh (Simatupang dan Sridharan;2008)

Selanjutnya untuk indikator kualitas informasi dalam information sharing yang dilaksanakan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado, sudah secara konsisten dan dapat memenuhi persyaratan juga harapan dari penerima informasi yang membutuhkan informasi tersebut.

Semua masukan dan saran dari nasabah dan calon nasabah akan selalu menjadi catatan dan perhatian dari perusahaan dan akan diperbaiki agar supaya pelayanan yang diberikan mampu dilakukan secara maksimal.

Hasil analisis ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Pandaleke dan Sumarauw (2019) dengan judul penelitian Analisis Information Sharing pada PT Grab Indonesia cabang Manado yang proses pembagian informasinya melalui aplikasi, dan media telepon. Dari hasil penelitian tersebut didapati hasil yang cukup maksimal mencakup information sharing yang dilakukan oleh PT Grab Indonesia cabang Manado. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Arianto dan Pondaag (2021) yang menemukan bahwa information sharing yang telah berjalan dengan baik ditentukan dari penyajian informasi yang jelas dan mudah dipahami, baik itu kepada partner ataupun kepada konsumen. Selain itu dengan perusahaan membagikan informasi melalui berbagai macam media, maka informasi dapat dibagikan secara lebih luas dan bisa didengar oleh lebih banyak orang. Dalam penerapannya, informasi yang dibagikan adalah sesuai dengan area cakupan informasi itu sendiri baik itu informasi yang di khususkan untuk partner atau informasi yang di khususkan untuk konsumen. Information sharing dapat membantu perusahaan dalam memperbaiki efisiensi dan efektifitas serta penerapan tata Kelola perusahaan yang baik untuk mencapai koordinasi yang efektif dalam pengendali, (Anatan, 2008:98). Selanjutnya didukung oleh teori Chang (2013) yang menyatakan bahwa information sharing yang baik adalah yang memenuhi indikator Scope, Impact, Ukuran dan penggunaan, kompleksitas, keterbukaan, Arus informasi, kualitas informasi.

Dalam penelitian ini, information sharing yang diimplementasikan oleh PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado, sudah berjalan dengan sangat baik ditinjau dari indikator Scope, Impact, Ukuran dan penggunaan, keterbukaan, Arus informasi dan kualitas informasi. Artinya perusahaan sudah mengoptimalkan kinerja yang ada untuk kepuasan nasabah dan calon nasabah sehingga nasabah dan calon nasabah mampu mendapatkan manfaat dari information sharing yang diterapkan di PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado . Namun indikator yang masih kurang yang belum sepenuhnya terlaksana di PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado adalah indikator kompleksitas. Dikarenakan masih banyak daerah terpencil yang belum mampu mengakses informasi terkait dengan aktifitas PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado. Artinya perusahaan harus mengevaluasi dan memperbaiki kembali terkait kendala yang ada, agar supaya semua informasi mengenai pelayanan jasa dan produk yang dikeluarkan oleh PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado dapat diakses oleh seluruh masyarakat dan diharapkan mampu mengatasi masalah serta memberikan manfaat bagi nasabah dan calon nasabah.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah:

Penerapan *information sharing* PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado telah berjalan dengan cukup baik. Namun ada berbagai macam kendala yang dihadapi oleh perusahaan dan nasabah dalam hal pendistribusian informasi tersebut karena media online yang digunakan sehingga gangguan jaringan merupakan penghambat dalam pembagian informasi dan menyebabkan informasi mengenai produk baru yang ada di PT. Pegadaian tidak diketahui oleh masyarakat. Selain itu intensitas pembagian informasi yang dilakukan oleh PT. Pegadaian masih kurang optimal sehingga menyebabkan masyarakat masih kekurangan informasi mengenai produk yang ditawarkan. Impact atau dampak information sharing yang diberikan oleh PT. Pegadaian sudah baik karena memberikan edukasi mengenai keuntungan berinvestasi emas dan benefit yang akan didapatkan masyarakat dalam berinvestasi, namun kurangnya intensitas information sharing membuat produk yang di tawarkan belum banyak menjangkau nasabah dan calon nasabah yang ada.

### Saran

Saran dari penelitian ini adalah:

1. Perusahaan harus meningkatkan kemampuan dalam menyampaikan informasi sharing kepada nasabah dan calon nasabah, agar dapat memberikan kemudahan kepada nasabah maupun calon nasabah dalam menerima informasi dari perusahaan.
2. Perusahaan harus terus melakukan update atas information sharing kepada nasabah dan calon nasabah, agar sesuai dengan kebutuhan nasabah dan bisa diakses dengan mudah baik oleh nasabah maupun calon nasabah, serta meningkatkan kualitas informasi agar informasi yang di berikan dapat dengan mudah di mengerti, dan diterima oleh nasabah dan calon nasabah agar meningkatkan tingkat kepercayaan nasabah atau calon nasabah.

3. Dalam menyampaikan informasi sharing perusahaan harus memperhatikan setiap akses-akses dalam hal membagi informasi, ke setiap nasabah, maupun calon nasabah agar nasabah maupun calon nasabah bisa dengan cepat, dan tepat mendapatkan informasi sesuai kebutuhan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahira, A. 2011. *Mengenal Metodologi Penelitian Deskriptif*. <http://www.anneahira.com/metodologipenelitian-deskriptif.html>. Diakses pada tanggal 15 Januari 2017
- Anatan, Lina. 2008. "Peran Informasi Dan Determinan Informasi Dalam Pengelolaan Rantai Pasok Pada Perusahaan Manufaktur Di Indonesia". *Jurnal Modus*. Vol 20, No. 1, Hal 16-30.
- Ariani, D dan Dwiyanto, B.M. 2013. Analisis Pengaruh Supply Chain Management Terhadap Kinerja Perusahaan. *Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro*. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/smo/article/viewFile/5910/5075>. Diakses pada tanggal 19 Januari 2019
- Arianto, B., Pondaag, J. 2021. Analisis Information Sharing Pada Golden Lake Resort Manado. *Jurnal EMBA* Vol.9 No.1, Hal. 77 – 86. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/31837/66554> Diakses pada tanggal 21 Januari 2020
- Chang, C.H. and Chen, Y.S., Lin, M.J.J. 2013., "The positive effects of relationship learning and absorptive capacity on innovation performance and competitive advantage in industrial markets", *Industrial Marketing Management*. Volume 38, Issue 2, February 2009, Pages 152-158. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2008.12.003>. Diakses pada tanggal 20 Januari 2019
- Eman, M., Tumbel, A.L., dan Sumarauw, J.S.B. 2017. Analisis Information Sharing Pada Pt Gojek Indonesia Cabang Manado. *Jurnal EMBA* Vol. 5, No.2 Hal. 666-677. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/15925/15438>. Diakses pada tanggal 2 April 2019
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Pandaleke, G., Sumarauw, J.S.B. 2019. Analisis Information Sharing pada PT Grab Indonesia cabang Manado. *Jurnal EMBA* Vol.7 No. 4 Hal. 4829-4838. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/212355/23456> Diakses pada tanggal 02 Juni 2019
- Pattipeiluhu. R.S, dan Sumarauw. J.S.B. 2018. Analisis Information Sharing Berbasis Aplikasi Untuk Simplifikasi Proses Bisnis Pada Pt. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar Udara International Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA* Vol.6 No.3 Hal. 1718 – 1727. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/20439/20048>. Diakses pada tanggal 2 April 2019
- Sengka. R.R, Taroreh. R.N, dan Palandeng. I.D. 2015. Identification Of Information Sharing In Supply Chain Management (2015). *Jurnal EMBA* Vol.3 No.2 Hal. 205-212. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/8477/8055>. Diakses pada tanggal 2 april 2019
- Simatupang T., dan Sridharan, R., 2002. The Collaborative Supply Chain: A Scheme for Information Sharing and Incentive Alignment. *The International Journal of Logistics Management*. Vol. 37 Issue: 6. pp.442-453. <https://togarsim.tripod.com/publish/ijlm02.pdf>. Diakses pada tanggal 2 Juni 2018
- Simatupang, T.M., Wright, A.C. dan Sridharan, R. 2008. Applying the Theory of Constraint to Supply Chain Collaboration. *Supply Chain Management: an International Journal*, 9 (1): Page: 57-70. <http://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/article/viewfil>. Diakses pada tanggal 2 Juni 2018

Sugiyono, (2007). *Statistik untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung

\_\_\_\_\_(2010). *Metode Penelitian Bisnis* (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Alfabeta: Bandung,

\_\_\_\_\_(2015). *Metode Penelitian Bisnis* (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Alfabeta: Bandung.

Yakub. (2012). *Pengantar Sistem Informasi*. Graha Ilmu: Yogyakarta

