

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)  
PENERAPAN SISTEM PELAYANAN  
PT. PEGADAIAN ( PERSERO) UPC MOJOAGUNG JOMBANG**



Oleh :

Anisah Faradilah (1961166)

**PEOGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)  
PGRI DEWANTARA JOMBANG**

**2022**

**KULIAH KERJA MAGANG (KKM)  
PENERAPAN SISTEM PELAYANAN  
PT. PEGADAIAN (PERSERO) UPC MOJOAGUNG JOMBANG**



Oleh :

Anisah Faradilah (1961166)

Mengetahui /Menyetujui  
Dosen Pembimbing Lapangan

Tanggal, 31 Agustus 2022

(Dr. Indra Kurniawan, S.Sos., MM)

(Anisah Faradilah)

Menyetujui,  
Pendamping Lapangan

(Teguh Susanto, SE)

Mengetahui,

Ka. Prodi Manajemen

(Dr. Erminati Pancaningrum, S.T., M.SM.)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyusun laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dengan judul Penerapan Sistem Pelayanan di PT. PEGADAIAN (PERSERO) UPC MOJOAGUNG JOMBANG.

Hal ini tentunya tidak lepas dari berbagai bantuan serta dorongan dan bimbingan yang sangat berguna bagi penulis maupun pihak lain. Penulis menyadari bahwa penulisan laporan KKM ini tidak berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Abd.Rohim, SE.,M. Selaku ketua STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. Dr. Erminati Pancaningrum., ST.,MSM Selaku ketua program studi Manajemen Ilmu Ekonomi STIE PGRI Dewantara Jombang
3. Teguh Susanto, SE sebagai Kepala Kantor sekaligus sebagai Pendamping Lapangan yang Telah memberikan penjelasan dan pengarahan selama melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) di PT Pegadaian (Persero) UPC Mojoagung Jombang.
4. Dr. Indra Kurniawan, S.Sos., MM selaku Dosen Pembimbing Lapangan Kuliah Kerja Magang (KKM)
5. Rekan kerja dan seluruh karyawan PT. Pegadaian (Persero) UPC Mojoagung Jombang.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan KKM ini masih terdapat banyak kekurangan. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca agar laporan ini layak sebagai sebuah karya tulis ilmiah.

Jombang, 31 Agustus 2022

Penyusun

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang .....	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang .....	2
1.3 Manfaat kuliah Kerja Magang .....	2
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang.....	2
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang.....	3
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG</b>	
2.1 Sejarah Perusahaan/instansi .....	4
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan/instansi.....	5
2.3 Kegiatan umum perusahaan.....	6
<b>BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG</b>	
3.1 Pelaksanaan Kerja Yang dilakukan di tempat Magang .....	14
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang .....	16
3.3 Usulan Pemecahan Masalah / Solusi .....	16
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
4.1 Kesimpulan .....	17
4.2 Saran .....	18
DAFTAR PUSTAKA .....	19
LAMPIRAN.....	20

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.2 Stuktur Organisasi.....5

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.3.1 Tarif Sewa Modal KCA .....	6
Tabel 2.3.2 Biaya Administrasi KCA .....	7
Tabel 2.3.3 Tarif Sewa Modal Krasida .....	8
Tabel 2.3.4 Tarif Sewa Modal Kreasi .....	8
Tabel 2.3.5 Layanan Pegadaian G Lab .....	10
Tabel 2.3.6 Fitur Layanan Tabungan Emas .....	12

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran 1</b> Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang .....	20
<b>Lampiran 2</b> Form Aktivitas Harian Magang .....	22
<b>Lampiran 3</b> Dokumentasi .....	28

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

PT. Pegadaian (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau lembaga perkreditan milik pemerintah yang kegiatan utamanya adalah menyalurkan kredit berdasarkan undang-undang perkreditan. Penyaluran uang pinjaman dilakukan secara sederhana, cepat, aman, tidak membebani pemberi pinjaman dan tidak menimbulkan masalah baru bagi peminjam setelah meminjamkan kepada pegadaian. Dalam penyaluran kredit dengan sistem hipotek, dalam proses kredit terdapat perjanjian gadai, apakah debitur tidak mampu melunasi hutangnya atau tidak mampu memperbaharui dan menebus barangnya sampai dengan jatuh temponya, jangka waktunya tetap. Oleh karena itu, pegadaian berhak untuk melakukan pelelangan terhadap barang yang dijaminkan.

Sesuai dengan perkembangan zaman, perusahaan harus lebih memperhatikan manajemen pemasarannya, dilupakan karena orientasi pasar, layanan mendapat perhatian lebih suatu hari bahkan persaingan di masa depan akan ditentukan berdasarkan layanan yang diberikan kepada pelanggan, konsumen tidak hanya ingin menjadi raja, mereka membutuhkan pelayanan, jaminan dan kepuasan Optimal. Salah satu kunci keberhasilan dalam kegiatan usaha yang bersifat jasa khususnya jasa pegadaian adalah pelayanan baik tidaknya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan memberikan dampak pada perolehan jumlah konsumen, sekarang konsumen dapat memilih produk jasa pegadaian dengan beragam jenis kualitas dan pelayanan yang ditawarkan agar konsumen itu merasa puas. “Sebagaimana disebutkan oleh Jhon Sviokla yang dikutip oleh Rambat Lupiyoadi ( 2001) bahwa salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan pada pelanggan.”<sup>1</sup>

Oleh sebab itu guna untuk meningkatkan kemampuan dan wawasan kami dalam bidang manajemen khususnya dan aplikasi syarat wajib



perkuliahan dan untuk menambahkan pengalaman kami dalam dunia kerja yang nyata seperti apa dan bagaimana dengan mengikuti program Kuliah Kerja Magang (KKM) diperusahaan yang berkaitan dengan bidang studi yang dipelajari dibangku Kegiatan. Kuliah Kerja Magang (KKM) adalah kegiatan intrakulikuler yang berupa kegiatan belajar dilapangan yang dirancang untuk memberikan pengalaman praktis kepada para mahasiswa dalam menggunakan aplikasi teori ke dalam praktek lapangan. Selain itu kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini merupakan media pembelajaran dalam pengembangan softskills mahasiswa dengan pengalaman praktis dilapangan.

### **1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang**

Secara umum Kuliah Kerja Magang di PT.Pegadaian (Persero) UPC Mojoagung mempunyai tujuan sebagai berikut

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan pada PT.Pegadaian (Persero) UPC Mojoagung Jombang
2. Untuk mengetahui pelaporan bea lelang setelah terjadi lelang PT.Pegadaian (Persero) UPC Mojoagung Jombang

### **1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang**

1. Bagi Perusahaan :  
Memberikan saran dan masukan pada Instansi/ PT. Pegadaian (Persero) UPC Mojoagung Jombang
2. Bagi Mahasiswa :  
Memberikan informasi mengenai pelelangan serta menambah bahan masukan yang dapat digunakan untuk melaksanakan kajian dan penelitian selanjutnya
3. Bagi STIE PGRI Dewantara Jombang  
Menambah sarana dalam perpustakaan atau menjadi bahan pembelajaran tentang kearsipan bagi mahasiswa Program Studi Manajemen

### **1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang**

Kuliah Kerja Magang dilaksanakan di Tempat :

Nama instansi : PT.Pegadaian (Persero) UPC Mojoagung  
Jombang  
Alamat Instansi : Jl. Raya Veteran, Ngemplak Utara, Mojotrisno,  
Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61413  
Nomor Telepon : (0321) 861993  
Unit Kerja : Bagian Administrasi

### **1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang**

Kuliah Kerja Magang (KKM) dilaksanakan pada tanggal 1 Agustus 2022 – 31 Agustus 2022. Waktu selama magang hari Senin sampai Jumat pada pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 15.00 WIB. Hari Sabtu pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 12.00 WIB.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG**

#### **2.1 Sejarah Perusahaan**

##### **A. Sejarah Perusahaan PT.Pegadaian (Persero)**

Untuk lebih memahami apa yang dimaksud dengan Pegadaian, penting juga mengetahui sejarah berdirinya Pegadaian. Sejarah Pegadaian dimulai saat VOC mendirikan Bank Van Leening sebagai lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai pada tahun 1746. Kemudian, pada 1811 Pemerintah Inggris mengambil alih dan membubarkan Bank Van Leening, masyarakat di beri keleluasaan mendirikan usaha pergadaian. Adapun tanggal berdirinya Pegadaian adalah 1 April 1901. Ini diambil dari peristiwa didirikan Pegadaian negara pertama di Sukabumi, Jawa Barat pada tanggal 1 April 1901.

Pada 1905, Pegadaian berbentuk lembaga resmi Jawatan 1905. Kemudian pada 1961, bentuk badan hukum berubah dari Jawatan ke Perusahaan Negara (PN). Ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang (Perpu) No. 19 Tahun 1960 Jo Peraturan Pemerintah (PP) No. 178 Tahun 1961. Lantas pada tahun 1969 bentuk badan hukum berubah dari PN ke PERJAN berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 7 Tahun 1969.

Bentuk badan hukum berubah lagi dari PERJAN ke PERUM berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 10 Tahun 1990 yang diperbarui dengan Peraturan Pemerintah (PP) No. 103 Tahun 2000. Lalu di tahun 2012, Pegadaian menjadi Persero pada tanggal 1 April 2012 berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 51 Tahun 2011. Terakhir, tahun 2021 bentuk badan hukum berubah dari Persero ke Perseroan Terbatas pada tanggal 23 September 2021 berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 73 Tahun 2021

##### **B. Visi dan Misi PT.Pegadaian (Persero)**

###### **VISI**

PT. Pegadaian Persero Adapun visi dari Pegadaian adalah sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

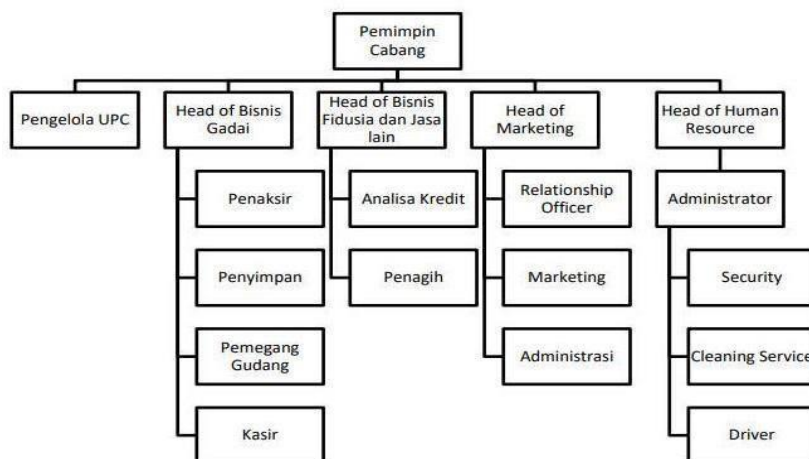
#### MISI

1. Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi
2. Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
3. Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan

#### C. Data Fisik

Nama : PT.Pegadaian (Persero) UPC Mojoagung Jombang  
 Alamat : Jl. Raya Veteran, Ngemplak Utara, Mojotrisno, Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61413  
 No. Telp : (0321) 861993

#### 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi



**Gambar 2.2** Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero)

Sumber : (Data Perusahaan, 2021)<sup>2</sup>

### 2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Adapun Produk dan layanan yang terdapat pada PT Pegadaian (Persero)

Cabang Jombang antara lain:

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

Pegadaian KCA (Kredit Cepat dan Aman) adalah pinjaman berdasarkan hukum gadai dengan prosedur pelayanan yang mudah, aman, dan cepat. Barang jaminan yang menjadi agunan meliputi perhiasan emas, emas batangan, mobil, sepeda motor, laptop, handphone dan barang elektronik lainnya. Kredit yang diberikan mulai dari Rp 50.000 sampai dengan Rp500.000.000 ,dengan pengenaan sewa modal maksimum 1,15% per 15 hari, dengan jangka waktu kredit maksimum 4 bulan tetapi dapat diperpanjang dengan cara mengangsur ataupun mengulang gadai dan dapat dilunasi sewaktu-waktu dengan perhitungan bunga proporsional selama masa pinjaman. Pinjaman dapat diterima dalam bentuk tunai atau transfer rekening nasabah.

Tabel 2.3.1

Tarif Sewa Modal KCA

Gol	Pinjaman	Tarif Sewa Modal / 15 hari				Premi
		KT	KN	KL	BG	
A	50.000-500.000	1 %	1 %	1 %	1 %	-
B	> 500.000 - 5.000.000	1,2 %	1,2 %	1,2 %	1,2 %	1.000
C	> 5.000.000 - 20.000.000	1,2 %	1,2 %	1,2 %	1,2 %	1.000

D	> 20.000.000 – 100.000.000	1,1 %	1,1 %	1,1 %	1,1 %	1.000
D	> 100.000.000 – BMPK	1,1 %	1,1 %	1,1 %	1,1 %	1.500

Sumber : Brooklet PT Pegadaian CP Jombang

Tabel 2.3.2

Biaya Administrasi KCA

Pinjaman	Admin
50.000-500.000	2.000
> 500.000 - 1.000.000	10.000
> 1.000.000 - 2.500.000	20.000
> 2.500.000 - 5.000.000	35.000
> 5.000.000 - 10.000.000	50.000
> 10.000.000 - 15.000.000	75.000
> 15.000.000 - 20.000.000	100.000
> 20.000.000 - BMPK	125.000

Sumber : Brooklet PT Pegadaian CP Jombang

## 2. Pegadaian Krasida

Pegadaian Krasida (Kredit Angsuran Sistem Gadai) merupakan angsuran bulanan untuk keperluan konsumtif dan produktif dengan jaminan emas solusi tepat mendapatkan fasilitas kredit dengan cara cepat, mudah dan murah. Pegadaian Krasida merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan fasilitas kredit yang cepat, mudah, dan murah. Pinjaman mulai dari Rp 1.000.000 sampai dengan Rp 250.000.000. Pinjaman bisa mencapai 95% dari nilai taksiran agunan. Pengembalian pinjaman dilakukan melalui angsuran perbulan dengan jangka waktu kredit 6, 12, 24, hingga 36 bulan, dan pemberian diskon untuk sewa modal dapat diberikan apabila nasabah melakukan

pelunasan kredit sekaligus. Bunga ditetapkan sebesar 1,0% perbulan, flat.

Tabel 2.3.3

## Tarif Sewa Modal Krasida

Pinjaman	Adm
1.000.000 - 2.500.000	10.000
> 2.500.000 - 5.000.000	25.000
> 5.000.000 - 10.000.000	50.000
> 10.000.000 - 15.000.000	100.000
> 15.000.000 - 20.000.000	150.000
> 20.000.000	200.000

Sumber : Brooklet PT Pegadaian CP Jombang

## 3. Pegadaian Kreasi

Pegadaian Kreasi (Kredit Angsuran Fidusia) diberikan kepada para pengusaha mikro-kecil (dalam rangka pengembangan usaha) pengembalian pinjamannya dilakukan melalui angsuran perbulan dalam jangka waktu kredit fleksibel 6, 12, 24, hingga 36 bulan. Perolehan kredit diselenggarakan dengan cara menyerahkan BPKB atau BPHTB sebagai agunan dengan bunga pinjaman 1,0% perbulan, flat. Kredit Kreasi adalah modifikasi dari produk lama yang sebelumnya dikenal dengan nama Kredit Kelayakan Usaha Pegadaian.

Tabel 2.3.4

## Tarif Sewa Modal Kreasi

Pinjaman	Adm	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	0,5 %	12,18,24,36, 48, 60	1 %

Sumber : Brooklet PT Pegadaian CP Jombang

#### 4. Mulia

- a) Mulia Tunai adalah layanan investasi emas batangan secara tunai di *outlet* Pegadaian dan Galeri 24. Pegadaian secara tepat dan emas langsung diterima oleh pembeli. Pilihan investasi mulai dari 1 gram sampai 1 kg emas. Pembelian kembali (*buyback*) yang kompetitif. Peluang keuntungan investasi dengan konsinyasi. Pembeli mendapatkan emas bersertifikat.
- b) Mulia Angsuran Kolektif adalah layanan investasi emas batangan secara angsuran untuk komunitas dengan proses yang cepat dan mudah. Pembayaran uang muka mulai 10%. Pembelian kembali (*buyback*) yang kompetitif. Pembayaran bisa di seluruh *outlet* Pegadaian. Jangka waktu pembiayaan 3, 6, 12, 18, 24, hingga 36 bulan. Pilihan investasi mulai dari 1 gram sampai 1 kg emas, namun pilihan keping ditentukan masing-masing anggota. Pembiayaan dilakukan secara bersama oleh komunitas.
- c) Mulia Angsuran Personal merupakan layanan investasi emas batangan secara angsuran perorangan. Pembayaran uang muka mulai dari 20%. Pembelian kembali (*buyback*) yang kompetitif. Pembayaran angsuran bisa di seluruh *outlet* Pegadaian. Jangka waktu pembiayaan 3, 6, 12, 18, 24, hingga 36 bulan. Pilihan investasi mulai dari 1 gram sampai 1 kg emas.
- d) Mulia Angsuran Arisan merupakan layanan investasi emas batangan secara angsuran untuk kelompok arisan dengan harga yang pasti dan tidak dipengaruhi fluktuasi harga emas. Pembayaran uang muka 10% dan 15%. Jangka waktu pembiayaan 3, 6, 12, 18, 24, hingga 36



bulan. Pilihan investasi mulai dari 1 gram sampai 1 kg emas, namun pilihan keping sama untuk setiap anggota. Penentuan harga dilakukan di awal arisan.

- e) Investasi Emasku dapat digunakan sebagai terobosan untuk memiliki 1gram logam mulia 24 karat bisa dengan mudah. Hanya dengan uang muka Rp 100.000. Bisa mendapatkan keuntungan tambahan berupa tabungan perlindungan asuransi dengan tambahan pembelian paket layanan TabunganKu dan atau Asuransiku.
- f) Pegadaian Konsinyasi Emas adalah skema investasi yang memanfaatkan emas yang anda miliki menjadi menghasilkan dengan cara Titip Jual. Dengan pegadaian Konsinyasi emas yang anda titipkan di pegadaian akan dijual kembali lalu pegadaian akan memesan kembali emas pengganti dengan kadar dan berat yang sama. Sehingga emas yang anda milki tetap utuh.

#### 5. *Remittance*

Merupakan pelayanan pengiriman dan penerimaan uang dari dalam dan luar beberapa *remittance* berskala internasional. Pengirim dan penerima tidak harus memiliki rekening *bank*.

#### 6. G Lab

Lab gemologi pegadaian merupakan laboratorium untuk melakukan pengujian tentang keaslian dan jenis batu permata serta sertifikasi yang berguna untuk kepentingan investasi dan kepastian jual beli batu permata.

Tabel 2.3.5

#### Layanan Pegadaian G Lab

Fitur Layanan	Tarif
<b>Gemstone Brief Report</b> laporan hasil uji batu mulia (memo) berisi spesies, varitas, indikasi treatment dan foto	Natural 100.000

	Sintetik 60.000
<b>Gemstone Identification Report</b> laporan hasil uji batu mulia berisi spesies, varitas, indikasi treatment, microscopic dan foto	200.000
<b>Gemstone Identification Report + Origin</b> laporan hasil uji batu mulia berisi spesies, varitas, indikasi treatment, microscopic, foto dan origin	500.000
<b>Diamond Grading Report</b> Laporan hasil uji berlian sesuai 4C (color, clarity, cut, carat)	200.000 - 3.500.000
<b>Laser Inscription Service</b>	150.000/butir
Pemberian identitas khusus (kodifikasi) berupa huruf dan angka pada girdle berlian / batu mulia	
<b>Jewellery Report</b> Laporan hasil pengujian emas dan perhiasan baik mengandung batu mulia (termasuk berlian) maupun tidak	Harga mulai dari 100.000
<b>Tailored Service</b> Layanan pengujian, taksiran dan data lainnya atas emas, perhiasan, batu mulia dan barang berharga lainnya berdasarkan permintaan pengguna jasa baik perorangan maupun institusi kelembagaan lainnya	Ditentukan Kepala Divisi berdasarkan objek dan beberapa prtimbangan

Sumber : Brooklet PT Pegadaian CP Jombang

#### 7. MPO

Multi Pembayaran *Online* atau MOP merupakan layanan pembayaran berbagai tagihan bulanan seperti listrik, telepon, PDAM, pembelian pulsa ,pembelian tiket KAI, dan lain sebagainya secara *online* di *outlet* Pegadaian di seluruh Indoneia

#### 8. SDB

Pegadaian *Safe Deposit Box* atau SDB adalah jasa penyewaan kotak penyimpanan barang atau surat-surat berharga yang dirancang secara khusus yang kokoh, tahan bongkar, dan tahan api.

9. Pegadaian *mobile*

Pegadaian *mobile* memanfaatkan aplikasi *smartphone* untuk berbagai macam transaksi pembayaran sehingga transaksi jadi lebih praktis.

10. Pegadaian Virtual account

Merupakan jasa layanan pembayaran cicilan pegadaian menggunakan seluruh fasilitas perbankan yang ada di Indonesia.

11. Tabungan Emas

Tabungan Emas Pegadaian adalah layanan penitipan emas yang memungkinkan nasabah melakukan investasi emas secara mudah, aman, dan terpercaya.

**Fitur & Keunggulan Tabungan Emas**

- Jaminan emas 24 karat
- Biaya pengelolaan rekeningrangan
- Pembelian mulai dari 0,01 gr
- Dapat dicetak fisik
- Dapat ditransfer ke sesama pemilik Tabungan Emas
- Mudah dicairkan (buyback dan gadai)
- Dapat dilakukan secara online melalui Pegadaian Digital

Tabel 2.3.6

Fitur Layanan Tabungan Emas

Channel	Buka Rek.	Top Up	Buyback	Transfer	Autodebet	Cetak	Gadai
Outlet Pegadaian	v	v	v	v	v	v	v

Agen Pegadaian	v	v	-	-	-	-	-
Pegadaian Digital	v	v	v	v	-	v	v
ATM	-	v	-	-	-	-	-
Internet Banking	-	v	-	-	-	-	-

Sumber : Brooklet PT Pegadaian CP Jombang

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG**

#### **3.1 Pelaksanaan kerja yang dilakukan di Tempat Magang**

Kuliah Kerja Magang (KKM) dilaksanakan di PT Pegadaian (Persero) Kantor UPC Mojoagung Jombang yang telah dilaksanakan dan dimulai tanggal 1 Agustus 2022 sampai dengan 31 Agustus 2022. Dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM), mahasiswa ditempatkan di kantor dan lapangan.

Adapun uraian dari aktivitas aktivitas yang dilakukan selama pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) sebagai berikut :

a. Melengkapi Formulir Pendaftaran

Pada saat nasabah datang untuk melakukan transaksi, biasanya nasabah akan diminta untuk mengisi informasi identitas pada form permintaan dan meminta nasabah untuk memberikan fotokopi KTP atau dokumen identitas lainnya. Selain itu, untuk memudahkan menemukan perbedaan antar pelanggan, karena dalam hal ini banyak pelanggan dengan nama dan tanggal lahir yang sama maka harus ditambahkan kolom “nama ibu” dan “nomor handphone”.

b. Memasukkan data nasabah

Entri data nasabah merupakan kegiatan terpenting dalam proses transaksi pegadaian karena tujuan dari pemasukan data adalah untuk menyimpan data nasabah agar PT Pegadaian (Persero) mengetahui pemilik barang yang digadaikan. Hal ini diharapkan dapat mengurangi kesalahan dalam penyerahan barang agunan pada saat barang agunan ditebus oleh nasabah yang bersangkutan

c. Mencatat Surat Kehilangan / Kerusakan

Mencatat surat bukti gadai (SBG) nasabah yang hilang ke dalam surat yang hilang atau buku besar SBG yang rusak. Hal ini untuk membuktikan keabsahan kepemilikan pemilik barang yang

digadaikan yang kehilangan permohonan, karena nasabah yang kehilangan permohonan harus menyerahkan surat kehilangan tersebut kepada polisi.

d. Pembendelan Harian

Pembendelan harian yang digunakan untuk mencatat, menemukan dan menyimpan hasil pencairan, perpanjangan kredit, refund dan transfer uang terjadi setiap hari di cabang Pegadaian Jombang.

e. Menghubungi Nasabah

Menghubungi nasabah bertujuan untuk meningkatkan bahwa barang gadai yang di agunkan oleh nasabah telah dalam waktu jatuh tempo dan harus segera di tebus atau perpanjang masa kreditnya agar tidak dilelang oleh PT Pegadaian (Persero) Cabang Jombang.

f. Mempersiapkan Brosur

Dalam hal ini kami membantu para sales (marketing) untuk mempersiapkan brosur yang akan disebar keesokan harinya di pasar atau tempat unit usaha lainnya. Penyebaran brosur dilakukan di area sekitar PT Pegadaian (Persero) Cabang Jombang.

g. Menyebar Brosur

Penyebaran brosur dilakukan dengan berpindah tempat setiap harinya. Seperti di pasar Mojoagung, pasar loak Mojoagung, dan masih banyak lagi tempat di sekitar area PT Pegadaian (Persero) UPC Mojoagung. Tujuan dari menyebar brosur sendiri adalah untuk menjalankan promosi sekaligus dapat meningkatkan omset PT Pegadaian (Persero) UPC Mojoagung.

h. Mengikuti bazaar “lelang”

Bazaar lelang sendiri biasanya dilakukan oleh PT Pegadaian (Persero) UPC Mojoagung dalam waktu tertentu dan tidak dapat dipastikan karena tujuan dari aktivitas bazaar ini adalah untuk

menjual barang lelang yang disebabkan oleh nasabah yang tidak melakukan pelunasan terhadap kredit yang diajukan yang melewati tanggal jatuh tempo dan ditetapkan untuk lelang.

### **3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang**

Selama pelaksanaan KKM di PT. Pegadaian UPC Mojoagung menurut kami sudah bagus dalam menjalankan kegiatan Loan proses sudah sesuai dengan SOP

- Banyaknya masyarakat menggadaikan barang maupun perhiasan untuk modal usaha namun masyarakat terkadang lupa jika pembayarannya melewati jatuh tempo yang telah disepakati.
- Adanya ketelodoran pegawai mengembalikan ktp nasabah ketika penggadaian
- Mengoperasikan menghubungi nasabah masih menggunakan cara manual yang sesuai data waktu terakhir batas bulan gadai, seringkali terjadi kesalahpahaman ketika sudah dihubungi waktu sesudah nasabah melunasi tebusan barang.

### **3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi**

Pada PT. Pegadaian Mojoagung data internal merupakan sesuatu hal yang dirahasiakan oleh perusahaan agar tidak ditiru oleh pihak luar. Kita sudah bekerja sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP) yang ada diperusahaan dan saya sudah menjalankan tugas-tugas sesuai dengan bidang.

Namun menurut saya alangkah baiknya Pegadaian memiliki aplikasi peringatan yang mampu mengingatkan nasabah jika melewati jatuh tempo agar tidak terjadi missskomunikasi dengan para nasabah dan memanfaatkan digital atau mempermudah penggunaanya mengingat tepat waktu datangnya jatuh tempo.

## **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

### **4.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan pengamatan dan pelaksanaan KKM selama kegiatan Magang, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. KKM telah memperoleh pengetahuan praktis dan pengalaman dalam menghadapi masalah-masalah di dunia kerja nyata sehingga dapat menyadari dan memahami kompleksitas dunia kerja serta mempelajari cara pemecahan masalah secara teoritis dan praktis.
2. Fungsi dari pendirian PT PEGADAIAN (Persero), yaitu dengan memberikan solusi keuangan yang terbaik kepada masyarakat melalui penyaluran pinjaman skala mikro, kecil dan menengah atas dasar hukum gadai dan fidusia.
3. Magang dipercaya dalam melakukan pengecekan atas berkas-berkas yang berhubungan dengan pembayaran pengadaan barang atau jasa yang akan di otorisasi oleh pembimbing KKM.
4. KKM dipercaya dalam melakukan penginputan data rekening koran untuk buku bank atas transaksi yang pembayarannya melalui buku bank.
5. Selama melaksanakan KKM di PT PEGADAIAN (Persero) UPC Mojoagung Jombang selama satu bulan, KKM mendapatkan pengalaman dari kegiatan yang dilakukan terkait bidang Manajemen dan keuangan. Hal tersebut merupakan bekal yang sangat berharga untuk dapat bersaing di dunia kerja nanti.

### **4.2 SARAN**

Setelah Praktikan selesai kegiatan KKM terdapat saran dan masukan bagi ke tiga pihak yaitu:



**1. Bagi Mahasiswa**

- a. Bagi yang akan melakukan KKM pada masa mendatang diharapkan terlebih dahulu memahami dalam melaksanakan KKM.
- b. Mahasiswa juga harus menjaga nama baik Universitas dengan berperilaku baik dan tidak melakukan hal-hal yang dapat merusak nama baik Universitas dan Almamater.

**2. Bagi STIE PGRI Dewantara Jombang**

- a. Bagi jurusan diharapkan pada masa mendatang melakukan pembekalan terlebih dahulu mengenai kegiatan KKM yang akan dilaksanakan oleh mahasiswa.
- b. Diharapkan jurusan menjalin kerjasama dengan perusahaan agar mempermudah calon Praktikan dalam memilih perusahaan yang memberikan tanggung jawab sesuai dengan jurusan Manajemen.

**3. Bagi PT PEGADAIAN (Persero) UPC Mojoagung Jombang**

- a. Diharapkan perusahaan terus memberikan peluang bagi calon peserta magang untuk melakukan kegiatan KKM pada perusahaan dan mempermudah administrasi yang diperlukan.
- b. Diharapkan perusahaan kelak dapat memperkerjakan Praktikan yang berpotensi untuk menjadi karyawan pada perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Berthanila R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Studi pada PT Pegadaian (Persero) Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Labuan). *Sawala*. 2017;5(2):7-16. <https://ejournal.lppmunsera.org/index.php/Sawala/article/view/464>
- Maros H, Juniar S. 濟無No Title No Title No Title. Published online 2016:1-23. <https://www.pegadaian.co.id/profil/sejarah-perusahaan>

**LAMPIRAN 1**  
**SURAT KETERANGAN**  
**TELAH MAGANG**



**SURAT KETERANGAN**  
**Nomor : 44/13973/2022**

Yang bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : Teguh Susanto, SE  
NIK : P.85351  
Jabatan : Pengelola Unit UPC Mojoagung  
Menerangkan dengan sesungguhnya :  
Nama : Anisah Faradilah  
Nim : 1961166  
Jurusan : Manajemen

Bahwa mahasiswa tersebut telah melaksanakan Program Kuliah Kerja Magang di PT. Pegadaian (Persero) Kantor UPC Mojoagung mulai tanggal 1 Agustus 2022 sampai dengan 31 Agustus 2022.

Demikian permohonan ini, atas perhatian serta kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

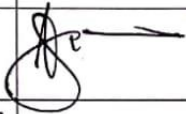

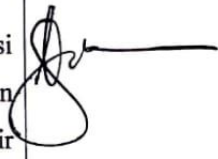
Jombang, 31 Agustus 2022

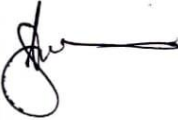

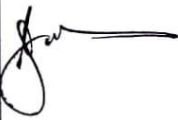
Yang menyerahkan  
Pengelola UPC Mojoagung  
  
**Pegadaian**  
TEGUH SUSANTO, SE  
NIK.P.85351


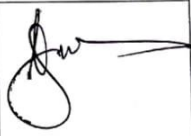
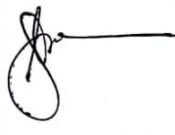
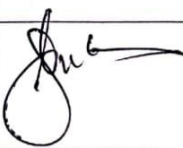
**LAMPIRAN 2**  
**FORM AKTIVITAS HARIAN**  
**MAGANG**

**FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA**


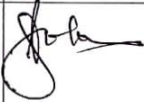
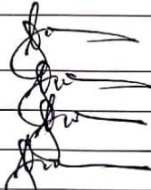
Nama : Anisah Faradilah  
Nim : 1961166  
Program Studi : Manajemen SDM  
Tempat KKM : PT. Pegadaian (Persero) UPC Mojoagung  
Bagian/Bidang : Administrasi

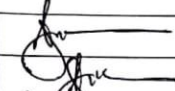
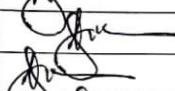
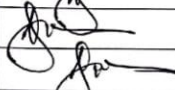
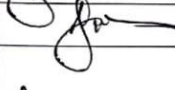

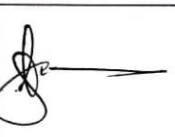
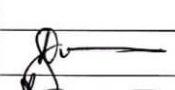
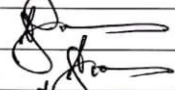
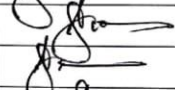
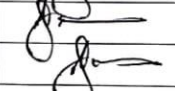

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
1	01 Agustus 2022	- Perkenalan karyawan - Perkenalan produk pegadaian	
	02 Agustus 2022	- Menginput Data pengajuan gadai nasabah - Mengisi formulir aplikasi pegadaian nasabah dan memasukkan kertas formulir jadi satu perhiasan atau barang yg digadaikan - Menghubungi nasabah yang datang jatuh tempo - Menginput harga pasar setempat (hps) untuk kisaran harga barang	
	03 Agustus 2022	- Menginput Data pengajuan gadai nasabah - Mengisi formulir aplikasi pegadaian nasabah dan memasukkan kertas formulir jadi satu perhiasan atau barang yg digadaikan - Menghubungi nasabah yang	

		mendapati uang kelebihan	
04 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menginput Data pengajuan gadai nasabah</li> <li>- Mengisi formulir aplikasi pegadaian nasabah dan memasukkan kertas formulir jadi satu perhiasan atau barang yg digadaikan</li> <li>- Mencocokkan jenis tipe Hp gadai apabila terjadi tipe hp jenis id dan merk yang berbeda</li> </ul>		
05 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menginput Data pengajuan gadai nasabah</li> <li>- Mengisi formulir aplikasi pegadaian nasabah dan memasukkan kertas formulir jadi satu perhiasan atau barang yg digadaikan</li> <li>- Proses pengambilan barang jaminan dalam menyalin nomor seri ref SBG tiap-tiap nasabah</li> </ul>		
06 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyebarkan brosur di pasar Tradisional</li> <li>- Menginput Data pengajuan gadai nasabah</li> <li>- Mengisi formulir aplikasi pegadaian nasabah dan memasukkan kertas formulir</li> </ul>		

		jadi satu perhiasan atau barang yg digadaikan	
2	08 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menginput Data pengajuan gadai nasabah</li> <li>- Mengisi formulir aplikasi pegadaian nasabah dan memasukkan kertas formulir jadi satu perhiasan atau barang yg digadaikan</li> </ul>	
	09 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menginput Data pengajuan gadai nasabah</li> <li>- Mengisi formulir aplikasi pegadaian nasabah dan memasukkan kertas formulir jadi satu perhiasan atau barang yg digadaikan</li> </ul>	
	10 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menginput Data pengajuan gadai nasabah</li> <li>- Mengisi formulir aplikasi pegadaian nasabah dan memasukkan kertas formulir jadi satu perhiasan atau barang yg digadaikan</li> <li>- Mencocokkan nomor bukti surat gadai nasabah yang ada dengan daftar kredit yang bermasalah barang lelang</li> </ul>	
	11 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menginput Data pengajuan gadai nasabah</li> <li>- Mengisi formulir aplikasi</li> </ul>	



		<p>pegadaian nasabah dan memasukkan kertas formulir jadi satu perhiasan atau barang yg digadaikan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menghubungi nasabah yang datang jatuh tempo gadai perhiasan tgl 12 juli 2022 s/d 12 agustus 2022</li> <li>- Menghubungi nasabah yang datang jatuh tempo gadai elektronik tgl 12 juli 2022 s/d 12 agustus 2022</li> </ul>	
	12 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menginput Data pengajuan gadai nasabah</li> <li>- Mengisi formulir aplikasi pegadaian nasabah dan memasukkan kertas formulir jadi satu perhiasan atau barang yg digadaikan</li> </ul>	
	13 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menginput Data pengajuan gadai nasabah</li> <li>- Mengisi formulir aplikasi pegadaian nasabah dan memasukkan kertas formulir jadi satu perhiasan atau barang yg digadaikan</li> </ul>	
3	15 Agustus 2022	Membantu pelayanan kasir	
	16 Agustus 2022	Membantu pelayanan kasir	
	17 Agustus 2022	Membantu pelayanan kasir	
	18 Agustus 2022	Membantu pelayanan kasir	

	19 Agustus 2022	Membantu pelayanan kasir	
	20 Agustus 2022	Membantu pelayanan kasir	
A	22 Agustus 2022	Membantu pelayanan kasir	
	23 Agustus 2022	Membantu pelayanan kasir	
	24 Agustus 2022	Menghubungi nasabah yang datang jatuh tempo gadai perhiasan tgl 24 juli 2022 s/d 24 agustus 2022	
	25 Agustus 2022	Menghubungi Nasabah Tgl Kredit 16-30 April dan Jatuh tempo Tanggal 11 agustus 2022 s/d 27 Agustus 2022	
	26 Agustus 2022	Membantu pelayanan kasir	
	27 Agustus 2022	Membantu pelayanan kasir	
9	29 Agustus 2022	Membantu pelayanan kasir	
	30 Agustus 2022	Membantu pelayanan kasir	
	31 Agustus 2022	Membantu pelayanan kasir	

Jombang, 31 Agustus 2022

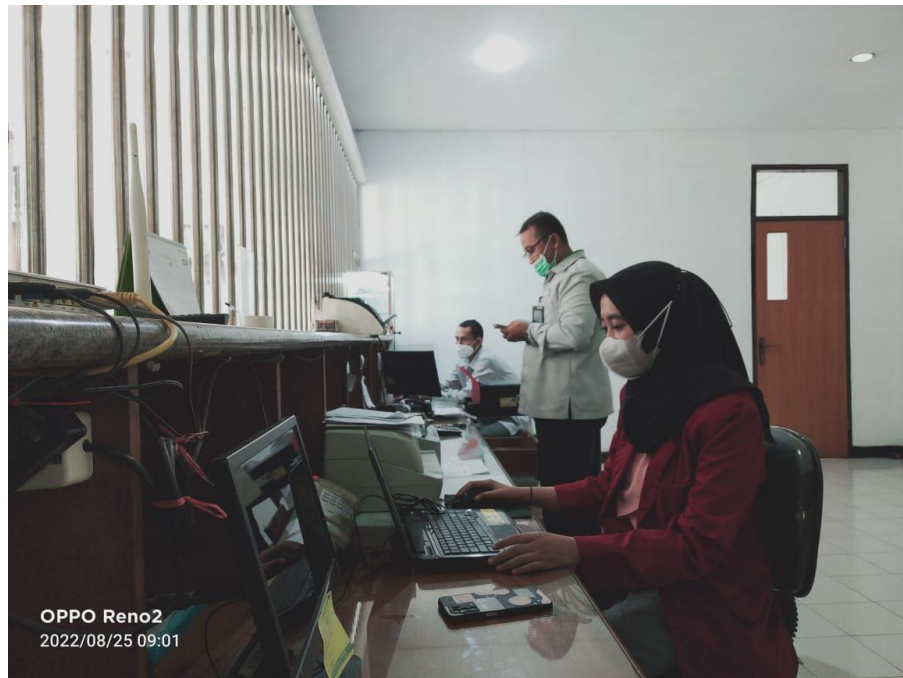
Pendamping Lapangan

  
 Pegadaian  
 (Teguh Susanto, SE)

# **LAMPIRAN 3**

## **DOKUMENTASI**

1. MEMPELAJARI TENTANG APLIKASI PASSION



2. BUNGKUSAN BARANG GADAI EMAS YANG JADIKAN SATU DENGAN KERTAS FORMULIR



3. MENYEBAR BROSUR DI PASAR MOJOAGUNG JOMBANG







## SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA

PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B)  
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471  
Email : info@stiedewantara.ac.id website: www.stiedewantara.ac.id

### PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Nama : Anisah Faradilah  
NIM : 1961166  
Program Studi : Manajemen SDM  
Tempat Magang : PT. Pegadaian (PERSERO) UPE Mojoagung  
Alamat Tempat Magang : Jl. Raya Veteran, Ngemplak utara, Mojoagung, Jombang  
Bagian/Bidang : Administrasi

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	96
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	88
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	98
4.	Kreativitas dan ketrampilan	85
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	85
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	90
7.	Kemampuan berkomunikasi	95
8.	Produktivitas Kerja*	88
Jumlah		725
Nilai Rata-Rata		90,625

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

\*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

Jombang, 13 September 2022

Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai\*\*,

(..... Teguh Susanto, SE.....)

\*\* dituliskan nama pejabat penilai disertai tanda tangan dan stempel perusahaan/instansi



## SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA

PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B)

PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471

Email : info@stiedewantara.ac.id website: www.stiedewantara.ac.id

### PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

Nama : Anisah Faradilah  
NIM : 1961166  
Program Studi : Manajemen SDM  
Tempat Magang : Jl. Raya Veteran, Ngemplak Utara, Mojotrisno  
Bagian/Bidang : Administrasi

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	92
2.	Motivasi	95
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	95
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	93
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	95
6.	Sistematika laporan	95
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	95
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	95
Jumlah		755
Nilai Rata-Rata		94,37

Jombang, 13 September 2022

Dosen Pembimbing Lapangan,

(.....)