

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)  
MENGELOLA PELAYANAN NASABAH DALAM PROSES PENCAIRAN DANA  
PT. PEGADAIAN (PERSERO) UPC NGORO  
KEC. NGORO KAB. JOMBANG**



**Oleh:**

**Erica Surya**

**NIM : 1961235**

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

**2022**

LEMBAR PENGESAHAN  
LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)  
MENGELOLA PELAYANAN NASABAH DALAM PROSES PENCAIRAN DANA  
PT. PEGADAIAN (PERSERO) UPC NGORO  
KEC. NGORO KAB. JOMBANG



Oleh:

Erica Surya

NIM : 1961235

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing Lapangan

Nurul Hidayati, SE, MM  
NIDN : 0705037301

Jombang, 31 Agustus 2022

Erica Surya  
NIM : 1961235

Menyetujui,  
Pendamping Lapangan

ERIS KRISTIYAN, SE, MM  
P82807

Mengetahui,  
Ka. Prodi Manajemen

Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM  
NIDN : 0716097205

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2. Tujuan Kuliah Kerja Magang</b> .....	<b>3</b>
<b>1.3. Manfaat Kuliah Kerja Magang</b> .....	<b>3</b>
<b>1.4. Tempat Kuliah Kerja Magang</b> .....	<b>3</b>
<b>1.5. Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang</b> .....	<b>4</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>24</b>
<b>2.1. Sejarah Umum Perkembangan Perusahaan</b> .....	<b>24</b>
<b>2.1.1. Sejarah Perkembangan Kepemilikan</b> .....	<b>24</b>
<b>2.1.2. Sejarah Perkembangan Permodalan</b> .....	<b>26</b>
<b>2.1.3. Lokasi Perusahaan</b> .....	<b>27</b>
<b>2.1.4. Bentuk Badan Usaha</b> .....	<b>28</b>
<b>2.1.5. Logo Perusahaan</b> .....	<b>30</b>
<b>2.1.6. Visi Misi Perusahaan</b> .....	<b>31</b>
<b>2.1.7. Struktur Organisasi Perusahaan / Instansi</b> .....	<b>32</b>
<b>2.2. Kegiatan Umum (Produk Dan Layanan)</b> .....	<b>34</b>
<b>2.2.1. Pegadaian KCA atau Kredit Cepat Aman</b> .....	<b>34</b>
<b>2.2.2. Pegadaian Krasida</b> .....	<b>36</b>
<b>2.2.3. Pegadaian Kreasi</b> .....	<b>37</b>
<b>2.2.4. Mulia</b> .....	<b>37</b>
<b>2.2.5. Remittance</b> .....	<b>39</b>
<b>2.2.6. G Lab</b> .....	<b>39</b>
<b>2.2.7. MPO</b> .....	<b>40</b>

2.2.8. SDB .....	40
2.2.9. Pegadaian <i>mobile</i> .....	41
2.2.9.1. Pegadaian Virtual account.....	41
2.2.10. Tabungan Emas.....	41
<b>BAB III .....</b>	<b>6</b>
3.1 Pelaksanaan Kerja .....	6
3.2. Hasil Pengamatan di Tempat Magang .....	8
3.3. Usulan Pemecahan Masalah/Solusi.....	8
<b>BAB IV .....</b>	<b>10</b>
4.1. Kesimpulan.....	10
4.2. Saran .....	10
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Pembagian Unit Pegadaian Cabang (UPC).....	27
Tabel 2. 2 Tarif Sewa Modal KCA .....	35
Tabel 2. 3 Biaya Administrasi KCA .....	36
Tabel 2. 4 Tarif Sewa Modal Krasida .....	36
Tabel 2. 5 Tarif Sewa Modal Kreasi.....	37
Tabel 2. 6 Layanan Pegadaian G Lab .....	40
Tabel 2. 7 Fitur Layanan .....	41

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo Lama .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2 Logo Baru .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3 Strukur Organisasi .....	32
Gambar 4 Foto Kegiatan Melayani Nasabah dan Menjaga Barang <i>Lelang</i> .....	22
Gambar 5 Kasir Dan Mempelajari Tentang Aplikasi Passion.....	22
Gambar 6 Foto Kegiatan Menyebar Brosur.....	24

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Pernyataan Selesai Magang .....	13
Lampiran 2 Daftar Pegawai PT Pegadaian (Persero) KCU Ngoro.....	14
Lampiran 3 Laporan Kegiatan Harian Minggu Ke-1.....	15
Lampiran 4 Laporan Kegiatan Harian Minggu Ke-2.....	16
Lampiran 5 Laporan Kegiatan Harian Minggu Ke-3.....	17
Lampiran 6 Laporan Kegiatan Harian Minggu Ke-4.....	18
Lampiran 7 Laporan Kegiatan Harian Minggu Ke-5.....	19
Lampiran 8 Penilaian Oleh Pendamping Lapangan .....	20
Lampiran 9 Penilaian Oleh Dosen Pendamping Lapangan .....	21

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala limpahan Rahmat, dan Berkat-Nya sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dengan baik. Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) digunakan untuk memenuhi syarat untuk menyusun Skripsi. Selain itu Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) bertujuan untuk menerapkan mata kuliah yang telah didapatkan dan dipelajari di perguruan tinggi pada dunia kerja dalam perusahaan PT Pegadaian (Persero) UPC Ngoro.

Selama melaksanakan Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) dan menyusun laporan ini, mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kami sampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Dr. Abd. Rohim, SE., M.Si, CRA selaku pimpinan STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. Erminati Pancaningrum, ST., MSM selaku Ketua Prodi Manajemen.
3. Nurul Hidayati, SE, MM selaku Dosen Pemdamping Lapangan Kuliah Kerja Magang (KKM).
4. Eris Kristiyan, SE, MM selaku Pembimbing di lapangan yang telah memberikan penjelasan dan pengarahan selama melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) di PT Pegadaian (Persero) UPC Ngoro.
5. Segenap Staf dan Karyawan PT Pegadaian Persero UPC Ngoro yang telah membantu memberikan data dan informasi yang dibutuhkan.
6. Semua pihak terkait dan bersangkutan yang telah membantu sejak awal hingga berakhirnya Kuliah Kerja Magang (KKM) di PT Pegadaian Persero UPC Ngoro.

Jombang, 31 Agustus 2022

Penyusun

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada era globalisasi seperti ini kesulitan dalam keuangan sering dihadapi oleh banyak orang misalnya untuk kebutuhan sehari – hari ataupun untuk modal usaha. Setiap orang memiliki solusi masing – masing salah satunya adalah dengan meminjam uang secara kredit dengan membawa agunan yang nilainya sepadan dengan pinjaman. Agunan adalah jaminan barang bergerak maupun tidak bergerak yang diserahkan debitor kepada kreditur, yang berguna untuk menjamin apabila terjadi kondisi dimana kredit tidak bisa dibayar sesuai waktu yang telah ditetapkan yang disebut dengan sistem Gadai.

Gadai adalah suatu hak yang diperoleh seseorang yang [berpiutang](#) atas suatu barang bergerak atau tidak bergerak ( motor,mobil,tanah sawah, rumah ) yang diserahkan kepadanya oleh seorang yang berutang atau oleh seorang lain atas namanya, dan memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan daripada orang-orang yang berpiutang lainnya; dengan pengecualian biaya untuk *melelang* barang tersebut. Dimana seseorang harus menggadaikan barangnya untuk mendapatkan uang. Secara umum pengertian usaha gadai adalah kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai. Adapun jenis barang yang bisa digadaikan di antaranya seperti emas, barang elektronik, alat pertanian, kendaraan, sertifikat berharga, sampai surat berharga.

Sistem gadai sangat diminati dan menjadi salah satu solusi dalam masalah keuangan. Adanya barang jaminan jika pinjaman tidak bisa dilunasi pada waktu yang ditentukan. Menurut Kasmir (2013:233) secara umum pengertian usaha gadai adalah kegiatan menjaminkan barang – barang berharga kepada pihak tertentu guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai

dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai. Pemerintah mendirikan pegadaian sebagai lembaga keuangan bukan bank yang menyalurkan kredit dengan sistem gadai yang sudah berbadan hukum dan mempunyai peraturan yang bentuknya tidak merugikan kedua belah pihak.

Maka dari itu pemerintah mendirikan pegadaian sebagai lembaga keuangan bukan bank yang menyalurkan kredit dengan sistem gadai yang sudah berbadan hukum dan mempunyai peraturan yang bentuknya tidak merugikan kedua belah pihak. PT Pegadaian (Persero) merupakan lembaga BUMN yang menawarkan jasa peminjaman uang kepada masyarakat dengan jaminan benda milik masyarakat yang ingin melakukan pinjaman uang. Bila suatu barang digadaikan untuk mendapatkan pinjaman dari pegadaian, maka pada waktu yang telah ditentukan oleh pegadai boleh membeli kembali atau menebus kembali barang yang telah digadaikan dengan biaya tambahan atau bunga sebagai keuntungan pihak pegadaian. Rentang waktu pinjaman dan besar bunga diatur oleh hukum setempat atau sesuai dengan kebijakan pegadaian tersebut. Jika pinjaman tidak dilunasi dalam rentang waktu tertentu, barang yang digadai akan dijual oleh pihak pegadaian. Adapun jenis barang yang bisa digadaikan di antaranya seperti emas, barang elektronik, alat pertanian, kendaraan, sertifikat berharga, sampai surat berharga.

PT Pegadaian (Persero) menjamin setiap proses pencairan dana untuk kegiatan gadai barang hanya membutuhkan waktu 15 menit saja. Dalam melakukan proses gadai barang nasabah harus memenuhi syarat yang telah ditetapkan. Nasabah hanya perlu datang ke kantor pegadaian terdekat. Mengambil nomor antrean, setelah itu mengisi formulir permintaan kredit atau pun pinjaman dan menunjukkan KTP asli dan menyerahkan fotokopinya. Kemudian barang ditaksir dan baru ditetapkan berapa pinjamannya. Untuk bunganya tergantung dari besarnya pinjaman. Arief merinci, untuk golongan A besaran pinjaman di kisaran Rp 50.000 hingga Rp 500.000 dikenai bunga pinjaman sebesar 0,75% per 15 hari. Sementara untuk golongan B, besaran pinjaman sekitar Rp 550 ribu sampai Rp 5 juta dengan bunga pinjaman 1,15%. Kemudian untuk golongan C, besaran pinjaman dipatok di angka Rp 5,1 juta sampai

Rp 20 juta dengan bunga sebesar 1,15%, dan golongan terakhir, golongan D dengan besaran pinjaman di kisaran Rp 20 juta ke atas dengan bunga 1% per 15 hari.

Adanya pegadaian memudahkan masyarakat terutama kalangan menengah ke bawah mudah untuk mencari dana, agar masyarakat tidak jatuh ke pelepeas uang atau rentenir yang bunganya relatif tinggi. Oleh karena itu Pegadaian UPC Ngoro juga perlu memprehatikan pelayanan gadai agar masyarakat mudah dalam melakukakn gadai. Untuk pelayanan gadai masyarakat dimudahkan dengan datang ke kantor pegadaian membawa barang jaminan, fotokopi identitas diri dan mengisi formulir yang sudah di sediakan kantor pegadaian. Dengan adanya kemudahan inilah pegadaian berani bersaing dengan Bank, karena untuk mendapatkan kredit di Bank masyarakat akan di hadapkan dengan persyaratan yang rumit.

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

Untuk mengetahui prosedur pelayanan pada nasabah dalam proses pencairan dana pada Pegadaian UPC Ngoro.

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

1. Mendapatkan informasi bagaimana prosedur pelayanan pada nasabah dalam proses pencairan dana pada Pegadaian UPC Ngoro.
2. Mengetahui kendala – kendala yang dihadapi san bagaimana solusi yang diberikan saat melakukan proses pelayanan pada Pegadaian UPC Ngoro.

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

Adapun Tempat dilaksanakannya Kuliah Kerja Magang adalah sebagai berikut ;

Tempat Kuliah Kerja Magang : PT Pegadaian (Persero) (Persero) UPC Ngoro

Alamat Perusahaan : Jln. Supriadi No. 83 Pdean, Ngoro, Kec.  
Ngoro, Kabupaten Jombang, Jawa Timur  
61473

No. Telepon : Telepon (0321)710381

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

Pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) di PT Pegadaian (Persero) UPC Ngoro. Yang dilaksanakan pada tanggal 01 Agustus 2022 sampai dengan 31 Agustus 2022.

Jam kerja yang di terapkan PT Pegadaian (Persero) UPC Ngoro adalah: Tabel 1.5  
Jam Kerja PT Pegadaian (Persero) UPC Ngoro

***Tabel 1. 1 Jam Kerja PT Pegadaian (Persero) UPC Ngoro***

<b>Hari</b>	<b>Jam Operasional</b>
Senin	08.00 - 15.00
Selasa	08.00 - 15.00
Rabu	08.00 - 15.00
Kamis	08.00 - 15.00
Jumat	08.00 - 15.00
Sabtu	08.00 - 12.00

**Sumber : Data PT Pegadaian (Persero) UPC Ngoro**

## **BAB II**

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

#### **2.1. Sejarah Umum Perkembangan Perusahaan**

##### **2.1.1. Sejarah Perkembangan Kepemilikan**

PT Pegadaian (Persero) merupakan lembaga BUMN yang bergerak di bidang jasa pengkreditan atas dasar hukum gadai. Menurut kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1150, gadai adalah hak yang diperoleh seorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak. Barang bergerak tersebut diserahkan kepada orang yang berpiutang oleh seorang yang mempunyai utang atau oleh seorang lain atas nama orang yang mempunyai utang. Seorang yang berutang tersebut memberikan kekuasaan kepada orang berpiutang untuk menggunakan barang bergerak yang telah diserahkan untuk melunasi utang apabila pihak yang berutang tidak dapat memenuhi kewajibannya pada saat jatuh tempo. Sejarah berdirinya, Pegadaian didirikan oleh pemerintah Hindia Belanda dengan ditandai dengan didirikannya Pegadaian Cabang Sukabumi.

##### **2.1.1.1. Pegadaian pada zaman VOC (1745-1811)**

Sejarah pegadaian dimulai pada saat Pemerintah Belanda (VOC) mendirikan Bank van Leening yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746.

##### **2.1.1.2. Pegadaian pada masa penjajahan Inggris (1811-1816)**

Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda (1811-1816), Bank Van Leening milik pemerintah dibubarkan, dan masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian asal mendapat lisensi dari Pemerintah Daerah setempat ("licentie stelsel"). Namun metode tersebut berdampak buruk pemegang lisensi menjalankan praktik rentenir atau lintah darat yang dirasakan kurang

menguntungkan pemerintah berkuasa (Inggris). Oleh karena itu metode "licentie stelsel" diganti menjadi "pacth stelsel" yaitu pendirian pegadaian diberikan kepada umum yang mampu membayar pajak yang tinggi kepada pemerintah daerah.

#### **2.1.1.3. Pegadaian pada masa Hindia Belanda (1816-1942)**

Pada saat Belanda berkuasa kembali, pacth stelsel tetap dipertahankan dan menimbulkan dampak yang sama. Pemegang hak ternyata banyak melakukan penyelewengan dalam menjalankan bisnisnya. Selanjutnya pemerintah Hindia Belanda menerapkan apa yang disebut dengan "cultuur stelsel" di mana dalam kajian tentang pegadaian saran yang dikemukakan adalah sebaiknya kegiatan pegadaian ditangani sendiri oleh pemerintah agar dapat memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan Staatsblad No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur bahwa usaha Pegadaian merupakan monopoli Pemerintah dan tanggal 1 April 1901 didirikan Pegadaian Negara pertama di Sukabumi, Jawa Barat. Selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati sebagai hari ulang tahun Pegadaian.

#### **2.1.1.4. Pegadaian pada masa Jepang (1942-1945)**

Pada masa pendudukan Jepang gedung kantor pusat Jawatan Pegadaian yang terletak di jalan Kramat Raya 162, Jakarta dijadikan tempat tawanan perang dan kantor pusat Jawatan Pegadaian dipindahkan ke jalan Kramat Raya 132. Tidak banyak perubahan yang terjadi pada masa pemerintahan Jepang baik dari sisi kebijakan maupun struktur organisasi Jawatan Pegadaian. Jawatan Pegadaian dalam bahasa Jepang disebut 'Sitji Eigeikyuku', Pimpinan Jawatan Pegadaian dipegang oleh orang Jepang yang bernama Ohno-San dengan wakilnya orang pribumi yang bernama M. Saubari.

#### **2.1.1.5. Pegadaian Sesudah Kemerdekaan**

Pada masa awal pemerintahan Republik Indonesia, kantor Jawatan Pegadaian sempat pindah ke Karanganyar, Kebumen karena situasi perang yang kian memanas.

Agresi Militer Belanda II memaksa kantor Jawatan Pegadaian dipindah lagi ke Magelang. Pasca perang kemerdekaan kantor Jawatan Pegadaian kembali lagi ke Jakarta dan Pegadaian dikelola oleh Pemerintah Republik Indonesia. Dalam masa ini, Pegadaian sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah No.7/1969 menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan), dan selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah No.10/1990 (yang diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah No.103/2000) berubah lagi menjadi Perusahaan Umum (Perum). Kemudian pada tahun 2011, perubahan status kembali terjadi yakni dari Perum menjadi Perseroan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah (PP) No.51/2011 yang ditandatangani pada 13 Desember 2011. Namun, perubahan tersebut efektif setelah anggaran dasar diserahkan ke pejabat berwenang yaitu pada 1 April 2012.

### **2.1.2. Sejarah Perkembangan Permodalan**

Pegadaian sebagai lembaga keuangan tidak diperkenankan menghimpun dana secara langsung dari masyarakat dalam bentuk misalnya giro, dan deposito. Untuk memenuhi kebutuhan dananya, Pegadaian memiliki sumber-sumber dana sebagai berikut :

a. Modal sendiri.

Modal sendiri yang dimiliki oleh PT Pegadaian (Persero) terdiri dari kekayaan negara diluar APBN dan Laba ditahan (Akumulasi laba sejak PT Pegadaian berdiri pada masa Hindia Belanda).

b. Penyertaan modal dari pemerintah.

c. Pinjaman jangka pendek dari perbankan.

d. Pinjaman jangka panjang yang berasal dari kredit lunak Bank Indonesia.

e. Dari masyarakat melalui penerbitan Obligasi.

Setiap dana yang digunakan dalam kegiatan pendanaan pinjaman bagi nasabah

harus diperoleh dari sumber sumber yang benar benar terbebas dari unsur riba. dalam hal ini seluruh kegiatan Pegadaian termasuk dana yang disalurkan kepada nasabah, murni berasal dari modal sendiri dan juga dari dana pihak ketiga yang dapat dipertanggungjawabkan.

### 2.1.3. Lokasi Perusahaan

Lokasi perusahaan sangat mempengaruhi jalannya perusahaan dilihat dari mudah tidaknya lokasi pegadaian untuk dijangkau nasabah. Dalam pemilihan lokasi tempat perusahaan harus berdasarkan pertimbangan dan perhitungan yang teliti agar dapat membawa kebaikan jangka panjang. Pemilihan lokasi PT Pegadaian (Persero) UPC Ngoro sendiri terletak di Jln. Supriadi No. 83 Pdean, Ngoro, Kec. Ngoro, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61473. Adapun beberapa Unit Pegadaian Cabang (UPC) yang berada dibawah naungan Pegadaian Cabang Jombang antara lain :

**Tabel 2. 1 Pembagian Unit Pegadaian Cabang (UPC)**

No	Kode	Nama UPC	Alamat
1	13967	PC Jombang	Jln. Merdeka No. 99, Candi Mulyo, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang Jawa Timur 61419
2	13968	UPC Peterongan	Jln. Brawijaya No.68/70 Jombang , Jawa Timur No Telp : (0321)680780
3	13969	UPC Pasar Cukir	Jl. Kediri N0.123 Cukir,Diwek, Jombang, Jawa Timur No Telp : (0321)852279
4	13970	UPC Gudo	Jln. Pessangrahan Kec. Gudo, Jawa Timur 61463
5	13971	UPC Perak	Jln. Raya Perak, Jombang, Jawa Timur No Telp : (0321)860298
6	13972	UPC Ploso	Jln. Raya Ploso, Jombang, Jawa Timur No Telp : (0321)888758
7	13974	UPC Ngoro	Jln. Supriadi No. 83 Pdean, Ngoro, Kec. Ngoro, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61473

8	13973	UPC Mojoagung	Jln. Raya Veteran No. 30 Mojoagung, Jombang Jawa Timur No Telp : (0321)495103
9	14121	UPC Kandangan	Jln. Malang, Kandangan, Kediri, Jawa Timur No Telp : (0354)391343

Sumber : Data PT Pegadaian CP Jombang

#### 2.1.4. Bentuk Badan Usaha

Pegadaian adalah BUMN yang usaha intinya di bidang jasa penyaluran kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai. Pegadaian terus berupaya membantu pemerintah dalam meningkatkan pendapatan negara sekaligus meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui distribusi pinjaman, terutama untuk golongan ekonomi menengah ke bawah. Tahun 2012, jumlah nasabah Pegadaian tercatat kira-kira sebanyak 27,5 juta orang. Sekitar 95 persen nasabah Pegadaian adalah masyarakat kelas menengah ke bawah. Sejak pertama berdiri dan memberikan pelayanan, Pegadaian telah beberapa kali berubah status badan hukum pasca-perang kemerdekaan, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan PP.No.7/1969 menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN). Selanjutnya berdasarkan PP. No.10/1990 (yang diperbaharui dengan PP.No.103/2000) berubah lagi menjadi Perusahaan Umum (PERUM). Kemudian berdasarkan PP No 51/ 2011 tanggal 13 Desember 2011, bentuk badan hukum Pegadaian berubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Perubahan status tersebut resmi dilaksanakan pada 1 April 2012 di depan notaris, Nanda Fauziwan SH MKn, yang kemudian disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM sebagai badan hukum pada 4 April 2012.

Langkah Perubahan status Perum Pegadaian menjadi Persero ini merupakan bagian dari upaya penataan atau restrukturisasi BUMN sebagaimana direncanakan dalam Masterplan BUMN Tahun 2010-2014. Setelah direstrukturisasi menjadi persero, pemerintah juga berencana untuk menjadikan Pegadaian sebagai Perusahaan Perseroan Terbuka (Tbk) dengan menjual sebagian sahamnya kepada publik melalui program privatisasi. Kebijakan restrukturisasi menuju privatisasi ini dikhawatirkan

akan mengakibatkan terjadinya pergeseran fungsi dan peran Pegadaian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menengah ke bawah. Hal itu karena Perum tidak sama dengan Perusahaan Perseroan dan Perusahaan Perseroan Terbuka. Perum cenderung fokus pada pelayanan masyarakat sementara Persero atau Perseroan Terbuka lebih konsen pada pencarian keuntungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Perubahan status badan hukum Pegadaian dari Perum menjadi Perseroan berdampak pada peningkatan penyaluran kredit kepada masyarakat menengah ke bawah, untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi PT. Pegadaian (Persero) dalam hal penyaluran kredit untuk membantu meningkatkan ekonomi masyarakat menengah ke bawah, dan untuk mengetahui upaya PT Pegadaian (Persero) mengatasi kendala tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif atau penelitian doktrinal (doctrinal research). Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah berubah status badan hukum dari Perum menjadi PT (Persero), Pegadaian tidak menemukan kendala dalam hal pelayanan terhadap masyarakat ekonomi menengah ke bawah. Komitmen, tujuan, visi dan misi Perum Pegadaian untuk membantu masyarakat menengah ke bawah masih tetap dipegang teguh oleh PT Pegadaian (Persero).

Pegadaian pun hingga saat ini masih menjadi salah satu BUMN yang mengemban misi public service obligation (PSO/fungsi kemanfaatan umum). Kekhawatiran mengenai fokus atau sifat pencarian keuntungan dalam struktur badan hukum PT (Persero) yang identik dengan PT milik swasta sehingga akan memicu kenaikan harga pelayanan kepada masyarakat menengah ke bawah ternyata tidak terbukti. Setelah berstatus PT (Persero) tarif pelayanan sewa modal atau bunga dan biaya administrasi di Pegadaian tidak mengalami kenaikan. Sebaliknya, tarif tersebut justru mengalami penurunan jika dibandingkan dengan tarif sebelum Perubahan status badan hukum. Kondisi ini diperkuat lagi dengan adanya pembatalan privatisasi PT Pegadaian (Persero) oleh pemerintah yang mana salah satu alasannya adalah karena Pegadaian memang diabdikan untuk rakyat kecil. Pemerintah tidak ingin

Pegadaian menjadi profit oriented sehingga tidak lagi memprioritaskan kebutuhan masyarakat menengah ke bawah.

### 2.1.5. Logo Perusahaan

Sumber: [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)



*Gambar 1. 1 Logo Lama*



*Gambar 1. 2 Logo Baru*

Pada 1 April 2013 tepat pada ulang tahunnya yang ke-112, Pegadaian meluncurkan logo baru yang lebih dinamis dan modern. Logo baru Pegadaian masih mempertahankan simbol lama, yaitu timbangan. Namun, bedanya pada logo baru ini menampilkan simbol tiga lingkaran yang saling bersinggungan. Logo baru tersebut, mengisahkan proses perjalanan Pegadaian sebagai sebuah institusi mulai dari sejarah berdiri, perkembangan hingga transformasi menjadi solusi keuangan yang

berpegang pada nilai kolaborasi, transparansi dan kepercayaan. Simbol tiga lingkaran yang bersinggungan mewakili tiga layanan utama yaitu, Pembiayaan Gadai dan Mikro, Emas dan Aneka Jasa. Simbol timbangan merepresentasikan keadilan dan kejujuran.

Hampir sama dengan logo lama, warna hijau tetap menjadi pilihan utama, bedanya logo baru menggunakan warna hijau yang lebih variatif. Warna hijau melambangkan keteduhan, senantiasa tumbuh berkembang, melindungi, dan membantu masyarakat. Logo baru ini, menampilkan perpaduan huruf besar di awal dan huruf kecil. Dibandingkan logo lama, kali ini *tipografi* berkesan lebih ringan, sesuai dengan maknanya yaitu, rendah hati, tulus, dan ramah dalam melayani. *Tagline* “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah” yang telah populer dimasyarakat masih tetap dipertahankan.

#### **2.1.6. Visi Misi Perusahaan**

- Visi PT Pegadaian (Persero)

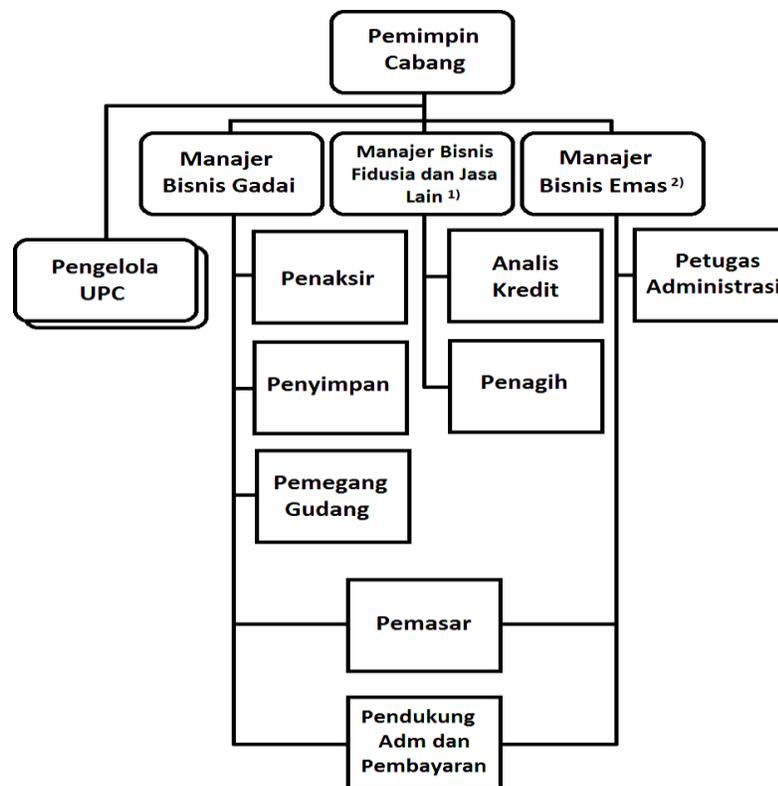
Adalah Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat

- Misi PT Pegadaian (Persero) yaitu:
  1. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh stakeholder dengan mengembangkan bisnis inti.
  2. Memperluas jangkauan layanan UMKM melalui sinergi Ultra Mikro untuk meningkatkan proposisi nilai ke nasabah dan *stakeholder*.
  3. Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui:
    - Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital.
    - Teknologi informasi yang handal dan mutakhir.
    - Praktek manajemen risiko yang kokoh.
    - SDM yang profesional berbudaya kinerja baik.

### 2.1.7. Struktur Organisasi Perusahaan / Instansi

Struktur Organisasi PT Pegadaian (Persero) Cabang Jombang. Secara umum struktur organisasai PT Pegadaian (Persero) Cabang Jombang dipimpin oleh Pemimpin Cabang yang bertanggungjawab atas pengoperasianunit pembantu cabang atau UPC. Didalam Kantor cabang Pemimpin dibantuoleh tiga Penaksir dan dua Kasir.

*Gambar 1. 3 Strukur Organisasi*



*Sumber: PT Pegadaian (Persero)*

Deskripsi Struktur Organisasi PT Pegadaian (Persero) Cabang Jombang:

1. Pemimpin Cabang

Mempunyai fungsi merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan operasional, administrasi dan keuangan Kantor Cabang dan Unit Pelayanan Cabang (UPC) sesuai dengan kewenangannya

#### 2. Manajer Bisnis Gadai

Mempunyai fungsi merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi penetapan taksiran barang jaminan, penetapan besaran uang jaminan, pengelolaan administrasi dan keuangan bisnis gadai sesuai dengan kewenangannya.

#### 3. Manajer Bisnis Emas.

Mempunyai fungsi merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan operasional bisnis emas di kantor cabang sesuai kewenangannya.

#### 4. Pengelola UPC.

Mempunyai fungsi mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi kegiatan operasional, administrasi dan keuangan Kantor UPC.

#### 5. Penaksir.

Mempunyai fungsi melaksanakan kegiatan penaksiran barang jaminan sesuai dengan kewenangannya

#### 6. Penyimpan.

Mempunyai fungsi mengelola penyimpanan barang jaminan emas dan perhiasan serta dokumen lainnya dengan cara menerima, menyimpan, merawat dan mengeluarkan serta mengadministrasikannya sesuai dengan kewenangan peraturan yang berlaku.

#### 7. Pemegang Gudang.

Mempunyai fungsi melakukan penyimpanan, pemeliharaan dan pengeluaran barang jaminan gudang (selain barang kantong) sesuai dengan kewenangan dan peraturan yang berlaku.

#### 8. Analis Kredit.

Mempunyai fungsi melakukan analisis kelayakan kredit bisnis fidusia sesuai ketentuan yang berlaku.

#### 9. Pendukung Administrasi dan Pembayaran.

Mempunyai fungsi mendukung tugas Penaksir dalam hal penerimaan, penyimpanan, dan pembayaran uang serta melaksanakan tugas administrasi keuangan di Kantor Cabang/ UPC, sesuai dengan kewenangannya.

## **2.2. Kegiatan Umum (Produk Dan Layanan)**

Adapun Produk dan layanan yang terdapat pada PT Pegadaian (Persero) UPC Ngoro antara lain:

### **2.2.1. Pegadaian KCA atau Kredit Cepat Aman**

Kredit Cepat Aman (KCA) adalah kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun kebutuhan produktif. KCA merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan pinjaman secara mudah, cepat dan aman. Untuk mendapatkan kredit nasabah hanya perlu membawa agunan berupa 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. 2 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 UCP Ngoro**

**Tabel 2. 3 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 UCP Ngoro**

### **2.2.2. 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. 4 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 UCP Ngoro.

### 2.2.3. 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. 5 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 UCP Ngoro

### 2.2.4. 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. Pembelimendapatkan 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 miliki tetap utuh.

#### **2.2.5. Remittance**

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

#### **2.2.6. 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. 6 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> Pemberian identitas khusus (kodifikasi) berupa huruf dan angka pada girdle berlian / batu mulia	150.000/butir
<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 pertimbangan

Sumber : Brooklet PT Pegadaian UCP Ngoro

### 2.2.7. 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 Indonesia

### 2.2.8. 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.

### 2.2.9. Pegadaian *mobile*

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

#### 2.2.9.1. Pegadaian Virtual account

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

#### 2.2.10. Tabungan Emas

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

#### Fitur dan Keunggulan Logam Mulia

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

**Tabel 2. 7 Fitur Layan**

Channel	Buka Rek.	TopUp	Buyback	Transfer	Autodebet	Cetak	Gadai
Outlet Pegadaian	v	v	v	v	v	v	v
Agen Pegadaian	v	v	-	-	-	-	-
PegadaianDigital	v	v	v	v	-	v	v
ATM	-	v	-	-	-	-	-

InternetBanking	-	v	-	-	-	-	-
-----------------	---	---	---	---	---	---	---

Sumber : Brooklet PT Pegadaian UCP Ngoro

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG**

#### **3.1 Pelaksanaan Kerja**

Kuliah Kerja Magang (KKM) dilaksanakan di PT Pegadaian (Persero) Kantor UPC Ngoro 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 identitas pada formulir yang dibutuhkan serta diminta fotocopy KTP atau kartu identitas yang lainnya. Selain itu agar memudahkan menemukan perbedaan antar nasabah, karena dalam hal ini beberapa nasabah memiliki nama dan tanggal lahir yang sama maka perlu ditambahkan kolom “nama ibu kandung” dan “no handphone”.

b. Memasukkan data nasabah

Memasukkan data nasabah merupakan kegiatan yang paling penting dalam proses transaksi di pegadaian karena tujuan dari memasukkan data tersebut adalah untuk menyimpan data dari nasabah agar PT Pegadaian (Persero) dapat mengetahui pemilik dari barang agunan. Hal ini diharapkan dapat meminimalisir 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 di buku besar surat kehilangan atau SBG yang rusak. Hal ini bertujuan untuk membuktikan keabsahan kepemilikan dari pemilik angunan yang kehilangan surat, karena nasabah yang kehilangan surat harus mengurus surat kehilangan di kantor kepolisian.

d. Pembendelan harian

Pembendelan harian digunakan untuk mencatat, mengetahui dan menyimpan hasil pencairan, perpanjangan kredit, pelunasan dan serah terima yang terjadi setiap hari di kantor Pegadaian Cabang Ngoro.

e. Menelepon nasabah

Menelepon 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 Ngoro.

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 Ngoro.

g. Menyebar brosur

Penyebaran brosur dilakukan dengan berpindah tempat setiap harinya. Seperti di pasar Blimbing, pasar Ngoro, Pasar Bareng, dan masih banyak lagi tempat di sekitar area PT Pegadaian (Persero) Cabang Ngoro. tujuan dari menyebar brosur sendiri adalah untuk menjalankan promosi sekaligus dapat meningkatkan omset PT Pegadaian (Persero) Cabang Ngoro.

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

Dari hasil pengamatan selama kegiatan KKM terdapat beberapa kendala yang dihadapi perusahaan, antara lain :

1. Kurangnya kesadaran nasabah saat jatuh tempo pada Pegadaian UPC Ngoro.
2. Ada beberapa nasabah yang sulit dihubungi saat akan jatuh tempo pada Pegadaian UPC Ngoro.
3. Kurangnya pengetahuan nasabah mengenai Produk pada Pegadaian UPC Ngoro.
4. Komputer yang digunakan Pada Pegadaian UPC Ngoro sering mengalami error.
5. Lansia tidak mengetahui tanggal jatuh tempo karena tulisannya yang kecil.

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

1. Solusi terkait kurangnya kesadaran nasabah saat jatuh tempo pada Pegadaian UPC Ngoro:  
Memberi evaluasi kepada nasabah akan hal kewajiban yang seharusnya dibayarkan tepat waktu dengan cara mengingatkan melalui telepon jika barang tidak segera diperpanjang atau di tebus maka barang jaminan akan *dilelang*.
2. Solusi terkait nasabah yang sulit dihubungi saat akan jatuh tempo pada Pegadaian UPC Ngoro :  
Meningatkan melali telfon secara berulang dan mencatat tanggal saat melakukan telfon, hingga nasabah menjawab telepon jika tidak maka saat barang jaminan benar-benar memasuki tanggal yang sudah seharusnya *dilelang*.
3. Solusi terkait Kurangnya pengetahuan nasabah mengenai Produk pada Pegadaian UPC Ngoro :

Melakukan sebar brosur pada beberapa titik keramaian seperti pasar dan bazar, brosur berisi tentang informasi berbagai produk pada Pegadaian UPC Ngoro.

4. Solusi terkait Komputer yang digunakan Pada Pegadaian UPC Ngoro sering mengalami error :

Melakukan restart kembali komputer maka komputer akan kembali lancar.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1. Kesimpulan**

Kuliah Kerja Magang (KKM) dilaksanakan selama 1 (satu) bulan yang dimulai sejangka 01 Agustus 2022 sampai dengan 31 Agustus 2022 ditempatkan di Bagian Kasir PT. Pegadaian (Persero), UPC Ngoro. Mahasiswa diberikan tugas dan tanggung jawab mengenai kegiatan kasir seperti: Memberikan arahan kepada nasabah untuk mengisi formulir, meminta tanda tangan pada bukti pembayaran, memanggil nasabah untuk kemudian diberi sejumlah uang sesuai dengan kesepakatan sebelumnya, mengajak nasabah untuk ikut program tabungan emas.

Permasalahan yang dihadapi dalam menjalankan Kuliah Kerja Magang (KKM) di PT. Pegadaian (Persero) UPC Ngoro adalah tidak ada permasalahan karena kita telah mendapatkan bimbingan sebelum melakukan suatu pekerjaan. Seperti dijelaskan produk produk dari perusahaan sehingga mudah saat melayani nasabah dan mampu menjawab beberapa pertanyaan seputar produk. Selain itu Mahasiswa juga diajari bagaimana cara menjawab telfondari nasabah yang baik dan benar. Kegiatan-kegiatan pada saat pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) membuat Mahasisa menjadi memiliki banyak pengalaman dan menambah ilmu Mahasiswa tentang cara bekerja dengan baik dan benar di lapangan.

#### **4.2. Saran**

Berdasarkan hasil pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) yang telah dilakukan mahasiswa, saran yang dapat kami sampaikan adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada kasir dan admin perlu adanya perbaikan internet access perusahaan sehingga tidak menghambat pekerjaan karyawan karena menggunakan aplikasi online sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai lebih optimal. Untuk menghindari telat bayar sebaiknya nasabah diberikan arahan untuk menambahkan nomor hp pada formulir sehingga memudahkan petugas untuk mengingatkan bahwa

jatuh tempo sudah dekat. Lalu untuk nasabah yang tidak memiliki hp sebaiknya petugas menulis ulang tanggal jatuh tempo dengan tulisan yang lebih besar, hal ini dilakukan karena tanggal jatuh tempo yang tertera dalam struk tulisannya terlalu kecil sehingga sulit bagi nasabah usia lanjut untuk membaca.

## DAFTAR PUSTAKA

SUMBER INTERNET :

<https://www.neliti.com/id/publications/10593/analisis-yuridis-perubahan-status-badan-hukum-pegadaian-dari-perum-menjadi-ptpeg>

(Diakses Tanggal 30 Agustus 2021 Pukul 18.00)

[https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pegadaian\\_\(perusahaan\)](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pegadaian_(perusahaan))

(Diakses Tanggal 31 Agustus 2022 Pukul 20.00)

<https://www.pegadaian.co.id/profil/visi-dan-misi>

(Diakses Tanggal 31 Agustus Pukul 19.00)

*Lampiran 1 Surat Pernyataan Selesai Magang*



# Pegadaian

## SURAT KETERANGAN

Dengan Ini Disampaikan Bahwa :

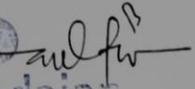
Nama : Hespi Prismanti (1961066)  
Erica Surya (1961235)  
Nama Citivitas : STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG  
Alamat : Jln. Prof. Muh. Yamin No.77, Jabon, Pandanwangi,  
Kec. Diwek, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61471  
Email : [info@stiedewantara.ac.id](mailto:info@stiedewantara.ac.id)  
Web : <https://www.stiedewantara.ac.id>  
Program Studi : Manajemen

Telah Melakukan Kuliah Kerja Magang (KKM) di :

Instansi : PT. Pegadaian (Persero) UPC Ngoro  
Alamat : Jln. Supriadi No. 83 Pandean, Ngoro, Kec. Ngoro,  
Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61473  
Periode Kuliah Kerja Magang (KKM) : 01 Agustus – 31 Agustus 2022

**Jombang, 31 Agustus 2022**

**Pengelola Unit,**

  
**Pegadaian**  
**YULIA ARDHITIA.SE**

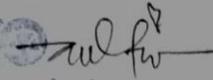
**P82807**

*Lampiran 2 Daftar Pegawai PT Pegadaian (Persero) KCU Ngoro*

**LAMPIRAN 2 DAFTAR PEGAWAI  
PT PEGADAIAN (PERSERO) UPC Ngoro**

No	Nama	NIK	Jabatan
1.	YULIA ARDHITIA	P82807	Pengelola Unit
2.	ERIS KRISTIYAN	P90318	Kasir
3.	M. FAUZI	PQ1212483	Ob
4.	TOTOK PRAYITNO	PQ1213241	Security
5.	EKO PRASETYO	PQ1212485	Security
6.	SUGENG PRASETYANA	PQ1210578	Security
7.	USMAN HIDAYAT	PQ1210586	Security

Jombang, 31 Agustus 2022  
Pengelola Unit,

  
**Pegadaian**  
**YULIA ARDHITIA.SE**  
**P82807**

*Lampiran 3 Laporan Kegiatan Harian Minggu Ke-1*

**FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA**

Nama : Erica Surya  
 NIM : 1961235  
 Program Studi : Manajemen  
 Tempat KKM : PT Pegadaian (Persero) UPC Ngoro  
 Bagian/Bidang :

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	Senin, 01/08/2022	-Orientasi lingkungan dan pegawai serta tugasnya di Pegadaian UPC Ngoro.	
	Selasa, 02/08/2022	-Membuat buku tabungan emas dan gadai KCA. -Melayani nasabah yang datang.	
	Rabu, 03/08/2022	-Melayani nasabah yang datang. -Input data PDF. -Melakukan cek pada barang elektronik yang akan di gadai.	
	Kamis, 04/08/2022	-Melayani nasabah yang datang. -Meminta data nasabah untuk proses gadai. -Melakukan proses segel pada barang yang digadai.	
	Jum'at, 05/08/2022	-Melayani nasabah yang datang. -Membantu nasabah yang akan melakukan proses gadai. -Melakukan proses segel pada barang yang digadai.	
	Sabtu, 06/08/2022	-Menyebarkan brosur kepada para pelaku usaha. -Melayani nasabah yang datang. -Melakukan cek pada barang elektronik yang akan di gadai.	

*Lampiran 4 Laporan Kegiatan Harian Minggu Ke-2*

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
II	Senin, 08/08/2022	-Meminta data nasabah untuk proses gadai. -Melakukan cek pada barang elektronik yang akan di gadai. -Membantu nasabah yang akan melakukan proses gadai.	
	Selasa, 09/08/2022	-Melayani nasabah yang datang. -Melakukan cek pada barang elektronik yang akan di gadai. -Melakukan proses segel pada barang yang digadai.	
	Rabu, 10/08/2022	-Melayani nasabah yang datang. -Membantu nasabah yang akan melakukan proses gadai. -Melakukan proses segel pada barang yang digadai.	
	Kamis, 11/08/2022	-Melayani nasabah yang datang. -Membantu nasabah yang akan melakukan proses gadai. -Menjaga barang gadai yang di lelang.	
	Jum'at, 12/08/2022	-Melayani nasabah yang akan membeli barang lelang. -Melakukan cek pada barang elektronik yang akan di gadai. -Melayani nasabah yang datang	
	Sabtu, 13/08/2022	-Menjaga barang gadai yang di lelang. -Melayani nasabah yang datang. -Mengajak nasabah untuk membuat tabungan emas.	

*Lampiran 5 Laporan Kegiatan Harian Minggu Ke-3*

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
III	Senin, 15/08/2022	-Melakukan cek pada barang elektronik yang akan di gadai. -Melakukan proses segel pada barang yang digadai. -Melayani nasabah yang datang	
	Selasa, 16/08/2022	-Melayani nasabah yang datang. -Mengajak nasabah untuk membuat tabungan emas. -Melayani nasabah yang akan membeli barang lelang.	
	Rabu, 17/08/2022	-Melayani nasabah yang datang. -Membantu nasabah yang akan melakukan proses gadai. -Meminta data nasabah untuk proses gadai.	
	Kamis, 18/08/2022	-Menyebarkan brosur kepada para pelaku usaha. -Menjaga barang gadai yang di lelang. -Melakukan cek pada barang elektronik yang akan di gadai.	
	Jum'at, 19/08/2022	-Melayani nasabah yang datang. -Melakukan proses segel pada barang yang digadai. -Melakukan cek pada barang elektronik yang akan di gadai.	
	Sabtu, 20/08/2022	-Membantu nasabah yang akan melakukan proses gadai. -Menjaga barang gadai yang di lelang. -Melakukan cek pada barang elektronik yang akan di gadai.	

*Lampiran 6 Laporan Kegiatan Harian Minggu Ke-4*

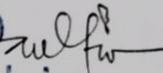
Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
IV	Senin, 22/08/2022	-Melayani nasabah yang akan membeli barang lelang. -Melakukan cek pada barang elektronik yang akan di gadai. -Melakukan proses segel pada barang yang digadai.	ef
	Selasa, 23/08/2022	-Membantu nasabah yang akan melakukan proses gadai. -Melayani nasabah yang datang -Mengajak nasabah untuk membuat tabungan emas.	ef
	Rabu, 24/08/2022	-Meminta data nasabah untuk proses gadai. -Membantu nasabah yang akan melakukan proses gadai. -Melakukan cek pada barang elektronik yang akan di gadai.	ef
	Kamis, 25/08/2022	-Melayani nasabah yang datang. -Menjaga barang gadai yang di lelang. -Meminta data nasabah untuk proses gadai.	ef
	Jum'at, 26/08/2022	-Menjaga barang gadai yang di lelang. -Melakukan cek pada barang elektronik yang akan di gadai. -Melakukan proses segel pada barang yang digadai.	ef
	Sabtu, 27/08/2022	-Melayani nasabah yang datang. -Mengajak nasabah untuk membuat tabungan emas. -Menjaga barang gadai yang di lelang.	ef

*Lampiran 7 Laporan Kegiatan Harian Minggu Ke-5*

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
V	Senin, 29/08/2022	-Melayani nasabah yang datang. -Menjaga barang gadai yang di lelang. -Meminta data nasabah untuk proses gadai.	
	Selasa, 30/08/2022	-Menjaga barang gadai yang di lelang. -Melakukan cek pada barang elektronik yang akan di gadai. -Melakukan proses segel pada barang yang digadai.	
	Rabu, 31/08/2022	-Menjaga barang gadai yang di lelang. -Membantu nasabah yang akan melakukan proses gadai. -Meminta data nasabah untuk proses gadai.	

Jombang, 31 Agustus 2022

Pengelola Unit,

   
**Pegadaian**  
YULIA ARDHITIA.SE

P82807

**Lampiran 8 Penilaian Oleh Pendamping Lapangan**

**Penilaian oleh Pendamping Lapangan  
Aspek Penilaian oleh Pendamping Lapangan**

No	Aspek Yang Dinilai	Kurang (≤ 50)	Cukup (51 -65)	Baik (66-80)	Sangatbaik (≥ 81)
1.	Disiplin kerja				85
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja				90
3.	Sikap, etika dan tingkah lakusaat bekerja				90
4.	Kreativitas dan ketrampilan				90
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan				90
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja				90
7.	Kemampuan berkomunikasi				90
8.	Produktivitas kerja*				90

Catatan: Penilaian harap diisi dalam angka dengan rentang antara 10 - 100

\*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

.....  
.....  
.....

Jombang, 31 Agustus 2022  
Pendamping Lapangan,



**ERIS KRISTIYAN, SE.MM**  
P90318

## Lampiran 9 Penilaian Oleh Dosen Pendamping Lapangan



### 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 : Erica Surya  
NIM : 1961235  
Program Studi : Manajemen  
Tempat KKM : PT Pegadaian (Persero) UPC Ngoro  
Bagian/Bidang : Kasir

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	90
2.	Motivasi	95
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	90
4.	Tata Bahasa dan kerapian laporan	95
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	90
6.	Sistematika laporan	95
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	90
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	90
Jumlah		735
Nilai Rata-Rata		91,87

Jombang, 31 Agustus 2022  
Dosen Pembimbing Lapangan,

Nurul Hidayati, SE, MM  
NIDN : 0705037301

## FOTO KEGIATAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)

*Gambar 1. 4 Foto Kegiatan Melayani Nasabah dan Menjaga Barang Lelang*



*Gambar 1. 5 Kasir Dan Mempelajari Tentang Aplikasi Passion*



*Gambar 1. 6 Foto Kegiatan Menyebar Brosur*

