

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
ANALISIS PROSES PELAYANAN NASABAH PADA UNIT LAYANAN
PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG JOMBANG



Oleh :

Muhammad Farid Risdyono

2061278

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA
JOMBANG

2023

LEMBAR PENGESAHAN

KULIAH KERJA MAGANG (KKM)

ANALISIS PROSES PELAYANAN NASABAH PADA UNIT LAYANAN

PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG JOMBANG



Oleh:

Muhammad Farid Risdyono

2061278

18 Agustus 2023

Menyetujui,

Pendamping Lapangan


Pegadaian
Putut Pribadi
P79008

Dosen Pembimbing Lapangan



Widy Taurus Sandy, SE., M.SM
NIDN. 0730047903

Mengetahui,



Ketua Prodi Manajemen

Dr. Erminati Pancaningrum, S.T., M.SM
NIDN. 0716097202

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT karena berkat hidayah dan taufiqnya penulis mampu menyelesaikan penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM). Laporan ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan S1 yang berjudul “Analisis Proses Pelayanan Nasabah Pada Unit Layanan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jombang”.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan KKM ini tidak berhasil tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih dengan sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Abdul Rohim, SE., M.Si, CRA selaku Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang
2. Ibu Dr. Erminati Pancaningrum, S.T., M.SM selaku Kepala Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang
3. Bapak Widy Taurus Sandy, SE., M.SM selaku Dosen Pembimbing Lapangan
4. Bapak Putut Pribadi selaku Pimpinan Cabang PT. Pegadaian Jombang dan Pendamping Lapangan
5. Segenap staf dan Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jombang yang telah membantu memberikan data dan informasi yang dibutuhkan

Penulis menyatakan bahwa Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini masih terdapat kekurangan karena keterbatasan dan kendala yang hadapi selama penyusunan maupun kegiatan selama magang. Namun demikian penulis berharap

bahwa Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembacanya.

Jombang, 18 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang.....	2
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang	3
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang.....	3
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang	4
BAB II	5
TINJAUAN UMUM TEMPAT MAGANG KULIAH KERJA MAGANG	5
2.1 Sejarah Perusahaan	5
2.2 Kegiatan Umum Perusahaan.....	7
BAB III	15
PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	15
3.1 Pelaksanaan Kerja	15
3.2 Hasil Pengamatan.....	16
3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi	17
BAB IV	18
KESIMPULAN	18
4.1 Kesimpulan	18
4.2 Saran	19
DAFTAR PUSTAKA	20
LAMPIRAN	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Gambar Struktur Perusahaan.....	7
---	---

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tarif Sewa Modal KCA.....	8
Tabel 2. 2 Tabel Biaya Administrasi KCA.....	8
Tabel 2. 3 Tarif Sewa Modal Krasida.....	9
Tabel 2. 4 Tarif Sewa Modal Kreasi.....	10
Tabel 2. 5 Angsuran.....	14

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Melayani nasabah gadai perhiasan	21
Lampiran 2 Pengecekan serta menghubungi nomor HP nasabah	21
Lampiran 3 Input data Somasi nasabah KUR	22
Lampiran 4 Promosi Produk Pegadaian	23
Lampiran 5 Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa	24
Lampiran 6 Surat Keterangan Magang Kerja	25
Lampiran 7 Penilaian Pendamping Lapangan	26
Lampiran 8 Penilaian Dosen Pendamping Lapangan	27

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang

Globalisasi membuat perkembangan perdagangan yang semakin besar dan cepat. Disetiap perusahaan – perusahaan diwajibkan mempunyai tenaga ahli yang profesional disetiap bidang yang dibutuhkan oleh perusahaan. Dengan memiliki tenaga yang profesional dalam bidangnya diharapkan dapat membuat strategi pemasaran yang baik sehingga mampu bersaing dengan perusahaan pesaing. Salah satu strategi pemasaran yaitu pada kualitas pelayanan.

Kualitas Pelayanan merupakan tingkatan pemenuhan kebutuhan dan keinginan atas harapan konsumen. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi konsumen dan membangun hubungan baik dengan konsumen. (Sopiyan, 2022)

Temuan yang diperoleh dari pengamatan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jombang. penulis menemukan hal yang menarik dalam bidang pelayanan yaitu saat admin kasir, admin pengambilan barang, dan penaksir memanggil nomor antrian nasabah sering kesusahan atau kurang terdengar oleh nasabah dikarenakan penuhnya antrian dan adanya kaca pelindung yang bisa dibilang kedap suara, hanya ada lubang kecil itupun kalau ramai nasabah sulit untuk memanggil nasabah. Hal ini dapat menghambat proses pelayanan.

Dari Uraian Penjelasan diatas penulis tertarik untuk membuat judul laporan Kuliah Kerja Magang dengan judul “ Analisis Proses Pelayanan Nasabah Pada

Unit Layanan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jombang”. Alasan penulis membuat judul tersebut karena selama proses magang penulis melakukan kegiatan pelayanan, promosi dan input data kemudian menemukan topik yang sesuai atas apa yang sudah dikerjakan di tempat magang. Kemudian alasan untuk memilih tempat magang di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jombang yang pertama, sesuai dengan konsentrasi jurusan penulis yaitu Manajemen Pemasaran. Yang kedua, lokasi perusahaan tidak jauh dari rumah, kurang lebih 15 menit dengan mengendarai motor dari rumah. Sehingga dapat menghemat waktu, dan transportasi biaya.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

1. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa peserta magang untuk memperoleh pengalaman kerja di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jombang, serta memaktekkan teori yang sudah disampaikan selama perkuliahan.
2. Meningkatkan kemampuan *softskill* mahasiswa dalam berkomunikasi dan rasa percaya diri serta tanggung jawab yang diberikan saat proses magang di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jombang.
3. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa peserta magang untuk melakukan pengamatan pada sistem pelayanan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jombang.
4. Mempersiapkan mental dalam memasuki dunia kerja nantinya.

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

Manfaat Bagi Mahasiswa :

1. Mahasiswa memperoleh pengalaman saat melakukan proses magang di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jombang, serta mahasiswa mampu mempraktekkan teori yang sudah diajarkan diperkuliahan saat proses magang.
2. Mahasiswa memperoleh atau menambah *softskill* dalam berkomunikasi, rasa percaya diri, dan bertanggung jawab yang diberikan saat proses magang.
3. Mahasiswa dapat mempelajari hasil dari pengamatan pada sistem pelayanan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jombang.
4. Mahasiswa memperoleh mental yang tangguh untuk menghadapi dunia kerja nantinya.

Manfaat Bagi PT. Pegadaian :

1. Menjalin hubungan yang teratur antara perusahaan dan lembaga pendidikan serta menumbuhkan dan menumbukan kerja sama yang menguntungkan dan bermanfaat bagi pihak terlibat yaitu PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jombang dengan STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. Mendapatkan tenaga tambahan dalam bidang pelayanan dan promosi

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Nama Tempat KKM : PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jombang

Alamat : Jalan Gus Dur No. 99, Kecamatan Jombang,
Kabupaten Jombang, Propinsi Jawa Timur,
61419 Telp: (0321)861993

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Waktu pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini berlangsung selama 30 hari kerja dimulai dari tanggal 10 Juli 2023 sampai dengan 14 Agustus 2023. Pelaksanaan magang dilaksanakan sesuai dengan hari kerja operasional kantor setiap hari Senin s.d Jumat Pukul 08.00 – 15.00 WIB dan hari Sabtu 08.00 – 12.30 WIB.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT MAGANG KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan

2.1.1 Sejarah Perusahaan PT. Pegadaian (Persero)

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.

2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan PT. Pegadaian (Persero)

Visi :

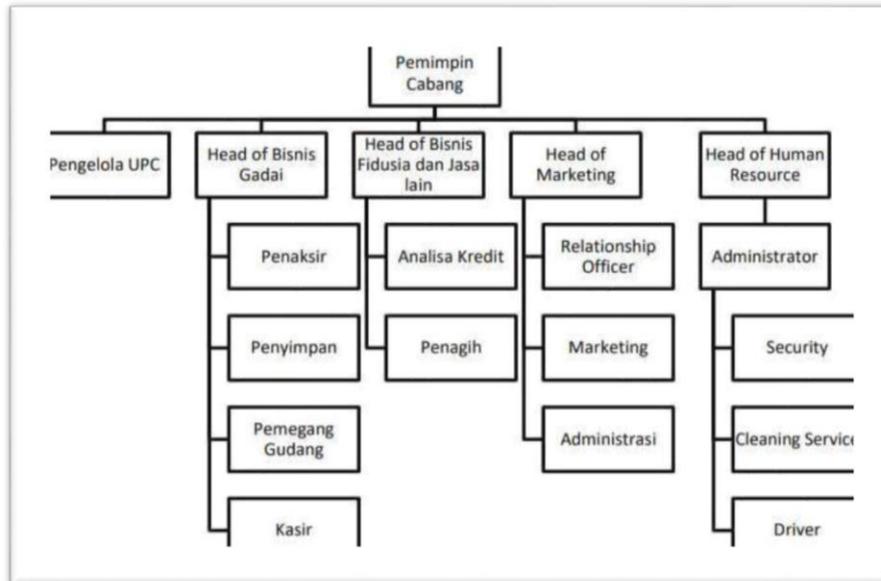
Visi PT. Pegadaian Persero adalah sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

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.

2.1.3 Struktur Perusahaan

Gambar 2. 1 Gambar Struktur Perusahaan



Sumber : Data PT Pegadaian Jombang

2.2 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. 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 Jombang

Tabel 2. 2 Tabel 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

Pinjaman	Admin
> 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 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 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 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. 4 Tarif Sewa Modal Kreasi

Pinjaman	Adm	Sewa Modal	
		Jangka Waktu (bulan)	
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 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 miliki 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.

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.

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 smartpone 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. Pegadaian Syariah Pembiayaan Porsi Haji

Pembiayaan Porsi Haji adalah layanan pembiayaan untuk mendapatkan porsi haji secara syariah dengan barang jaminan emas atau Tabungan Emas dan proses yang mudah serta aman

Persyaratan yang dibutuhkan :

- a. Jaminan Tabungan Emas senilai 3,5 gram, atau Emas batangan (LM) atau emas perhiasan dengan Nilai Taksiran Minimal 1,9 juta rupiah
- b. Bukti SABPIH (Setoran Awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) dan SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji)

- c. Buku Tabungan Haji
- d. Fotocopy KTP
- e. Fotocopy KK
- f. Pas foto 3x4
- g. Surat keterangan Domisili

Tarif Per Transaksi Rp. 270.000,-

Tabel 2. 5 Angsuran

Tenor	Angsuran
12 Bulan	Rp. 2.336.200,-
24 Bulan	Rp. 1.294.500,-
36 Bulan	Rp. 947.300,-
48 Bulan	Rp. 773.700,-
60 Bulan	Rp. 669.500,-

Sumber : Brooklet PT Pegadaian Jombang

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja

Kuliah Kerja Magang (KKM) dilaksanakan di PT Pegadaian (Persero) Kantor cabang Ploso yang telah dilaksanakan dan dimulai tanggal 1 Agustus 2022 sampai dengan 30 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. Menyambut nasabah

Menyambut nasabah saat datang maupun pergi dan menanyakan keperluan yang akan dilakukan. Biasanya nasabah melakukan gadai emas, membuka tabungan emas, membayar angsuran, pengajuan form KUR, dan pengajuan form porsi haji.

b. Membantu nasabah mengisi formulir gadai

Pada saat nasabah melakukan gadai terkadang nasabahnya sudah tua atau mata mines, disini bagian pelayanan membantu menuliskan formulir dan menanyakan apakah sudah pernah gadai di PT. Pegadaian Cabang Jombang atau baru pertama kali. Karena kalau nasabah belum pernah akan mengisi formulir registrasi tambahan.

c. Menghubungi nomor HP nasabah

Menghubungi nomor HP nasabah dan mengirimkan pesan pemberitahuan untuk melakukan perpanjangan angsuran.

d. Menginput data nasabah

Melakukan scan file perjanjian KUR yang sudah di tanda tangan untuk dijadikan file PDF agar file memiliki dokumen bentuk file yang rapi

e. Mempersiapkan Brosur

Mempersiapkan brosur yang akan dipakai untuk hari kedepannya

f. Promosi produk pegadaian

Melakukan promosi produk pegadaian khususnya dalam brosur KUR syariah dan produk baru dari pegadaian yaitu Pendaftaran Porsi Haji Untuk wilayah yang di targetkan hanya disekitar area PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jombang dengan radius jarak 8 KM dari perusahaan.

3.2 Hasil Pengamatan

Dari hasil pengamatan di tempat magang mahasiswa atau penulis menemukan kendala dalam hal pelayanan saat admin kasir, penaksir, dan pengambilan barang memanggil nama ataupun nomor antrian nasabah.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kendala tersebut antara lain :

- Ramainya jumlah antrian
- Terkadang ada nasabah yang membawa anaknya dan gaduh di tempat antrian
- Suara admin kurang terdengar karena adanya kaca pelindung yang kedap suara dan hanya ada lubang kecil untuk transaksi sehingga

sering tidak terdengar suara admin saat memanggil hal ini mungkin masalah kecil tetapi juga menguras tenaga yang seharusnya tidak diperlukan dalam hal pelayanan

3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi

Kualitas Pelayanan dapat meningkatkan citra perusahaan dan meningkatkan efisiensi dalam melayani konsumen. Dalam kualitas pelayanan tidak ada definisi tertentu, namun terdapat elemen yang menjadi panduan dalam memahami tentang kualitas pelayanan seperti : 1. Kualitas meliputi usaha memenuhi harapan. 2. Kualitas meliputi produk, jasa, manusia dan proses. 3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.(Seke et al., 2022)

Jadi, untuk meningkatkan kualitas pelayanan di perusahaan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jombang. Penulis mengusulkan solusi untuk pemecahan masalah yang ada di tempat magang dengan memasang atau menambahkan microfon dan sound audio di sisi pojok atas ruangan antrian. sehingga saat memanggil nomor antrian nasabah bisa lebih efektif.

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan dan pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) selama proses kegiatan Magang, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Selama magang mahasiswa peserta Kuliah Kerja Magang (KKM) memperoleh pengalaman dalam bidang pelayanan dan promosi di PT. Pegadaian Cabang (Persero) Jombang. Hal tersebut dapat dijadikan pengalaman untuk didunia kerja nantinya.
2. Fungsi dari berdirinya PT. Pegadaian Cabang (Persero) Jombang. yaitu dengan memberikan solusi keuangan yang terbaik kepada masyarakat melalui penyaluran pinjaman skala mikro, kecil dan menengah atas dasar hukum gadai dan fidusia.
3. Mahasiswa dipercaya dalam melakukan tugas pelayanan, input data dan promosi.
4. Dari hasil pengamatan mahasiswa peserta Kuliah Kerja Magang (KKM) menemukan kendala pada bidang pelayanan dan mahasiswa mampu memberikan usulan solusi dari permasalahan di tempat magang.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) yang telah selesai. Terdapat saran dari penulis atau mahasiswa, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi PT. Pegadaian Cabang (Persero) Jombang
 - Diharapkan perusahaan tetap bisa membuka peluang untuk peserta calon magang KKM

2. Bagi STIE PGRI Dewantara Jombang
 - Diharapkan STIE PGRI Dewantara Jombang untuk lebih memperjelas dan memperlengkap isi dari buku pedoman penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM). Karena terdapat beberapa penjelasan yang terpotong dan tidak ada lanjutannya.
 - Diharapkan STIE PGRI Dewantara Jombang menjalin hubungan kerjasama dengan perusahaan, agar mempermudah calon peserta magang dalam memilih tempat magang.

DAFTAR PUSTAKA

- Seke, P. C., Tumbel, T. M., & Mukuan, D. D. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Cabang Megamas Kota Manado. *Productivity*, 3(3).
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/40323>
- Sopiyan, P. (2022). Pengaruh Digital Marketing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(2), 249–258. <https://doi.org/10.32670/coopetition.v13i2.1057>
- <https://www.pegadaian.co.id/> (Diakses Tanggal 18 Agustus 2023 Pukul 22.16)

LAMPIRAN

Lampiran 1 Melayani nasabah gadai perhiasan



Lampiran 2 Pengecekan serta menghubungi nomor HP nasabah



Lampiran 3 Input data Somasi nasabah KUR



Lampiran 4 Promosi Produk Pegadaian



Lampiran 5 Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Muhammad Farid Risdyono
 NIM : 2061278
 Program Studi : Manajemen
 Tempat KKM : PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jombang
 Bagian/Bidang : Pelayanan

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	10/07/2023	Perkenalan dengan karyawan & Jobdesk	
	11/07/2023	Membantu Pelayanan	
	12/07/2023	Membantu Pelayanan	
	13/07/2023	Membantu Pelayanan	
	14/07/2023	Input data daftar kredit bermacalah	
	15/07/2023	Membantu Pelayanan	
II	17/07/2023	Membantu Pelayanan	
	18/07/2023	Promosi / Sebar brosur	
	20/07/2023	Promosi / Sebar brosur	
	21/07/2023	Promosi / Sebar brosur	
	22/07/2023	Promosi / Sebar brosur	
III	24/07/2023	Membantu Pelayanan	
	25/07/2023	Input data daftar kredit bermasalah	
	26/07/2023	Membantu pelayanan	
	27/07/2023	Membantu Pelayanan	
	28/07/2023	Promosi / Sebar brosur	
	29/07/2023	Promosi / Sebar brosur	
IV	31/07/2023	Promosi / sebar brosur	
	01/08/2023	Membantu Pelayanan	
	02/08/2023	Membantu Pelayanan	
	03/08/2023	Promosi / sebar brosur	
	04/08/2023	Promosi / sebar brosur	
	05/08/2023	Promosi / sebar brosur	
V	07/08/2023	Membantu pelayanan	
	08/08/2023	Membantu pelayanan	
	09/08/2023	Membantu pelayanan	
	10/08/2023	Promosi / sebar brosur	
	11/08/2023	Promosi / sebar brosur	
	12/08/2023	Promosi / sebar brosur	
VI	14/08/2023	Membantu pelayanan	

Jombang, 18 Agustus 2023
 Pendamping Lapangan,

Putut Pribadi
 P79008

Lampiran 6 Surat Keterangan Magang Kerja



PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jombang
Jl. Gus Dur No. 99 Candi Mulyo, Kec. Jombang, Kab. Jombang
Telp. (0321) 861993
[www. Pegadaian.co.id](http://www.Pegadaian.co.id)

SURAT KETERANGAN MAGANG KERJA

Nomor:

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Putut Pribadi**
NIK : P79008
Jabatan : Pimpinan Cabang Jombang

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **Muhammad Farid Risdyono**
Asal Sekolah : STIE PGRI Dewantara Jombang
Program Studi : Strata Satu (S1) Manajemen
Alamat Sekolah : Jln. Prof. Muh Yamin No.77, Diwek, Kabupaten Jombang

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan kegiatan magang kerja di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jombang. Magang kerja tersebut telah dilaksanakan selama 1 (satu) bulan atau 30 (tiga puluh) hari kerja, yaitu mulai tanggal 10 Juli 2023 s/d 14 Agustus 2023.

Selama magang di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jombang, yang bersangkutan telah mempelajari tentang pelayanan nasabah dan promosi. Dan pada saat surat ini dikeluarkan, yang bersangkutan telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Demikian surat keterangan magang ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 18 Agustus 2023

Pimpinan Cabang Jombang

Putut Pribadi
P79008

Lampiran 7 Penilaian Pendamping Lapangan



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA
PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (BAIK SEKALI)
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (BAIK)

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

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Nama : Muhammad Farid Risdyono
 NIM : 2061278
 Program Studi : Manajemen
 Tempat Magang : PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jombang
 Alamat Tempat Magang : Jl. Gus Dur No.99, Candi Mulyo, Kec. Jombang, Kab. Jombang,
 Jawa Timur
 Bagian/Bidang : Pelayanan

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 -100)
1.	Disiplin kerja	95
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	90
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	90
4.	Kreativitas dan ketrampilan	85
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	95
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	90
7.	Kemampuan berkomunikasi	90
8.	Produktivitas kerja*	95
	Jumlah	730
	Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8)	91,25

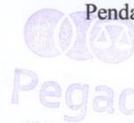
Catatan: Penilaian harap diisi dalam angka
 *Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

.....

.....

Jombang, 18 Agustus 2023
 Pendamping Lapangan



Putut Pribadi
 P79008

Lampiran 8 Penilaian Dosen Pendamping Lapangan



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA

PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (BAIK SEKALI) 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 : Muhammad Farid Risdyono
NIM : 2061278
Program Studi : Manajemen
Tempat Magang : PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jombang
Bagian/Bidang : Pelayanan

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	92
2.	Motivasi	90
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	90
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	90
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	88
6.	Sistematika laporan	90
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	90
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	90
Jumlah		720
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8)		90

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

Jombang, 22 Agustus 2023

Dosen Pembimbing Lapangan,

Widy Taurus Sandy, SE., M.SM