

**LAPORAN MAGANG**

**PEGADAIAN UPC CONDONGCATUR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana**



**Disusun Oleh:**

**Anisa Megantari Putri Ariesta**

**211930693**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**

**YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA YOGYAKARTA**

**FEBRUARI 2023**

## TUGAS AKHIR

### KEGIATAN MAGANG DI PEGADAIAN CABANG KENTUNGAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**ANISA MEGANTARI PUTRI ARIESTA**

Nomor Induk Mahasiswa: 211930693

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 14 Juni 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen (S. M.)

#### Susunan Tim Penguji:

Pembimbing

Shita Lusi Wardhani, Dra., M.Si.

Penguji

Daniel Joel Immanuel Kairupan, S.AB., M.B.A.

Yogyakarta, 14 Juni 2023  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta  
Ketua



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

## **ABSTRAK**

Laporan ini merupakan bentuk pertanggungjawaban penulis untuk mendapatkan gelar Sarjana (S1). Laporan magang ini menjelaskan bagaimana penulis melaksanakan kegiatan magang di PT.Pegadaian UPC Condongcatur yang berlokasi di Jl. Ring Road Utara No.5A, Sanggrahan, Condongcatur, Kec. Depok, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281. Pelaksanaan kegiatan magang dimulai dari tanggal 13 Februari 2023 sampai dengan 15 Mei 2023. Penulis ditempatkan di bagian operasional serta membantu kasir dalam melayani transaksi gadai.

Selama melakukan kegiatan magang di Pegadaian UPC Condongcatur penulis menemukan beberapa permasalahan seperti fasilitas yang tidak mencukupi untuk meningkatkan kinerja karyawan, sistem yang sering *down*, komunikasi *whatsapp* yang menumpuk. Dengan adanya masalah tersebut penulis mencoba memberikan saran dan pembahasan untuk menyelesaikan masalah tersebut berdasarkan landasan teori yang relevan menurut para ahli.

Kata kunci: Magang, PT. Pegadaian UPC Condongcatur, Gadai.

## **ABSTRACT**

*This report is a form of accountability for the author to obtain a Bachelor's degree. This internship report explains how the author carried out the internship at PT. Pegadaian UPC Condongcatur, located on Jl. North Ring Road No. 5A, Sanggrahan, Condongcatur, Kec. Depok, Sleman, Special Region of Yogyakarta 55281. The internship will start from 13 February 2023 to 15 May 2023. The author is placed in the operational section and assists cashiers in serving pawn transactions.*

*During the internship activities at Pegadaian UPC Condongcatur, the author found several problems such as insufficient facilities to improve employee performance, the system was often down, WhatsApp communications were piling up. With this problem the author tries to provide suggestions and discussions to solve these problems based on relevant theoretical foundations according to experts.*

*Keywords: Internship, PT. Pawnshop UPC Condongcatur, Pawnshop.*

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Salah satu lembaga keuangan resmi di Indonesia yang merupakan lembaga BUMN adalah PT. Pegadaian Persero. Lembaga tersebut bergerak pada 3 layanan bisnis berupa pembiayaan,

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

emas, dan aneka jasa. Lembaga tersebut merupakan satu-satunya lembaga berizin yang memiliki kegiatan keuangan dalam bentuk pembiayaan atas asas gadai seperti yang ada pada undang-undang perdata pasal 1150 sebagai penyaluran pinjaman oleh masyarakat dan untuk masyarakat (Ni Made Nanik Sugianti, 2014). Sebagaimana yang dimaksud asas/hukum gadai pada undang-undang hukum perdata pasal 1150 dinyatakan bahwa gadai merupakan suatu hak yang diperoleh kreditur atas suatu barang bergerak, yang diserahkan oleh kreditur, atau oleh kuasanya, sebagai agunan atas utangnya (Bkusmono, Pengertian Pegadaian Perusahaan, 2011). Maka dari hal tersebut PT. Pegadaian Persero memiliki fungsi dan peran dalam memberikan pinjaman kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya serta berperan penting dalam sektor perekonomian dan usaha baik untuk dirinya maupun orang lain.

Tidak bisa dipungkiri lagi bahwa semakin hari kebutuhan masyarakat semakin meningkat secara signifikan. Hal tersebut dapat dilihat dalam hal teknologi yang semakin canggih dan menuntut masyarakat untuk bisa menyesuaikan dengan kebutuhan teknologi tersebut agar tidak ketinggalan zaman. Dari hal tersebut KCA hadir ditengah-tengah masyarakat untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hariannya yang semakin meningkat. KCA tersebut merupakan produk unggulan yang diberikan kepada masyarakat oleh PT. Pegadaian (Hanafi, 2021). Karena pada kenyataannya masyarakat sekarang lebih memilih hal yang mudah dan tidak terlalu ribet dalam urusan keuangan.

Di antara beberapa produk yang dimiliki oleh PT. Pegadaian Persero, gadai KCA adalah salah satu yang paling diminati oleh masyarakat. Dibandingkan dengan produk yang lain gadai KCA memiliki beberapa karakteristik yang mudah dan diminati oleh masyarakat. KCA ini merupakan kredit cepat dan aman yang dipercaya oleh masyarakat untuk menggadaikan barangnya berupa perhiasan ataupun alat elektronik bahkan kendaraan. Karenanya disposisi dari KCA ini sama kaitannya dengan sewa modal dengan besarnya dihitung sesuai dengan jangka waktu tertentu dan diperbolehkan untuk memperpanjang dengan melakukan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pembayaran bunga atas barang yang telah digadaikan. Sebenarnya hal tersebut tidak jauh berbeda pada bunga di dalam perbankan namun masyarakat lebih memilih gadai KCA ini karena sewa modalnya relatif kecil (Tahalua, 2021). Dari penelitian yang dilakukan oleh Muktiyatul Ulya Muhsin, dikatakan bahwa peminat KCA ini meningkat drastis pada tahun 2019 hingga 2021 yang mencapai hampir 50% peningkatannya (Muhsin, 2022). Hal tersebut membuktikan bahwa KCA adalah salah satu produk yang diminati oleh masyarakat dengan sistem yang cepat dan aman serta sewa modalnya yang tidak terlalu tinggi.

Dari observasi yang dilakukan oleh penulis, PT. Pegadaian Persero memberikan bunga atau sewa modal berkisar antara 1% hingga 2% dalam satu hari pinjaman yang mana hal tersebut berkisar antara Rp.2.500 rupiah hingga Rp.150.000 rupiah per harinya sesuai dengan berapa jumlah pinjaman nasabah. Dalam proses pencairan dana pun juga sangat cepat berkisar antara 10-15 menit waktu yang dibutuhkan hingga proses selesai dan pencairan dana. Dalam proses besaran pinjamannya juga sangat relatif dijangkau oleh masyarakat mulai dari Rp.50.000 rupiah hingga Rp.50.000.000 rupiah lebih tergantung agunan yang diberikan oleh nasabah sedangkan batas jatuh tempo hanya diberikan oleh PT. Pegadaian selama 4 bulan atau setara dengan 120 hari namun waktu tersebut dapat diperpanjang sesuai kemampuan nasabah dan hanya dikenakan bunga/sewa modal ditambah biaya admin dan dapat mencicil sewa modal untuk mengurangi jumlah sebagian pinjaman.

Walaupun sebagian besar masyarakat lebih memilih KCA sebagai alasan cepat dan aman, tetapi di sisi lain KCA juga terdapat sisi negatif terhadap masyarakat seperti jangka waktu yang diberikan dapat diperpanjang, hal tersebut dapat menjadikan masyarakat lalai tentang apa yang sudah menjadi tanggung jawabnya terhadap proses pembiayaan yang mengakibatkan sewa modal/bunga akan semakin menumpuk sehingga menyebabkan kredit macet (Sukiman, 2019). Memungkinkan juga kepada masyarakat yang ingin melakukan transaksi dengan pinjaman yang lebih banyak akan terkendala dalam hal pengajuannya di sistem KCA ini.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Dari hal di atas, penulis tertarik dengan proses sistem gadai KCA yang dilakukan oleh PT. Pegadaian Persero dengan beberapa hal yang sudah memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk melakukan pinjaman yang cepat dan aman khususnya di PT. Pegadaian UPC Condongcatur, Sleman, Yogyakarta. Pemilihan tersebut atas dasar keragaman dalam sub pembiayaan pada sistem gadai KCA PT. Pegadaian UPC Condongcatur dalam berbagai penawaran yang ada sehingga kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dapat tercukupi serta sisi negatif yang ada dapat teratasi dengan baik.



## 1.2 Profil Perusahaan dan Aktivitas Magang

Visi PT Pegadaian :

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Menjadi lembaga keuangan yang paling bernilai di Indonesia dan menjadi preferensi utama masyarakat dalam inklusi keuangan.

## Misi PT Pegadaian:

- 1) Memberikan keuntungan maksimal kepada semua pemangku kepentingan melalui pengembangan bisnis inti.
- 2) Meningkatkan proporsi nilai nasabah dengan pemangku kepentingan melalui pengembangan bisnis baru
- 3) Memberikan pelayanan yang unggul dengan mengutamakan kepuasan pelanggan:
  - Proses bisnis yang mudah
  - Teknologi informasi yang unggul dan modern
  - Pelaksanaan manajemen risiko yang konsisten
  - Tenaga kerja yang terampil, beretika serta memiliki kemampuan yang baik.

## Aktivitas Magang di PT.Pegadaian

Pada saat melakukan kegiatan magang penulis ditempatkan di bagian operasional serta membantu kasir dalam melayani transaksi gadai, penulis diberikan kesempatan untuk melakukan kontribusi sesuai arahan dan perintah yang diberikan oleh penanggung jawab. Dalam melakukan kegiatan magang di Pegadaian UPC Condongcatur penulis juga turut serta dalam kegiatan di luar kantor yaitu *Canvassing* dan literasi ke instansi dalam membantu devisi BPO seperti mengenalkan produk-produk pegadaian ke masyarakat. Selama melakukan kegiatan magang penulis bertanggung jawab untuk melakukan kegiatan magang meliputi:

- 1) Pengenalan produk Pegadaian

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

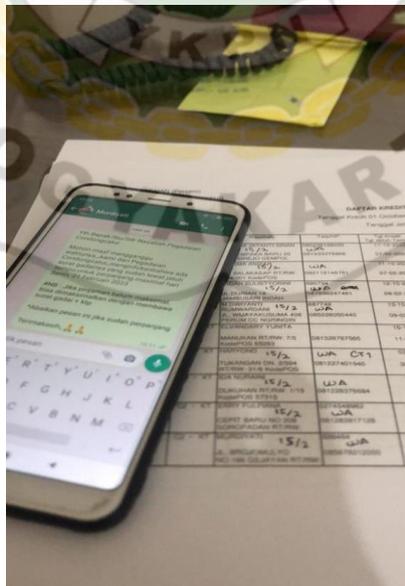
Penulis mempelajari tentang berbagai macam produk yang diberikan PT.Pegadaian UPC Condongcatur untuk masyarakat, seperti syarat dan ketentuan produk, besaran bunga setiap produk, serta simulasi pembiayaan atau pembelian produk.

Berikut ini beberapa produk pegadaian:

- KCA adalah kepanjangan dari Kredit Cepat Aman. Merupakan layanan kredit yang disediakan PT. Pegadaian untuk semua kalangan nasabah, untuk memenuhi kebutuhan konsumsi dan peningkatan produktivitas. barang jaminan yang diperlukan berupa perhiasan, barang elektronik, kendaraan. Masa kredit yang ditawarkan selama 4 bulan atau 120 hari dengan tingkat bunga 1,2% per lima belas hari bisa diperpanjang hanya dengan membayar sewa modal dan biaya administrasinya yang telah ditetapkan.
- Kredit Angsuran Sistem Fidusia (Kreasi). Layanan ini disediakan bagi pengusaha mikro yang ingin mengembangkan usahanya dan sebagai alternatif untuk memperoleh modal usaha dengan jaminan fusida, dan pengembalian melalui pembayaran angsuran kredit dengan suku bunga pinjaman 1,0%.
- Kredit Angsuran Sistem Gadai (Krasida) merupakan layanan pinjaman dengan jaminan emas atas dasar gadai dengan pengembalian pinjaman dilakukan secara angsuran per bulan dengan jangka waktu kredit 6, 12,24 sampai 36 bulan dan bunga pinjaman sebesar 1% per bulan, flat.
- Mulia. Merupakan layanan penjualan logam mulia yang diberikan pegadaian secara kredit yang dapat dilakukan secara perseorangan maupun arisan dengan minimal 6 orang, dan pembayaran uang muka 20% *Buyback* yang kompetitif serta jangka waktu fleksibel. Untuk pembelian logam mulia secara perseorangan barang akan diberikan setelah pelunasan, dan untuk pembelian logam mulia secara arisan barang akan diserahkan setiap bulannya.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Tabungan Emas. Merupakan layanan penitipan saldo emas untuk memudahkan nasabah melakukan investasi emas secara efektif dan terjamin. Untuk pembukaan buku tabungan emas dikenakan biaya Rp. 50.000 di mana Rp. 30.000 digunakan untuk biaya pemeliharaan buku tabungan selama 1 tahun, Rp. 10.000 untuk biaya administrasi dan sisanya masuk ke saldo buku tabungan serta langsung dikonversikan keberatan emas dan tidak ada minimal transaksi untuk menabung sehingga memudahkan nasabah dalam menabung dalam jumlah berapa pun.
- 2) Mencatat dan menghubungi nasabah terkait kredit jatuh tempo, uang kelebihan nasabah, serta kredit bermasalah
- Mencatat dan menghubungi nasabah jatuh tempo biasanya dilakukan secara berkala atau seminggu sebelum tanggal jatuh tempo untuk mengingatkan dan mengkonfirmasi kepada nasabah terkait surat gadai yang sudah lewat dari tanggal jatuh tempo.



*Gambar 2. 1 Tampilan Menghubungi Nasabah Jatuh Tempo*

- Mencatat dan menghubungi nasabah terkait uang kelebihan nasabah. Dengan adanya kenaikan harga emas mengakibatkan taksiran harga emas juga meningkat sehingga

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

barang gadaian atau jaminan nasabah yang sudah terlelang terkadang mendapatkan uang kelebihan yang didapat dari selisih taksiran gadai dan harga jual saat terjadi proses lelang, biasanya penulis menghubungi nasabah sebulan setelah barang terlelang atau setelah pembukuan barang lelang dan batasan waktu yang diberikan PT.Pegadaian UPC Condongcatur untuk pengambilan uang kelebihan adalah setahun setelah adanya pemberitahuan uang kelebihan.



*Gambar 2. 2 Tampilan Menghubungi Nasabah Terkait Uang Kelebihan Nasabah*

- Mencatat dan menghubungi nasabah terkait kredit bermasalah. Penulis menghubungi nasabah terkait kredit bermasalah atau kredit macet apabila nasabah sudah terlambat untuk membayarkan cicilan angsuran lebih dari satu bulan atau satu kali angsuran, atau apabila gadaian nasabah sudah masuk barang jaminan dalam proses lelang (BJDPL).

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PT. PEGADAAN (Persero)  
Cabang : UPC CONDONGKATUR

DAFTAR KREDIT BERMASALAH BARANG LELANG  
Tanggal : s/d -

No	No. Kredit	No. Sbc	CF	Nasabah	Tanggal Kredit	Tanggal Out CF	Uang Pinjaman	Total Kas
1	13864212000364	-	90006843	SUSANTI HERAWATI	18-09-2022	03-11-2022	260.000	
2	13864212000362	-	101003043	SURYANI	29-08-2022	03-11-2022	510.000	
3	13864212000361	-	101003043	SURYANI	29-08-2022	03-11-2022	1.473.000	
4	13864212000499	-	100372489	H MOHAMMAD IQ	01-10-2022	18-11-2022	400.000	
5	13864212000498	-	1023821056	RIZKY ARIYA BIMA SAKTI	01-10-2022	18-11-2022	3.000.000	
6	13864212000496	-	800008043	ARIFIAN PRAPRIANTO	22-09-2022	03-12-2022	1.080.000	
7	13864212000495	-	8000748004	JEFF WANYUDI	18-10-2022	03-01-2023	1.070.000	
8	13864212000380	-	1013994889	MURIDAH A. AMAN	19-10-2022	03-01-2023	1.000.000	
9	13864212000410	-	1013994889	BOO BUDHIE SURYIA PRADATA	00-10-2022	03-01-2023	1.718.000	
10	13864212000408	-	8000748004	SRI WANYUDI	27-10-2022	03-01-2023	940.000	
11	13864212000584	-	8000748004	DESSA INTAN TERINTA	01-11-2022	18-01-2023	600.000	
12	13864212000573	-	8000748004	SRI WANYUDI	03-11-2022	18-01-2023	4.500.000	
13	13864212000570	-	1010019642	DEBBIY BOPUS PRATAMA	03-11-2022	18-01-2023	1.400.000	
14	13864212000569	-	1010019642	PUTRI NITA DINARWATI	30-12-2022	03-02-2023	850.000	
15	13864212000568	-	1010019642	PRU PERMANDES	03-12-2022	03-02-2023	4.000.000	
16	13864212000567	-	800007108	PRU PERMANDES	30-12-2022	03-02-2023	3.700.000	
17	13864212000519	-	800007108	PRU PERMANDES	12-12-2022	18-02-2023	840.000	
18	13864212000518	-	800007108	PRU PERMANDES	15-12-2022	18-02-2023	870.000	

Gambar 2. 3 Tampilan List Nasabah Yang Akan Dihubungi Terkait Kredit Bermasalah

- 3) Mencatat dan mengarsipkan Surat Bukti Kredit (SBK) harian, surat keterangan hilang, SBK tertinggal.
  - Mencatat dan mengarsipkan SBK harian biasanya digunakan untuk arsip kantor agar perusahaan mengetahui seberapa banyak SBK yang sudah digunakan secara urut, serta agar perusahaan mengetahui berapa nomor seri surat gadai terakhir per harinya.

JANUARI 2023

FEBRUARI 2023

Tanggal	Nomor Awal	Nomor Akhir	Saldo	Penjelasan
01/01/2023	2101010001	2101010001	6	
02/01/2023	2101010002	2101010002	10	
03/01/2023	2101010003	2101010003	18	
04/01/2023	2101010004	2101010004	12	
05/01/2023	2101010005	2101010005	28	
06/01/2023	2101010006	2101010006	8	
07/01/2023	2101010007	2101010007	13	
08/01/2023	2101010008	2101010008	5	
09/01/2023	2101010009	2101010009	19	
10/01/2023	2101010010	2101010010	3	
11/01/2023	2101010011	2101010011	10	
12/01/2023	2101010012	2101010012	7	
13/01/2023	2101010013	2101010013		
14/01/2023	2101010014	2101010014		
15/01/2023	2101010015	2101010015		
16/01/2023	2101010016	2101010016		

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

*Gambar 2. 4 Tampilan Surat Bukti Kredit Harian*

- Mencatat dan mengarsipkan surat keterangan hilang. Surat keterangan hilang merupakan surat keterangan dari kepolisian atas kasus kehilangan surat bukti kredit nasabah. Biasanya surat keterangan hilang diterbitkan setelah nasabah mengajukan surat pengantar dari Pegadaian ke kepolisian untuk menerbitkan SBK baru.
- Mencatat dan mengarsipkan SBK tertinggal. Merupakan kegiatan pencatatan dan pengarsipan SBK nasabah yang tertinggal biasanya PT. Pegadaian Condongcatur menyimpan dan mencatat semua SBK tertinggal di buku arsip berdasarkan tanggal, nama nasabah dan tanggal jatuh tempo SBK tersebut, apabila nantinya nasabah datang dan mengambil SBK tertinggalnya maka wajib menunjukkan kartu identitas dan menandatangani buku arsip sebagai bukti pengambilan.



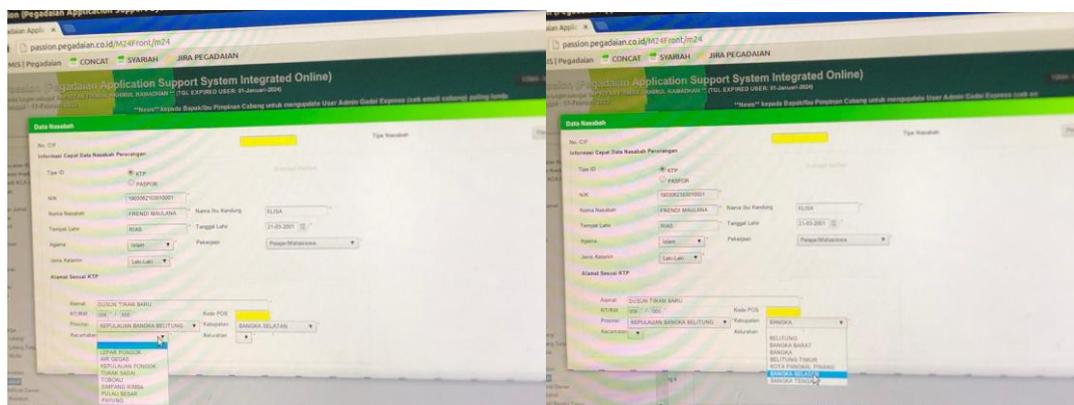
# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI



Gambar 2. 5 Tampilan Surat Bukti Kredit Tertinggal

#### 4) Membuat dan menginput *Customer Identification (CIF)*.

CIF adalah nomor identitas nasabah PT. Pegadaian Condongcatur yang berisikan data nasabah seperti nama, alamat lengkap, nomor *handphone*, pekerjaan, tempat tanggal lahir dan nama ibu kandung. Manfaat CIF adalah memudahkan perusahaan untuk mengetahui detail data nasabah untuk kepentingan perusahaan, pembuatan CIF dilakukan menggunakan *website Pegadaian Application Support System Integrated Online (PASSION)*.

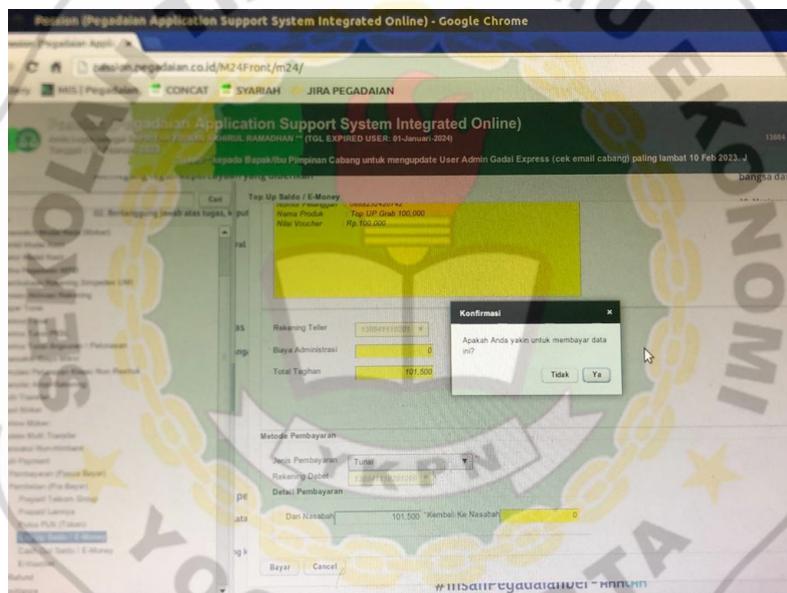


Gambar 2. 6 Tampilan PASSION Dalam Pembuatan CIF Nasabah

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## 5) Menginput pembelian *voucher* Grab

Pembelian *voucher* grab merupakan salah satu layanan yang diberikan pegadaian untuk mempermudah nasabah khususnya *driver* grab dalam melakukan transaksi pengisian saldo *e-money*. cara menginput pembelian *voucher* grab menggunakan aplikasi PASSION melalui fitur *multipayment* lalu memilih pembelian atau top up *voucher e-money* setelah itu masukan nomor telepon yang akan diisi memilih top up *voucher* grab dan pilih nominal sesuai yang diinginkan nasabah.

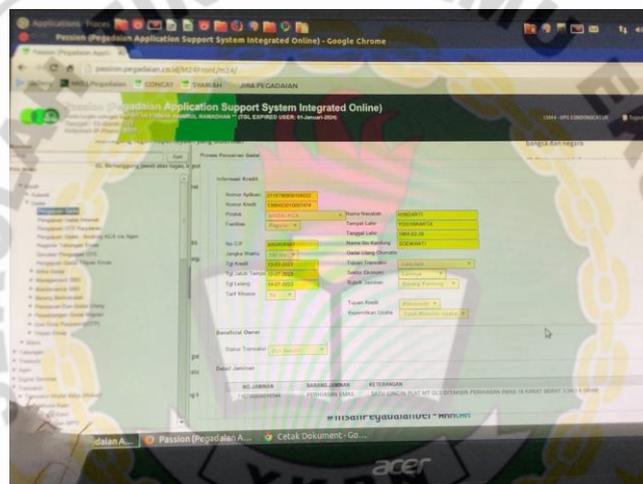
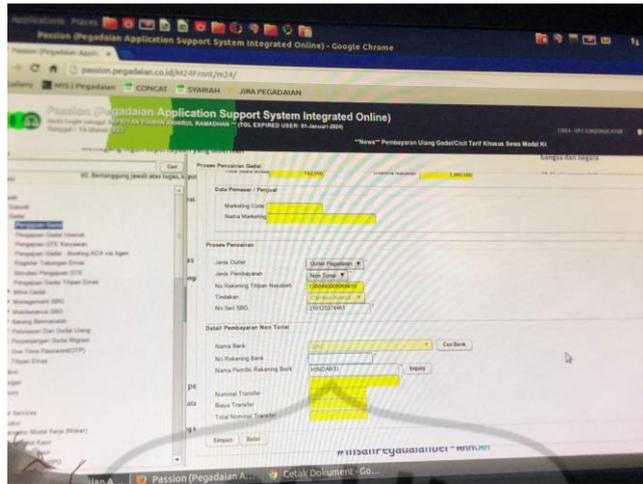


Gambar 2. 7 Tampilan PASSION Dalam Transaksi Pembelian Grab

## 6) Menginput transaksi KCA pencairan gadai, perpanjangan gadai dan tebusan.

- Penulis biasanya melakukan proses pencairan gadai setelah barang gadai selesai ditaksirkan oleh penaksir dan disetujui oleh nasabah, menggunakan *website* PASSION penulis memilih *fitur* pengajuan gadai dan memasukkan nomor kredit pada SBK yang sudah dicetak oleh penaksir, setelah itu penulis melakukan proses pencairan dengan pembayaran non tunai maupun tunai sesuai keinginan nasabah.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI



Gambar 2. 8 Tampilan PASSION Pada Transaksi Pencairan Gadai

- Menginput perpanjangan gadai  
Apabila nasabah tidak dapat melunasi pinjaman hingga batas waktu jatuh tempo yang diberikan, nasabah dapat memperpanjang masa pinjaman dengan membayarkan bunga dan administrasi. Penulis melakukan transaksi perpanjangan gadai menggunakan aplikasi PASSION pada fitur transaksi dan inquiry dengan kode 41715, dengan memasukkan nomor kredit nasabah maka data pinjaman nasabah akan otomatis muncul, setelah itu penulis memilih fitur gadai ulang maka sistem website akan otomatis memberikan informasi tentang tagihan perpanjang nasabah, setelah itu penulis mengkonfirmasi tagihan perpanjangan kepada nasabah setelah mendapatkan uang

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pembayaran dari nasabah penulis menginput nominal pembayaran dan mencetak struk sebagai bukti pembayaran.

- Menginput transaksi pelunasan gadai.

Penulis melakukan transaksi pelunasan gadai menggunakan *website* PASSION pada *fitur* transaksi dan *inquiry* dengan kode 41715 sama halnya dengan perpanjangan gadai, dengan memasukkan nomor kredit nasabah dan memilih *fitur* gadai tebus maka sistem *website* akan otomatis memberikan informasi tentang tagihan tebusan nasabah setelah itu penulis mengkonfirmasi tagihan penebusan kepada nasabah setelah nasabah setuju dan mendapatkan uang pembayaran dari nasabah penulis menginput nominal pembayaran dan menyerahkan surat gadai beserta fotokopi ktp nasabah kepada penyimpan barang untuk proses pengambilan barang.

- 7) Menginput transaksi pembayaran angsuran mikro syariah.

Pembayaran angsuran mikro merupakan transaksi yang dilakukan nasabah setiap bulannya untuk membayarkan cicilan atas produk pegadaian yang nasabah ambil merupakan pembiayaan untuk membantu mengembangkan usaha nasabah. Menggunakan aplikasi PASSION penulis menginput nomor angsuran nasabah maka sistem akan otomatis memberikan rincian tagihan yang harus dibayarkan nasabah, setelah mendapatkan uang pembayaran dari nasabah penulis menginput nominal pembayaran, dan mencetak struk sebagai bukti pembayaran.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI



*Gambar 2. 9 Tampilan Menginput Transaksi Pembayaran Mikro*

## 8) Mengecek perpanjangan serta penebusan gadai.

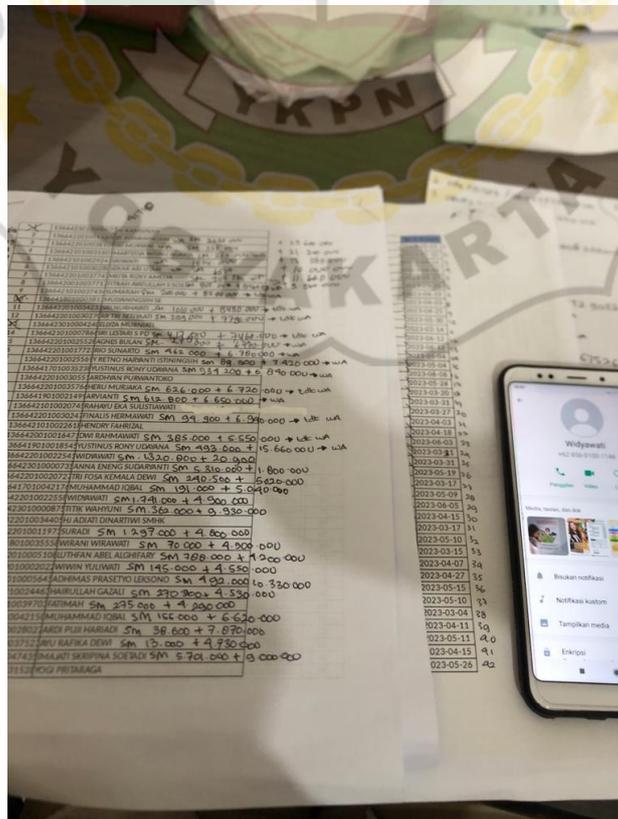
Penulis membantu nasabah yang kesulitan dalam menghitung perpanjangan gadai maupun pelunasan gadai sesuai dengan nomor kredit yang ada dalam SBK. Biasanya penulis melakukan pengecekan pada aplikasi Pegadaian *Digital* apabila SBK nasabah belum lewat tanggal jatuh tempo namun apabila sudah melewati tanggal jatuh tempo atau barang BJDPL maka penulis melakukan pengecekan menggunakan *website* PASSION. Untuk perhitungan bunga 1,2% dari uang pinjaman yang diberikan dengan hitungan perlima belas hari dimulai dari tanggal pinjaman, ditambah biaya administrasi.

Dan untuk biaya administrasi perhitungannya sebagai berikut:

- Untuk sewa modal pinjaman Rp. 50.000- Rp.500.000 biaya administrasinya sebesar Rp.2000
- Untuk pinjaman sewa modal Rp. 510.000- Rp.1.000.000, dikenakan biaya administrasinya sebesar Rp.10.000

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Untuk pinjaman sewa modal Rp. 1.000.000- Rp.2.500.000, dikenakan biaya administrasinya sebesar Rp.20.000
- Untuk pinjaman sewa modal Rp. 2.510.000- Rp.5.000.000, dikenakan biaya administrasinya sebesar Rp.50.000
- Untuk pinjaman sewa modal Rp. 5.010.000- Rp.10.000.000, dikenakan biaya administrasinya sebesar Rp.50.000
- Untuk pinjaman sewa modal Rp. 10.100.000- Rp.15.000.000, dikenakan biaya administrasinya sebesar Rp.75.000
- Untuk pinjaman sewa modal Rp. 15.000.000- Rp.20.000.000, dikenakan biaya administrasinya sebesar Rp.100.000
- Untuk pinjaman sewa modal Rp.20.100.000 ke atas, dikenakan biaya administrasinya sebesar Rp. 125.000



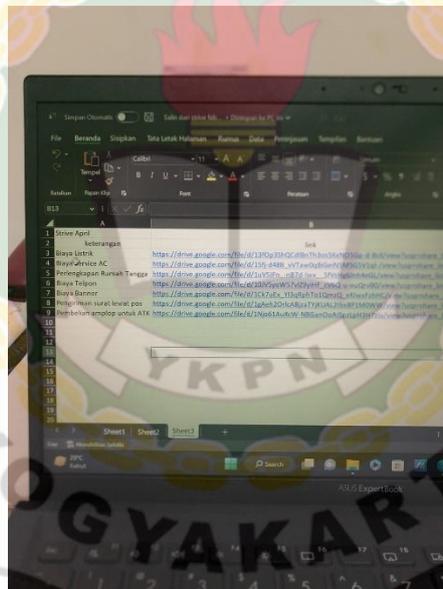
# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Gambar 2. 10 Tampilan Data Nasabah Untuk Pengecekan Perpanjangan dan Penebusan

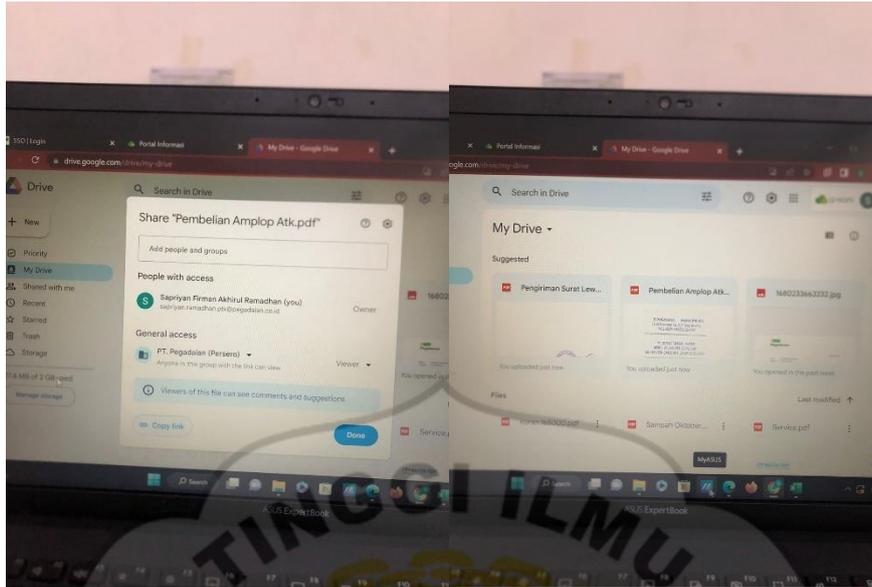
Gadai

## 9) Membuat *Strive* bulanan

*Strive* merupakan rincian seluruh pengeluaran untuk operasional kantor yang dibuat setiap bulannya untuk mengetahui rincian biaya pengeluaran kantor, *strive* terdiri dari biaya listrik, biaya sampah, biaya telephone, biaya pengiriman surat, dan lainnya. Penulis biasanya membuat *strive* menggunakan aplikasi *microsoft excel* dan menautkan link dari gambar bukti struk yang ada pada *google drive*.



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI



Gambar 2. 11 Tampilan Excel dan Goggle Drive dalam pembuatan strive

## 10) Mengikuti kegiatan *canvassing* (audiensi ke instansi maupun perorangan)

Kegiatan audiensi ke instansi bertujuan untuk meningkatkan *Business Process Outsourcing*, merupakan kegiatan memperkenalkan produk pegadaian kepada masyarakat khususnya instansi untuk membangun kerja sama antara kedua belah pihak. Di mana nantinya apabila pihak instansi menyetujui kerja sama maka pihak pegadaian akan mengadakan kegiatan literasi di instansi untuk perkenalan produk pegadaian lebih dalam kepada seluruh karyawan yang ada di instansi tersebut.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI



*Gambar 2. 12 Tampilan Saat Kegiatan Canvassing*

## 1.3 Landasan Teori

### Fasilitas Kerja

Fasilitas kerja merupakan salah satu hal penting untuk menunjang serta meningkatkan kinerja karyawan, selain itu fasilitas kerja sangat berpengaruh terhadap keefektifan kerja seorang karyawan. Menurut (Koyong, 2011) untuk meningkatkan dan menunjang produktivitas karyawan maka perusahaan dapat memenuhi kebutuhan karyawan terkait fasilitas kerja dan sebagai wujud pelayanan perusahaan kepada karyawan.

### Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen merupakan gabungan sistem informasi yang saling berhubungan dengan tujuan mengumpulkan serta mengolah data sehingga menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk seluruh tingkatan manajemen dalam menjalankan perencanaan dan pengendalian. (Pangestu, 2019)

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Saat melakukan kegiatan magang di Pegadaian UPC Condongcatur penulis menerapkan sistem informasi manajemen dalam hal pengolahan data dan informasi tentang nasabah melalui *website* seperti membuat CIF di mana penulis menginput identitas nasabah seperti nama lengkap, tempat tanggal lahir, pekerjaan, nomor telepon, alamat, serta nama ibu kandung. Dan dalam menginput perpanjangan, pengajuan serta penebusan gadai penulis membutuhkan nomor CIF nasabah untuk mendapatkan informasi terkait berapa nominal kewajiban nasabah yang perlu dibayarkan.

## **Komunikasi Bisnis**

Komunikasi bisnis adalah sebuah interaksi pengiriman dan penerimaan pesan dalam dunia bisnis untuk mencapai tujuan tertentu, yang terdiri dari beragam bentuk komunikasi baik verbal maupun non-verbal (Drs. Djoko Purwanto, 2002). Komunikasi bisnis terbagi menjadi dua yaitu:

- Komunikasi verbal merupakan interaksi komunikasi yang melibatkan pengiriman dan penerimaan pesan atau informasi, memiliki struktur komunikasi yang terorganisir dan merupakan bentuk komunikasi yang paling sering digunakan dalam interaksi sehari-hari. Penyampaian pesan dalam bentuk verbal dapat melalui tulisan ataupun lisan. Sedangkan penerimaan pesan dapat dilakukan dengan membaca dan mendengarkan. Pesan yang disampaikan oleh pengirim dalam komunikasi verbal diharapkan dapat dipahami dengan baik oleh penerima melalui proses membaca dan mendengar.
- Komunikasi non-verbal adalah proses pertukaran pesan atau informasi yang menggunakan bahasa tubuh, ekspresi wajah dan intonasi suara sebagai sarana untuk menyampaikan pesan. Penggunaan bahasa tubuh serta ekspresi wajah memiliki dampak terhadap pemahaman dan struktur pesan verbal, sehingga mempersulit proses pembelajarannya. Untuk menciptakan komunikasi yang efektif dan efisien terdapat beberapa proses seperti:

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Menyampaikan pesan dengan cermat dan teliti. Menyesuaikan pesan dengan penerima pesan, menjelaskan poin-poin utama dengan bahasa yang jelas dan kosa kata yang tepat sehingga membantu penerima pesan dalam pemahaman isi pesan.
- Menghindari gangguan dalam proses komunikasi. Memilih saluran komunikasi yang sesuai untuk mendapatkan respons yang diinginkan. Komunikasi lisan lebih efektif karena bersifat personal dan memberikan umpan balik secara verbal maupun non-verbal secara langsung.
- Membantu dalam mendapatkan umpan balik antara pengirim dan penerima pesan. Merencanakan metode dan waktu mengirimkan pesan yang tepat menghindari menghubungi di luar jam kerja, mengontrol jumlah pesan untuk menghindari kelebihan informasi yang disampaikan. Jika umpan balik diperlukan dengan cepat disarankan menggunakan sarana komunikasi yang cepat seperti telepon atau pertemuan langsung, namun jika tidak memerlukan umpan balik secara cepat maka menulis pesan mampu menjadi opsi yang baik untuk mengutarakan pesan.

Saat melakukan kegiatan magang penulis menerapkan ilmu komunikasi bisnis dalam berkomunikasi pada nasabah saat melakukan transaksi gadai seperti menanyakan keperluan nasabah dan mengkonfirmasi kelanjutan transaksi kepada nasabah, serta saat menghubungi nasabah terkait jatuh tempo, kredit bermasalah, dan pengecekan perpanjangan atau tebusan nasabah.

## 1.4 Permasalahan dan Pembahasan

### Permasalahan Mengenai Fasilitas yang Tidak Mencukupi

Dalam suatu perusahaan fasilitas kerja dapat mendukung dan menunjang kinerja karyawan serta dapat mempermudah dalam meningkatkan kinerja karyawan, fasilitas kerja cukup berpengaruh terhadap efektivitas kerja seorang pegawai. Namun kenyataannya di

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Pegadaian UPC Condongcatur masih memiliki beberapa fasilitas yang kurang memadai seperti nomor antrian digital, dan perangkat komputer yang memiliki akses PASSION untuk operasional. Saat melaksanakan kegiatan magang ketika penulis melakukan transaksi pembelian *voucher* Grab ataupun pembuatan CIF harus bergantian dengan karyawan lain dikarenakan terbatasnya komputer yang memiliki akses PASSION, dan saat membantu kasir dalam melayani transaksi gadai terkadang terjadi kesalahan penyebutan nama nasabah, serta penumpukan SBK nasabah yang ingin melakukan transaksi perpanjangan maupun pelunasan dikarenakan tidak adanya nomor antrian.

## **Permasalahan Mengenai Sistem Sering Down**

Dalam melaksanakan pekerjaan membantu kasir penulis selalu memerlukan *website* PASSION seperti saat melakukan penginputan data nasabah yang kurang lengkap serta dalam pembuatan CIF terkadang data nasabah pada *website* PASSION belum diperbarui, dan dalam pengelolaan data nasabah sehingga dapat menghasilkan informasi yang diperlukan untuk proses transaksi gadai KCA seperti perpanjangan, pelunasan, dan pengajuan gadai. Akan tetapi sistem pada *website* PASSION sering mengalami *down* serta keterlambatan *update*. Sehingga tidak dapat diakses dan mengganggu serta mempengaruhi produktivitas karyawan dalam melakukan pekerjaan.

## **Permasalahan terkait komunikasi Whatsapp**

Permasalahan terkait komunikasi *whatsapp* adalah aplikasi *whatsapp* yang digunakan Pegadaian UPC Condongcatur belum menggunakan *whatsapp business* sehingga memperlambat kinerja karyawan bagian operasional, contohnya saat penulis menghubungi nasabah terkait jatuh tempo maupun kredit bermasalah penulis harus mengetik satu persatu nomor handphone nasabah sehingga memakan waktu yang cukup lama. Tidak terdapat fitur katalog maupun jam kerja kantor sehingga terkadang nasabah

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

sering menghubungi karyawan di luar jam kerja, banyaknya pesan menumpuk, serta cukup banyak nasabah yang datang ke *outlate* di hari libur.

## Pembahasan

### Mengenai Fasilitas yang Tidak Mencukupi

Untuk menciptakan lingkungan kerja yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Menurut (Arsana, 2016) manajemen pengadaan adalah manajemen pengelolaan barang dan jasa yang merupakan bagian integral dari rangkaian produksi dari sistem tertentu. Manajemen pengadaan memiliki tujuan untuk memastikan proses kelancaran pengadaan sehingga barang yang dibutuhkan dapat diperoleh tepat waktu, dalam porsi yang tepat, dengan kualitas yang tepat dan harga yang tepat. Solusi untuk permasalahan mengenai fasilitas yang tidak mencukupi sebaiknya PT. Pegadaian UPC Condongcatur melakukan pengadaan barang yang dibutuhkan seperti membeli perangkat komputer agar karyawan tidak perlu bergantian dalam menjalankan pekerjaannya, serta nomor antrian digital agar proses transaksi gadai KCA lebih teratur dan mencegah terjadinya kesalahan dalam memanggil nasabah.

### Mengenai Sistem Sering *Down*

Hampir seluruh jenis transaksi yang ada pada PT. Pegadaian UPC Condongcatur diakses melalui *website* PASSION sehingga saat sistem *down* karyawan sama sekali tidak bisa melakukan pekerjaannya serta antrian nasabah yang ingin melakukan transaksi KCA terhambat dan menumpuk. Untuk mengatasi sistem yang sering *down* sebaiknya PT. Pegadaian UPC Condongcatur membuat pemberitahuan tentang terjadinya sistem yang sering *down* kepada PT. Pegadaian area Ngupasan selaku penanggung jawab seluruh PT. Pegadaian Yogyakarta sehingga PT. Pegadaian area Ngupasan dapat secara rutin melakukan perbaikan dan pemantauan terhadap sistem serta pengaturan server guna mencegah terjadinya gangguan serta terhentinya operasional sistem dan memastikan sistem berjalan dengan baik. Selain itu wajib

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

memastikan sistem perangkat lunak selalu dalam versi baru sehingga dapat memperbaiki keterlambatan *update* dan *bug* serta masalah yang mungkin menjadi penyebab sistem *down*.

## Mengenai Komunikasi Whatsapp

Sebaiknya pegadaian UPC Condongcatur mengubah aplikasi whatsapp kantor menjadi whatsapp business serta melakukan penyortiran nasabah sehingga dapat menggunakan berbagai *fitur* yang ada seperti katalog dapat di isi dengan berbagai macam produk pegadaian agar calon nasabah bisa lebih mengetahui tentang produk- produk pegadaian, jam kerja dapat diisi hari dan jam kerja kantor sehingga memberikan informasi kepada nasabah dan untuk menghindari pesan nasabah di luar jam kantor, dan pada fitur pesan dapat menggunakan salam untuk membalas pesan baru sekaligus pesan di luar jam kantor secara otomatis sehingga meminimalisasi penumpukan pesan. Serta melakukan penyortiran nomor nasabah melalui fitur label untuk menandai atau membedakan nasabah sesuai dengan produk pegadaian diambil.

## 1.5 Refleksi Diri

Selama 3 bulan melaksanakan kegiatan magang penulis mendapatkan banyaknya pengetahuan serta pengalaman baru yang sangat berkesan tentang dunia kerja, penulis belajar bagaimana menyesuaikan diri dengan lingkungan baru, berkomunikasi dan melayani nasabah. PT. pegadaian Condongcatur menerima penulis dengan sangat baik sehingga penulis merasakan kenyamanan dan senang dalam melakukan tugas yang diberikan.

Selama melakukan kegiatan magang penulis menyadari masih memiliki banyak kekurangan seperti penulis masih sering malu dan tidak percaya diri saat melakukan audiensi dan penawaran produk ke instansi, penulis juga masih memerlukan bimbingan dan arahan dari pembimbing di tempat magang dalam melayani nasabah dengan baik. Penulis berharap ketika nantinya penulis memasuki dunia kerja penulis lebih berani dan percaya diri dalam menjalankan pekerjaan, serta mampu bekerja sama dalam tim.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## DAFTAR PUSTAKA

- Arsana, I. P. (2016). *manajemen pengadaan dan jasa pemerintah*. yogyakarta: Deepublish.
- Bkusmono. (2011, Desember Rabu). Diambil kembali dari Pengertian Pegadaian: [https://id.wikipedia.org/wiki/Pegadaian\\_\(perusahaan\)](https://id.wikipedia.org/wiki/Pegadaian_(perusahaan))
- Bkusmono. (2011, Desember Rabu). *Pengertian Pegadaian Perusahaan*. Diambil kembali dari pengertian dan sejarah pegadaian: [https://id.wikipedia.org/wiki/Pembicaraan:PT.\\_Pegadaian](https://id.wikipedia.org/wiki/Pembicaraan:PT._Pegadaian)
- Drs. Djoko Purwanto, M. (2002). Pengertian Komunikasi Bisnis. Dalam M. Drs. Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis edisi kedua* (hal. 3-4). Erlangga.
- Hanafi, E. P. (2021). ROSEDUR KREDIT GADAI SYARIAH PADA PT. PEGADAIAN SYARIAHKOTA MAKASSAR. *PAY Jurnal Keuangan dan Perbankan*. Vol. 3 No. 1, Juni 2021, 21-23.
- Koyong, A. (2011). PENGARUH FASILITAS KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ENREKANG. 8. Diambil kembali dari [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/2561-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/2561-Full_Text.pdf)
- Muhsin, M. U. (2022). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN GADAI KREDIT CEPAT AMAN PADA PT PEGADAIAN (PERSERO) UPC TANGGUL WETAN JEMBER. 19-20.
- Ni Made Nanik Sugianti, M. P. (2014, Juli jumat). *Analisis Tren Gadai Produk Kredit Cepat Aman (KCA) pada Perum Pegadaian Cabang Mengwi Badung*. Diambil kembali dari Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha: <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/3306>
- NISP, R. O. (2022, Maret Rabu). Diambil kembali dari Pengertian gadai: <https://www.ocbcnisp.com/id/article/2022/03/09/gadai-adalah>
- Pangestu, D. W. (2019, desmber Jumat). Diambil kembali dari pengertian sistem informasi manajemen: <https://idcloudhost.com/blog/sistem-informasi-manajemen-pengertian-fungsi-tujuan-manfaat-dan-contohnya/>
- Purbalingga, D. K. (2015, September Minggu). *Pegadaian Berperan Tingkatkan Ekonomi Masyarakat*. Diambil kembali dari <https://dinkominfo.purbalinggakab.go.id/pegadaian-berperan-tingkatkan-ekonomi-masyarakat/>
- Sisminingrum, G. (2022). Logo Perusahaan. 33.
- Sisminingrum, G. (2022). Sejarah PT Pegadaian. 28.
- Sukiman, S. (2019). STUDI KOMPARATIF PENDAPATAN PRODUK KREDIT CEPAT AMAN (KCA) DENGAN PRODUK KREDIT ANGSURAN SISTEM FIDUSIA (KREASI) DI PT. PEGADAIAN CABANG SINJAI (ANALISIS TINJAUAN SYARIAH). 41-44.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Tahalua, I. (2021). PROCEDURE FOR GRANTING MICRO CREDIT (CREATION) AT PT. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2-4.



[repository.stieykpn.ac.id](http://repository.stieykpn.ac.id)