

**LAPORAN MAGANG**

**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN KEMUDAHAN  
LAYANAN DIGITAL DI PEGADAIAN LEMPUYANGAN**

**RINGKASAN MAGANG**

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



**Disusun Oleh:**

**NATASYA LUCKY ARIESTANTI**

**1122 31993**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**

**YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA**

**YOGYAKARTA**

**2026**

# HALAMAN PENGESAHAN

## TUGAS AKHIR

### LAPORAN MAGANG

#### PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN KEMUDAHAN LAYANAN DIGITAL DI PEGADAIAN LEMPUYANGAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**NATASYA LUCKY ARIESTANTI**

**Nomor Induk Mahasiswa: 112231993**

telah dipresentasikan di depan Tim-Penguji pada hari Selasa tanggal 13 Januari 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak.)



Pembimbing

Penguji

  
Dr. Efraim Ferdinan Giri, M.Si., Ak., CA.

  
Dr. Rusmawan Wahyu Anggoro, MSA., Ak., CA.

Yogyakarta, 29 Januari 2026  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta

Ketua  
  
STIE YKPN  
YOGYAKARTA

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

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## ABSTRAK

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban penulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Akuntansi. Kegiatan magang dilaksanakan di Pegadaian Lempuyangan dan enam Unit Pelayanan Cabang (UPC) Pegadaian Lempuyangan. Selama melaksanakan magang, penulis ditempatkan pada bagian Customer Service dan berpartisipasi dalam kegiatan pelayanan nasabah, khususnya membantu proses penginputan data nasabah gadai, serta mendukung penggunaan aplikasi layanan digital. Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama magang, terdapat permasalahan dalam sistem pelayanan berupa belum diterapkannya sistem nomor antrian pada lima UPC yang menyebabkan alur pelayanan belum berjalan secara optimal, sehingga menghambat efisiensi kerja pegawai. Kegiatan magang ini memberikan pengalaman dan pembelajaran bagi penulis dalam memahami proses pelayanan, pengelolaan data nasabah, serta sistem kerja yang sudah digital di lingkungan Pegadaian.

**Kata Kunci:** Magang, Customer Service, Pegadaian Lempuyangan, Sistem Antrian, Gadai

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## LATAR BELAKANG

Pelaksanaan magang di PT Pegadaian (Persero) bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja langsung di lembaga keuangan sekaligus memenuhi syarat penyelesaian studi sarjana. Melalui magang ini, penulis mengembangkan kemampuan komunikasi, pemecahan masalah, serta berperan aktif dalam membantu nasabah memahami layanan digital Pegadaian, khususnya terkait transaksi gadai dan tabungan emas.

Sebagai salah satu BUMN, PT Pegadaian (Persero) memiliki peran strategis dalam mendukung inklusi keuangan dengan menyediakan layanan pembiayaan, investasi emas, serta berbagai produk keuangan lainnya yang mudah dan aman bagi masyarakat. Pegadaian juga menerapkan konsep Triple Bottom Line (profit, people, planet) sebagai bentuk tanggung jawab ekonomi, sosial, dan lingkungan.

Perkembangan teknologi mendorong Pegadaian menghadirkan Pegadaian Digital Service (PDS) untuk mempermudah transaksi nasabah secara daring. Dalam operasionalnya, customer service memegang peran penting sebagai penghubung langsung dengan nasabah, baik dalam memberikan informasi, menangani keluhan, maupun mendampingi penggunaan layanan digital.

Selama magang sebagai customer service di Pegadaian Cabang Lempuyangan, penulis terlibat langsung dalam proses pelayanan gadai dan pembukaan tabungan emas, termasuk penginputan data nasabah melalui sistem E-form dan aplikasi PDS. Meskipun layanan digital memberikan kemudahan, masih terdapat kendala dalam penerapannya karena keterbatasan pemahaman teknologi dan preferensi sebagian nasabah untuk bertransaksi secara langsung.

## TUJUAN PENULISAN MAGANG

Tujuan yang akan dicapai dalam pelaksanaan kegiatan magang:

1. Meningkatkan kemampuan dalam berkomunikasi, sikap tanggung jawab, dan etika kerja di sebuah perusahaan.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Menambah pengetahuan tentang produk dan layanan yang diberikan oleh PT Pegadaian kepada masyarakat.
3. Untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana di STIE YKPN Program Studi Akuntansi.

## PROFIL ORGANISASI

Sejarah Pegadaian bermula pada masa VOC dengan pendirian Bank Van Leening di Batavia pada tahun 1764 sebagai lembaga kredit berbasis gadai. Setelah dibubarkan pada masa pemerintahan Inggris, pegadaian resmi di Indonesia mulai berdiri dengan dibukanya Pegadaian pertama di Sukabumi pada 1 April 1901. Sejak saat itu, Pegadaian berperan dalam menyediakan layanan keuangan bagi masyarakat. Dalam perkembangannya, Pegadaian mengalami berbagai perubahan status kelembagaan, mulai dari Jawatan, Perusahaan Negara (PN), Perusahaan Umum (PERUM), hingga resmi menjadi Perseroan Terbatas (PT) pada tahun 2021 berdasarkan PP No. 73 Tahun 2021.

Selain perubahan status, Pegadaian juga mengalami pembaruan identitas visual. Logo awal menampilkan simbol pohon dan timbangan yang melambangkan perlindungan, pertumbuhan, keadilan, dan kejujuran. Sejak 2013, logo Pegadaian diperbarui dengan tiga lingkaran yang merepresentasikan layanan inti perusahaan, yaitu pembiayaan gadai dan mikro, layanan emas, serta aneka jasa. Warna hijau dan slogan “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah” tetap dipertahankan sebagai simbol komitmen Pegadaian dalam memberikan solusi keuangan yang mudah, cepat, dan aman bagi masyarakat.

## PENGERTIAN GADAI

Gadai merupakan proses peminjaman dana dengan menyerahkan barang berharga sebagai jaminan yang akan dikembalikan setelah pinjaman dan bunga dilunasi sesuai jangka waktu yang disepakati. Jika tidak dilunasi, barang jaminan dapat dilelang oleh Pegadaian. PT Pegadaian menyediakan dua jenis produk gadai, yaitu Kredit Cepat Aman (KCA) dan Fleksi. Produk KCA mengenakan bunga tetap sebesar 1,2% per 15 hari, sedangkan produk Fleksi

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

menggunakan bunga harian sebesar 0,7% yang lebih fleksibel dan disesuaikan dengan lama waktu gadai, sehingga meringankan nasabah. Kedua produk tersebut juga menerapkan sanksi denda apabila nasabah melewati batas waktu penebusan.

## VISI PT PEGADAIAN

PT Pegadaian memiliki visi menjadi The Most Valuable Financial Company di Indonesia sekaligus agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat. Visi ini menegaskan komitmen perusahaan untuk tidak hanya mengejar keuntungan, tetapi juga menciptakan nilai tambah melalui inovasi layanan, tata kelola yang baik, serta kontribusi dalam pembangunan ekonomi. Melalui berbagai produk seperti layanan gadai dan tabungan emas, PT Pegadaian berupaya memberikan solusi keuangan yang praktis, aman, dan mudah diakses, khususnya bagi masyarakat menengah ke bawah yang belum terjangkau layanan perbankan konvensional.

## MISI PT PEGADAIAN

1. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti
2. Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan
3. Memberikan service excellence dengan fokus nasabah melalui:
  - a. Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
  - b. Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
  - c. Praktek manajemen risiko yang kokoh
  - d. SDM yang professional berbudaya kinerja baik

## PRODUK PEGADAIAN

Pegadaian menyediakan dua jenis layanan utama, yaitu konvensional dan syariah. Layanan konvensional menerapkan sistem gadai dengan jaminan barang dan pengenaan bunga,

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

sedangkan pegadaian syariah menggunakan prinsip rahn yang menekankan keadilan dan keamanan tanpa unsur riba. Selain itu, Pegadaian menawarkan berbagai produk pembiayaan dan investasi dengan mekanisme yang beragam untuk menyesuaikan kebutuhan nasabah. Melalui layanan tersebut, Pegadaian berupaya memberikan solusi keuangan yang mudah diakses, aman, dan terpercaya bagi masyarakat, termasuk pelaku UMKM.

Beberapa produk Pegadaian sebagai berikut:

1. Kredit Cepat Aman (KCA)

Kredit Cepat Aman (KCA) merupakan fasilitas pinjaman Pegadaian yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan konsumtif maupun produktif nasabah dengan jaminan berupa emas, barang elektronik, atau kendaraan. Pinjaman ini memiliki jangka waktu 120 hari dengan tarif bunga sebesar 1,2% per 15 hari, serta dapat diperpanjang dengan membayar biaya administrasi dan sewa modal yang berlaku.

2. Kredit Angsuran Sistem Fidusia (Kreasi)

Kreasi merupakan layanan kredit Pegadaian yang ditujukan bagi pelaku usaha mikro untuk menambah modal usaha. Produk ini menggunakan jaminan fidusia dengan sistem pengembalian pinjaman secara angsuran serta mengenakan suku bunga sekitar 1,0%, sehingga menjadi alternatif pendanaan yang mudah dan terjangkau bagi pengusaha kecil.

3. Kredit Angsuran Sistem Gadai (Krasida)

Krasida adalah layanan pinjaman berbasis gadai dengan jaminan emas yang pengembaliannya dilakukan melalui cicilan bulanan. Produk ini menawarkan jangka waktu 6 hingga 36 bulan dengan bunga flat sebesar 1% per bulan, sehingga cocok bagi nasabah yang membutuhkan pembiayaan jangka menengah maupun jangka panjang.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## 4. Mulia (Pembiayaan Emas Logam Mulia)

Mulia adalah produk pembelian emas batangan secara kredit, baik secara individu maupun arisan, dengan uang muka 20% dan jangka waktu pembayaran fleksibel. Emas diserahkan setelah angsuran lunas untuk pembelian individu, atau setiap bulan sesuai urutan peserta pada sistem arisan.

## 5. Tabungan Emas

Tabungan Emas adalah layanan investasi yang memungkinkan nasabah menabung dalam bentuk saldo emas secara aman dan praktis. Pembukaan tabungan dikenakan biaya Rp100.000, sebagian dikonversi menjadi saldo emas, tanpa batas minimal setoran, serta dapat dicetak menjadi emas fisik atau disimpan sebagai saldo.

## STRUKTUR ORGANISASI

Struktur organisasi Pegadaian disusun untuk mendukung efisiensi operasional, kualitas pelayanan nasabah, serta penerapan digitalisasi layanan keuangan. Kantor pusat berperan dalam penetapan kebijakan strategis, sedangkan Kantor Cabang Lempuyangan dipimpin oleh Pimpinan Cabang yang membawahi manager bisnis dan non-gadai.

Pimpinan Cabang bertanggung jawab atas pengelolaan operasional, administrasi, dan keuangan cabang serta UPC. Manager Bisnis mengawasi kegiatan gadai, termasuk penaksiran dan transaksi, sementara Manager Non-Gadai mengelola pembiayaan mikro dan investasi serta strategi pemasaran produk non-gadai. Pengelola UPC menangani operasional unit layanan dan transaksi gadai secara langsung.

Penaksir bertugas menentukan nilai jaminan, menyimpan barang menjaga keamanan barang jaminan, dan kasir melayani transaksi keuangan nasabah. Customer Service berperan dalam pelayanan informasi produk serta pendampingan layanan digital. Selain itu, Business Process Outsourcing (BPO) mendukung operasional non-gadai melalui kegiatan pemasaran,

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pembiayaan mikro, dan investasi, yang terbagi menjadi BPO Mikro dan BPO Retail Officer (RO).

## AKTIVITAS MAGANG

Penulis melaksanakan magang di Pegadaian Lempuyangan dan membantu beberapa tempat UPC Lempuyangan yang dimulai pada tanggal 1 September 2025 sampai 2 Desember 2025. Selama magang di Pegadaian Cabang Lempuyangan dan lima UPC, penulis melaksanakan berbagai tugas operasional, antara lain:

### 1. Gadai Emas

Proses gadai dimulai saat nasabah menyerahkan barang jaminan dan KTP kepada customer service untuk penginputan data melalui sistem E-form. Data kemudian dikirim ke penaksir, dan nasabah diarahkan ke loket penaksir untuk penilaian barang. Jika nilai taksiran disetujui, dana dicairkan melalui transfer dan nasabah menerima surat bukti gadai. Gadai memiliki jangka waktu 4 atau 6 bulan dengan opsi cicilan, perpanjangan, atau pelunasan, dan barang jaminan dapat diambil kembali setelah pelunasan dengan membawa surat bukti gadai dan KTP.

### 2. Gadai Elektronik

Gadai elektronik memiliki prosedur yang sama dengan gadai emas, namun dengan persyaratan khusus terkait kondisi dan kelengkapan perangkat serta pengisian surat pernyataan gadai. Jangka waktu gadai elektronik adalah 1 bulan dan dapat diperpanjang dengan membayar bunga 10% dari pinjaman pokok. Barang jaminan dikembalikan setelah pelunasan dengan menunjukkan surat bukti gadai dan KTP.

### 3. Membantu Pembukuan Rekening Buku Tabungan melalui Aplikasi

Selama magang, penulis membantu nasabah dalam pembukaan Tabungan Emas sebagai layanan investasi Pegadaian. Pembukaan dapat dilakukan melalui aplikasi Pegadaian

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Digital dengan setoran awal minimal Rp10.000 dan dilengkapi buku tabungan. Setoran nasabah dikonversi menjadi saldo emas sesuai harga emas saat transaksi, dapat dipantau melalui aplikasi, serta dapat dicetak menjadi emas fisik minimal 1 gram atau dijual kembali melalui fitur buyback.

#### **4. Membantu Nasabah dalam Membuat Akun Pegadaian Digital Service (PDS)**

Penulis bertugas melayani nasabah secara langsung, khususnya dalam membantu pembuatan akun Pegadaian Digital Service. Penulis memandu proses pendaftaran, termasuk penggunaan kode referral khusus Pegadaian Cabang Lempuyangan yang mengintegrasikan data nasabah dengan cabang tersebut. Selain itu, penulis juga menjelaskan fitur utama aplikasi serta membantu nasabah melakukan transaksi gadai digital seperti cicilan, perpanjangan, dan pelunasan.

#### **5. Mencatat dan Menghubungi Nasabah terkait Kredit Jatuh Tempo**

Penulis membantu menghubungi nasabah yang kredit gadainya mendekati atau telah jatuh tempo melalui *WhatsApp* berdasarkan data nomor nasabah dan kredit. Pengingat dilakukan secara berkala untuk mengonfirmasi perpanjangan gadai. Apabila tidak ada respon hingga jatuh tempo, Pegadaian berhak melakukan lelang atas barang jaminan nasabah.

#### **6. Mengurutkan, Mencatat, dan Mengarsipkan Surat Bukti Gadai (SBG) Harian**

Surat Bukti Gadai (SBG) merupakan dokumen resmi bukti transaksi gadai yang memuat data kredit, identitas nasabah, barang jaminan, dan nominal pinjaman. Selama magang, penulis bertugas mengurutkan SBG berdasarkan nomor kredit, mencatat transaksi ke laporan harian, serta mengarsipkan SBG KCA dan Fleksi secara terpisah untuk menjaga ketertiban administrasi.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## 7. Membantu Input Monitoring dan Evaluasi (Monev) Harian

Penulis juga melaksanakan magang di Unit Layanan Pegadaian Cabang Timoho dengan tugas menginput laporan monitoring dan evaluasi (monev) harian sesuai realisasi transaksi. Laporan ini digunakan untuk memantau capaian transaksi dan sebagai bahan evaluasi kinerja operasional cabang.

## 8. Membantu Nasabah Pelunasan Gadai Melalui Aplikasi Pegadaian Digital

Proses pelunasan gadai melalui aplikasi Pegadaian Digital Service dimulai dengan login ke aplikasi, lalu memilih menu pembayaran dan opsi bayar gadai. Nasabah memasukkan nomor kredit, memilih transaksi tebus gadai, dan mengonfirmasi nominal pelunasan. Pembayaran dilakukan melalui virtual account bank hingga status pembayaran terkonfirmasi otomatis. Setelah itu, nasabah datang ke outlet Pegadaian untuk mengambil barang jaminan dengan menunjukkan bukti pembayaran, kemudian kasir melakukan pengecekan, mencetak struk, dan nasabah menandatangani surat gadai sebagai bukti pelunasan.

## LANDASAN TEORI

### SISTEM INFORMASI AKUNTANSI

Sistem Informasi adalah suatu kesatuan antara manusia dan teknologi yang dirancang dalam suatu organisasi untuk mengelola data melalui proses pengumpulan, pencatatan, penyimpanan, dan pengolahan sehingga menghasilkan informasi yang dibutuhkan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan (Marshall, 2021). Sistem Informasi Akuntansi (SIA) berperan penting dalam mengelola dan mengolah data keuangan menjadi informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu sebagai dasar pengambilan keputusan. Di PT Pegadaian, penerapan SIA melalui sistem PASSION memungkinkan seluruh transaksi gadai dan layanan lainnya tercatat secara terintegrasi dan real time. Penerapan sistem ini meningkatkan efisiensi operasional,

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

meminimalkan kesalahan pencatatan, serta memperkuat pengendalian internal dan transparansi data. Dengan dukungan SIA, Pegadaian mampu meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah, mempermudah proses evaluasi dan audit, serta mendukung manajemen dalam mengambil keputusan strategis secara cepat dan tepat.

## **SISTEM INFORMASI STRATEGI**

Sistem Informasi Strategis (SIS) berfungsi membantu perusahaan mencapai tujuan jangka panjang dan menciptakan keunggulan kompetitif melalui penyediaan informasi strategis bagi manajemen. SIS didukung oleh Sistem Informasi Manajemen (SIM) dan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang menyediakan data operasional dan keuangan sebagai dasar pengambilan keputusan strategis. Bagi Pegadaian, penerapan SIS mendukung transformasi digital, meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan layanan, serta meningkatkan kualitas dan daya saing layanan melalui integrasi teknologi dan pengembangan layanan digital seperti Aplikasi Pegadaian Digital (Yusuf, 2023).

## **CUSTOMER SERVICE**

Customer service berperan sebagai penghubung utama antara perusahaan dan nasabah dalam memberikan pelayanan, menyampaikan informasi, serta menangani keluhan guna menjaga kepuasan dan kepercayaan pelanggan (Jourkaef, 2024). Di PT Pegadaian, customer service tidak hanya melayani secara langsung, tetapi juga mendukung administrasi dan membantu nasabah dalam penggunaan layanan digital seperti Pegadaian Digital Service (PDS). Kompetensi, komunikasi yang baik, dan kemampuan beradaptasi dengan teknologi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan, loyalitas nasabah, serta citra positif perusahaan.

## **LAYANAN DIGITAL**

Layanan digital di Pegadaian melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) memungkinkan nasabah bertransaksi secara mandiri, cepat, dan aman tanpa harus datang ke outlet (Novita,

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2023). Digitalisasi ini meningkatkan efisiensi, menghemat biaya dan waktu, serta menyediakan informasi real-time dengan sistem keamanan yang terintegrasi. Meskipun penyerahan barang jaminan masih harus dilakukan di outlet, layanan digital PDS membantu meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan nasabah.

## SISTEM APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL

Pegadaian Digital Service (PDS) adalah layanan digital Pegadaian yang memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan secara online, cepat, dan aman (Karnawijaya & Rokhaniyah, 2022). Aplikasi ini terintegrasi dengan sistem PASSION sehingga transaksi tercatat otomatis dan akurat. Dengan fitur notifikasi dan keamanan data, PDS menjadi inovasi strategis untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan Pegadaian.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### 1. Tidak Ada Pelayanan Nomor Antrian pada UPC Pegadaian

Selama magang, penulis menemukan bahwa lima dari enam UPC di bawah Pegadaian Cabang Lempuyangan belum menerapkan sistem nomor antrian, sehingga pelayanan menjadi kurang tertib, menimbulkan kebingungan nasabah, dan menyebabkan penumpukan transaksi, terutama pada UPC dengan jumlah nasabah lebih banyak seperti UPC Babarsari. Keterbatasan jumlah petugas memperparah kondisi tersebut. Untuk mengatasi hal ini, penulis sebagai customer service membantu nasabah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dalam transaksi pelunasan, perpanjangan, dan cicil gadai, yang terbukti mempercepat proses dan mengurangi antrian. Dengan demikian, optimalisasi layanan digital serta penerapan sistem nomor antrian dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelayanan nasabah.

### 2. Banyak Nasabah yang Belum Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital

Selama magang, penulis menemukan bahwa penggunaan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) masih tergolong rendah karena sebagian besar nasabah lebih merasa

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

aman dan nyaman melakukan transaksi langsung dengan bukti fisik. Kendala tersebut dipengaruhi oleh keterbatasan literasi digital, usia nasabah, keterbatasan perangkat dan jaringan internet, serta minimnya edukasi akibat keterbatasan SDM di UPC. Di sisi lain, PDS sebenarnya telah terintegrasi dengan sistem PASSION sehingga mampu mempercepat proses transaksi, mengurangi antrian, dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Melalui pendampingan dan edukasi yang dilakukan oleh customer service, nasabah mulai memahami manfaat dan keamanan aplikasi, sehingga minat penggunaan PDS meningkat dan kualitas pelayanan di outlet menjadi lebih efektif dan terorganisir.

### **3. Tidak Ada Sistem Presensi untuk Mahasiswa Magang**

Selama magang, penulis menemukan bahwa Pegadaian belum memiliki sistem presensi khusus bagi mahasiswa magang sehingga pencatatan kehadiran masih dilakukan secara manual dan belum terintegrasi dengan sistem pegawai tetap. Kondisi ini menyebabkan pengelolaan data kehadiran kurang optimal serta menyulitkan pengawasan, penilaian kedisiplinan, dan pelaporan administrasi magang. Sebagai solusi, penulis menggunakan presensi manual dari kampus yang disahkan pimpinan, namun hal ini menunjukkan perlunya sistem presensi terintegrasi agar administrasi magang lebih efektif.

### **4. Kelebihan dan Kekurangan Aplikasi Layanan Digital**

Penerapan layanan digital Pegadaian melalui sistem PASSION dan aplikasi Pegadaian Digital Service bertujuan meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan dengan mempermudah transaksi nasabah serta mengurangi antrian. Namun, kendala seperti keterbatasan pemahaman nasabah lanjut usia dan gangguan teknis masih ditemui. Untuk mengatasinya, Pegadaian melakukan pendampingan oleh customer service, memanfaatkan e-form terintegrasi, serta menyediakan dukungan teknis agar pelayanan tetap berjalan optimal.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## KESIMPULAN

Kegiatan magang di Pegadaian Cabang Lempuyangan dan beberapa UPC memberikan pengalaman langsung kepada penulis dalam pelayanan nasabah, pengelolaan administrasi, serta pemanfaatan layanan digital melalui aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS). Penulis berperan dalam membantu transaksi gadai, tabungan emas, pelunasan, serta edukasi penggunaan layanan digital sehingga dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi antrian. Meskipun masih ditemukan kendala seperti ketiadaan sistem nomor antrian dan presensi bagi mahasiswa magang, pengalaman ini memberikan pemahaman nyata mengenai dinamika operasional di sektor jasa keuangan. Secara keseluruhan, optimalisasi peran customer service dan pemanfaatan layanan digital terbukti mendukung peningkatan kualitas pelayanan serta kemudahan akses layanan bagi nasabah Pegadaian Lempuyangan.

## REKOMENDASI

### Bagi Pegadaian Lempuyangan

Pegadaian Cabang Lempuyangan disarankan menerapkan sistem nomor antrian pada UPC di bawah naungan guna menciptakan pelayanan yang lebih tertib, jelas, dan efisien serta mengurangi penumpukan transaksi di loket. Selain itu, pemanfaatan aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) perlu ditingkatkan melalui sosialisasi dan pendampingan langsung oleh *customer service* agar nasabah lebih memahami kemudahan dan keamanan transaksi digital, sehingga kepadatan antrian dapat berkurang. Pegadaian juga disarankan menyediakan sistem presensi khusus bagi mahasiswa magang, baik manual maupun digital, sebagai sarana pencatatan kehadiran yang sistematis untuk mendukung monitoring, penilaian kedisiplinan, dan evaluasi pelaksanaan magang.

### Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN

Meningkatkan pemantauan dan evaluasi mahasiswa magang melalui laporan berkala guna memastikan kelancaran pelaksanaan magang dan kesesuaian dengan tujuan pembelajaran.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Selain itu, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN diharapkan memperkuat kerja sama dengan Pegadaian sebagai mitra magang melalui peningkatan koordinasi dan komunikasi, serta memperluas jaringan kemitraan dengan instansi lain agar ketersediaan dan variasi tempat magang sesuai dengan minat dan bidang keahlian mahasiswa.

## REFLEKSI DIRI

Pelaksanaan magang di Pegadaian Cabang Lempuyangan selama 3 bulan memberikan pengalaman berharga bagi penulis, baik dalam pengembangan kemampuan komunikasi maupun pembentukan sikap profesional dan tanggung jawab kerja. Beberapa pembelajaran yang diperoleh antara lain:

### 1. Pengembangan kemampuan komunikasi

Penulis belajar menyampaikan informasi secara jelas, runtut, dan mudah dipahami saat mendampingi nasabah menggunakan layanan digital, sekaligus meningkatkan kesabaran dan empati.

### 2. Sikap profesional dan tanggung jawab

Magang sebagai customer service melatih penulis untuk bekerja sesuai prosedur, menjaga etika pelayanan, dan disiplin dalam menghadapi tugas kerja.

### 3. Pengembangan wawasan kerja

Penulis memahami pelayanan jasa keuangan secara menyeluruh, termasuk komunikasi, pemberian solusi, membangun kepercayaan nasabah, serta pentingnya kerja sama antarpegawai.

### 4. Penerapan pengetahuan kampus

Magang menjadi kesempatan mengimplementasikan teori dari perkuliahan, seperti sistem informasi akuntansi, manajemen, komunikasi bisnis, dan ERP-Accounting, ke dalam praktik kerja nyata melalui sistem PASSION.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## DAFTAR PUSTAKA

- Jourkaef, J. (2024). Peran Pelayanan Customer Service (CS) terhadap Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Manado. Manado: Institut Agama Islam Negeri (IAIN).
- Karnawijaya, N., & Rokhaniyah, S. (2022). Pegadaian Digital Service: Upaya Peningkatan Inklusi Keuangan, 1-2.
- Marshall, B. R. (2021). Accounting Information Systems. Pearson Education Limited.
- Novita, D. S. (2023). Analisis Perkembangan Pegadaian Syariah di Indonesia. Jurnal Kajian Islam Kontemporer, 9.
- Yusuf, A. P. (2023). Analisis Sistem Informasi Agen Pegadaian Menggunakan Framework COBIT 5 dengan Domain DSS05 pada Departemen Keagenan PT Pegadaian. Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer MH. Thamrin, <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i2.1786>.

