



**PROSEDUR PELAYANAN NASABAH GADAI EMAS
BERBASIS *SERVICE EXCELLENCE* DI PT PEGADAIAN
CABANG BLIMBING MALANG**

LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

**Oleh:
Daniela Widya Maharani
NIM 230803103004**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI D3 KESEKRETARIATAN
2026**



**PROSEDUR PELAYANAN NASABAH GADAI EMAS
BERBASIS *SERVICE EXCELLENCE* DI PT PEGADAIAN
CABANG BLIMBING MALANG**

LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk menyelesaikan Program
Studi D3 Kesekretariatan dan Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

**Oleh:
Daniela Widya Maharani
NIM 230803103004**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI D3 KESEKRETARIATAN
2026**

PERSEMBAHAN

1. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Widodo dan Ibu Noer Aling, serta adik tersayang, Candra, penulis mempersembahkan karya ini sebagai wujud rasa syukur, cinta, dan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, dukungan, serta kepercayaan yang tidak pernah putus. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan bagi penulis untuk terus berjuang dalam setiap proses hingga berhasil menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Kepada diri saya sendiri, Daniela Widya Maharani, terima kasih telah mampu bertahan, berjuang, dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap tantangan selama menempuh pendidikan. Terima kasih telah percaya pada diri sendiri, terus belajar, bangkit dari setiap kesulitan, dan membuktikan bahwa setiap usaha yang dilakukan dengan sungguh-sungguh akan membuahkan hasil. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik dan langkah menuju impian-impian berikutnya.

MOTTO

“Jangan pernah merasa tertinggal, karena setiap orang punya proses dan rezekinya masing-masing. Allah telah menjamin rezeki setiap makhluk-Nya”
(QS. Hud: 6).”

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Daniela Widya Maharani
NIM : 230803103004
Program Studi : Kesekretariatan
Judul : Prosedur Pelayanan Nasabah Gadai Emas Berbasis
Service Excellence di PT Pegadaian Cabang Blimbing
Malang

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa laporan Praktik Kerja Nyata yang saya buat adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 21 Mei 2026

kan,


Daniela Widya Maharani
230803103004

HALAMAN PERSETUJUAN

LAPORAN INI TELAH DISETUJUI

21 Mei 2026

Dosen Pembimbing Utama



Prof. Dr. Elok Sri Utami, M.Si.

196412281990022001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi D3 Kesekretariatan



Drs. Marmono Singgih, M.Si., AFA., CRA.

NIP 196609041990021001

HALAMAN PENGESAHAN

PROSEDUR PELAYANAN NASABAH GADAI EMAS BERBASIS *SERVICE EXCELLENCE* DI PT PEGADAIAN CABANG BLIMBING MALANG

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Daniela Widya Maharani
NIM : 230803103004
Program Studi : D3 Kesekretariatan

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

06 Juli 2026

dan dinyatakan telah memenuhi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Pembimbing

1. Nama : Prof. Dr. Elok Sri Utami, M.Si.
NIP : 196412281990022001



(.....)

Penguji

1. Penguji Utama

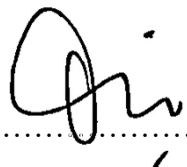
Nama : Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si., CRA., CMA
NIP : 196610201990022001



(.....)

2. Penguji Anggota 1

Nama : Dwi Perwitasari Wiryaningtyas S.E., M.M
NIP : 198808192024212023



(.....)

RINGKASAN

Kegiatan magang ini dilakukan di PT Pegadaian Cabang Blimbing Malang sejak tanggal 23 Februari 2026 sampai dengan tanggal 30 April 2026. Laporan magang ini berjudul Prosedur Pelayanan Nasabah Gadai Emas Berbasis *Service Excellence* di PT Pegadaian Cabang Blimbing Malang. Aktivitas magang utama yang dilakukan meliputi pelayanan nasabah gadai emas secara langsung, yang mencakup pelayanan pengisian formulir gadai, penginputan data nasabah pada sistem *E-Form*, penginputan hasil taksiran barang gadai melalui sistem *PASSION*, konfirmasi nominal pinjaman kepada nasabah, serta pelayanan perpanjangan, penambahan pinjaman, dan pelunasan gadai melalui aplikasi TRING Pegadaian maupun layanan *M-Banking*. Seluruh kegiatan tersebut dilaksanakan dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan dan mencerminkan penerapan konsep *Service Excellence* berdasarkan enam unsur pokok (A6) Barata (2019:31), yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).

Selain kegiatan utama yang sesuai dengan judul laporan, kegiatan tambahan yang dilakukan selama PKN antara lain pengarsipan Surat Bukti Gadai (SBG) harian nasabah serta membantu kasir dalam merekap jurnal harian transaksi. Kedua kegiatan tersebut memberikan pemahaman tambahan mengenai proses administrasi dan pelaporan keuangan di lingkungan PT Pegadaian Cabang Blimbing Malang.

Beberapa kendala yang ditemui selama pelaksanaan kegiatan magang adalah rendahnya literasi digital sebagian nasabah yang menyebabkan peningkatan antrean pelayanan di kantor cabang, serta ketidakstabilan jaringan internet yang menghambat proses penginputan data melalui sistem *E-Form* pada saat volume transaksi tinggi. Kondisi tersebut berdampak pada efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada nasabah secara keseluruhan.

PRAKATA

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena laporan PKN ini telah selesai disusun dalam rangka memenuhi kewajiban penulis untuk diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) dalam Program Studi Diploma 3 Kesekretariatan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember.

Penulisan Laporan PKN ini banyak dibantu oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
2. Drs. Marmono Singgih, M.Si. selaku Koordinator Program Studi D3 Kesekretariatan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
3. Prof. Dr. Elok Sri Utami, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan yang sangat dibutuhkan dalam penyusunan laporan PKN ini
4. Drs. Marmono Singgih, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis selama masa perkuliahan.
5. Almamater Universitas Jember yang saya banggakan dan menjadi sarana dalam meraih gelar Ahli Madya.
6. Pimpinan, dan Seluruh staf PT Pegadaian Cabang Blimbing Malang yang telah membimbing penulis selama PKN.
7. Kepada seseorang yang telah menemani perjalanan penulis sejak duduk di bangku SMA hingga saat ini, penulis mengucapkan terima kasih atas segala dukungan, semangat, perhatian, serta kesediaannya menjadi pendengar yang baik dalam setiap proses yang penulis lalui. Terima kasih telah hadir dan membersamai penulis, baik dalam suka maupun duka, sehingga penulis mampu menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

8. Kepada sahabat-sahabat penulis, yaitu Danish, Bryan, Femas, Gresita dan Alip, penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan, doa, dukungan, semangat, serta berbagai pengalaman yang telah dibagikan selama masa perkuliahan. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, memberikan motivasi, menciptakan kenangan yang berharga, dan menemani penulis dalam berbagai proses hingga terselesaikannya Laporan Tugas Akhir ini.

Akhirnya penulis mengharapkan semoga Laporan PKN ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Jember, 21 Mei 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSEMBAHAN	i
MOTTO.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
RINGKASAN	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Praktik Kerja Nyata	1
1.2 Fokus PKN	2
1.3 Tujuan PKN.....	2
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	3
2.1 Konsep Pelayanan	3
2.2 <i>Service Excellence</i> (Pelayanan Prima)	3
2.2.1 Pengertian <i>Service Excellence</i>	3
2.2.2 Konsep A6 dalam <i>Service Excellence</i>	3
2.3 Gadai	4
BAB 3. GAMBARAN UMUM OBJEK PRAKTIK KERJA NYATA	5
3.1 Sejarah Singkat Pegadaian	5
3.2 Visi Misi Pegadaian.....	5
3.3 Struktur Organisasi.....	6

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	9
4.1 Kegiatan Utama Selama Magang.....	9
4.2 Kegiatan Tambahan Selama PKN.....	17
4.3 Identifikasi Masalah.....	19
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	21
5.1 Kesimpulan	21
5.2 Saran.....	21
BAB 6. DAFTAR PUSTAKA.....	23
BAB 7. LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	25

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jam Kerja Peserta Magang	2
--	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Pengisian Formulir Gadai	10
Gambar 4.2 Formulir Gadai Transfer.....	10
Gambar 4.3 Rincian Biaya Gadai Reguler dan Harian	11
Gambar 4.4 Penginputan Data Nasabah Pada <i>E-Form</i>	12
Gambar 4.5 Penginputan Barang Gadai Melalui <i>PASSION</i>	13
Gambar 4.6 Konfirmasi Pinjaman Kepada Nasabah.....	14
Gambar 4.7 Pelayanan Nasabah Penambahan Pinjaman Gadai.....	16
Gambar 4.8 Mengarisip Salinan SBG (Surat Bukti gadai)	18
Gambar 4.9 Merekap Jurnal Harian Kasir	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Kegiatan PKN	25
Lampiran 2. Alokasi Kegiatan.....	26
Lampiran 3. SK Ketersediaan dan telah melaksanakan PKN dari Instansi	27
Lampiran 4. Jadwal Pelaksanaan (Logbook) obyek PKN	30
Lampiran 5. Kartu Konsultasi dan Bimbingan PKN	36
Lampiran 6. Nilai Pembimbing lapang di instansi tempat magang PKN	38

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktik Kerja Nyata

Kemajuan teknologi digital mendorong sektor keuangan di Indonesia berkembang pesat, sehingga masyarakat semakin aktif memanfaatkan berbagai layanan keuangan yang tersedia. PT Pegadaian, sebagai lembaga keuangan non-bank milik negara, hadir untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan solusi pendanaan cepat tanpa prosedur yang rumit. Produk gadai emas menjadi salah satu layanan unggulan yang hingga kini masih menjadi pilihan utama masyarakat. Persaingan antar lembaga keuangan yang semakin ketat menuntut setiap lembaga menjaga kualitas pelayanannya, sehingga penerapan *Service Excellence* atau pelayanan prima menjadi faktor penentu dalam mempertahankan kepercayaan dan loyalitas nasabah.

PT Pegadaian Cabang Blimbing Malang merupakan salah satu unit kerja yang aktif melayani masyarakat di wilayah Kota Malang dengan volume transaksi gadai emas yang cukup tinggi setiap harinya. Penulis, selama pelaksanaan Praktik Kerja Nyata (PKN), ditempatkan langsung di bagian pelayanan dan dilibatkan dalam berbagai kegiatan operasional, seperti penginputan data nasabah melalui sistem *E-form*, transaksi penambahan pinjaman, proses tebusan, serta perpanjangan masa pinjaman. Penulis, melalui keterlibatan langsung tersebut, dapat mengamati bagaimana prosedur pelayanan gadai emas dijalankan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan di tengah tekanan operasional yang tinggi.

Kegiatan PKN ini memiliki keterkaitan erat dengan mata kuliah *Service Excellence* yang telah dipelajari di perkuliahan. Berbagai konsep, seperti standar pelayanan, komunikasi efektif, dan penanganan keluhan, dengan demikian dapat diamati secara langsung di lapangan. Pengalaman tersebut menjadi dasar bagi penulis untuk menyusun laporan Praktik Kerja Nyata dengan judul "Prosedur Pelayanan Nasabah Gadai Emas Berbasis *Service Excellence* di PT Pegadaian Cabang Blimbing Malang". Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai prosedur pelayanan yang diterapkan oleh PT Pegadaia.

1.2 Fokus PKN

PKN ini dilaksanakan pada PT Pegadaian Cabang Blimbing Malang yang berlokasi Jl. Borobudur No.10, Mojolangu, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur pada tanggal 23 Februari s/d 30 April 2026 selama 378 jam. Adapun ketentuan pelaksanaan magang di PT Pegadaian (Persero) Cabang Blimbing Malang, sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jam Kerja Peserta Magang

Tanggal	Hari	Jam	
		Mulai	Selesai
23 Feb s/d 30 April 2026	Senin s/d Jum'at	07.30	15.00
	Sabtu	07.30	13.00
	Minggu	Libur	

Sumber: PT. Pegadaian Cabang Blimbing Malang (2026)

PT Pegadaian Cabang Blimbing Malang merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang Jasa Keuangan, khususnya pembiayaan berbasis gadai dan layanan keuangan lainnya. Fokus kegiatan PKN adalah pada bidang Pelayanan (*Service Excellence*). Rincian kegiatan PKN dapat dilihat pada Lampiran 1.

1.3 Tujuan PKN

1. Memperoleh pengetahuan dan pengalaman praktis mengenai prosedur pelayanan prima pada PT Pegadaian Cabang Blimbing Malang.
2. Mengetahui secara mendalam bagaimana penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan gadai emas di PT Pegadaian Cabang Blimbing Malang.
3. Mengidentifikasi permasalahan dan solusi mengenai pelayanan prima nasabah gadai Emas pada PT. Pegadaian Cabang Blimbing Malang.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan. Menurut Ratminto dan Winarsih (2020:2), pelayanan adalah "segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan"

2.2 *Service Excellence* (Pelayanan Prima)

2.2.1 Pengertian *Service Excellence*

Service excellence atau pelayanan prima merupakan suatu pendekatan dalam pelayanan yang berorientasi pada kepuasan total pelanggan. Barata (2019:27) mendefinisikan pelayanan prima sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi.

2.2.2 Konsep A6 dalam *Service Excellence*

Barata (2019:31) merumuskan konsep pelayanan prima berdasarkan enam unsur pokok yang dikenal sebagai konsep "A6", yaitu:

1. Kemampuan (*Ability*). Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima. Kemampuan ini meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan public relations sebagai instrumen dalam membina hubungan dengan pelanggan.
2. Sikap (*Attitude*). Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan. Dalam memberikan layanan, sikap yang ramah,

sopan santun, dan penuh perhatian sangat diperlukan dalam berinteraksi dengan pelanggan.

3. Penampilan (*Appearance*). Penampilan adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non-fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
4. Perhatian (*Attention*). Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
5. Tindakan (*Action*). Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Tindakan meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.
6. Tanggung Jawab (*Accountability*). Tanggung jawab adalah suatu sikap berperipikah kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

2.3 Gadai

Gadai merupakan salah satu lembaga jaminan tertua yang dikenal dalam hukum perdata Indonesia. Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) Pasal 1150, gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang berpiutang atas suatu barang bergerak yang diserahkan kepadanya oleh seorang berutang atau oleh seorang lain atas namanya, dan yang memberikan kekuasaan kepada si berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan daripada orang-orang berpiutang lainnya.

Susilo (2020:45) menjelaskan bahwa dalam praktik gadai terdapat tiga pihak utama, yaitu: (1) pemberi gadai (debitur/nasabah) yang menyerahkan barang jaminan, (2) penerima gadai (kreditur/pegadaian) yang memberikan pinjaman uang, dan (3) barang jaminan (obyek gadai) yang diserahkan sebagai jaminan atas pinjaman yang diberikan.

BAB 3. GAMBARAN UMUM OBJEK PRAKTIK KERJA NYATA

3.1 Sejarah Singkat Pegadaian

Sejarah singkat PT Pegadaian bermula pada masa penjajahan Belanda ketika VOC mendirikan Bank Van Leening sebagai lembaga keuangan yang memberikan kredit kepada masyarakat dengan sistem gadai. Pada masa pemerintahan Inggris, lembaga tersebut dibubarkan dan masyarakat diberi kebebasan untuk menjalankan usaha pegadaian secara mandiri. Namun, untuk menghindari praktik yang merugikan masyarakat, pemerintah kemudian kembali mengambil alih pengelolaan usaha gadai dengan mendirikan Pegadaian negara pertama di Sukabumi, Jawa Barat pada tanggal 1 April 1901. Seiring perkembangannya, Pegadaian mengalami beberapa perubahan bentuk badan hukum, mulai dari Jawatan pada tahun 1905, kemudian menjadi Perusahaan Negara (PN), Perusahaan Jawatan (Perjan), Perusahaan Umum (Perum), hingga berubah menjadi Persero pada tahun 2012 dan akhirnya menjadi Perseroan Terbatas (PT) pada tahun 2021. Perubahan tersebut mencerminkan upaya Pegadaian dalam meningkatkan kinerja dan profesionalisme sebagai lembaga keuangan yang bergerak di bidang pembiayaan berbasis gadai serta layanan keuangan lainnya. Selain itu, Pegadaian memiliki visi untuk menjadi perusahaan jasa keuangan yang unggul dan terpercaya, dengan misi memberikan manfaat optimal bagi stakeholder, memperluas layanan kepada UMKM, serta memberikan pelayanan prima yang berfokus pada kepuasan nasabah.



Gambar 3.1 Logo Pegadaian

Sumber: <https://pegadaian.co.id/> (diakses 26 April 2026)

3.2 Visi Misi Pegadaian

a) Visi Pegadaian

The Leader in The Gold Ecosystem and Accelerator of Financial Inclusion

b) Misi Pegadaian

1. Membangun ekosistem emas dan keuangan terbaik dengan mengutamakan manfaat dan keuntungan yang optimal bagi seluruh stakeholder untuk menunjang bisnis inti
2. Mengembangkan varian bisnis baru sebagai pendorong pertumbuhan yang memberikan *value added* bagi seluruh stakeholder.
3. Memberikan *service excellence* kepada masyarakat dan UMKM dengan fokus:
 - a) Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital.
 - b) Jaringan kerja yang produktif dan efisien.
 - c) Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
 - d) Penerapan prinsip keuangan berkelanjutan dan manajemen risiko terbaik.
 - e) SDM yang profesional berbudaya kinerja.

3.3 Struktur Organisasi

- a. Struktur Organisasi di PT Pegadaian dapat dilihat pada gambar 3.3 berikut:



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Pegadaian Cabang
Sumber: PT Pegadaian Cabang Blimbing Malang (2026)

b. Gambaran Tugas

Berdasarkan struktur organisasi di atas, terdapat susunan, tugas, wewenang, serta pembagian tanggung jawab masing-masing bagian, yang dapat dijelaskan hubungan lini dan koordinasi antar bagian dan jabatan sebagai berikut:

1. Pimpinan Cabang

Pimpinan Cabang merupakan jabatan tertinggi di tingkat kantor cabang yang bertanggung jawab penuh atas seluruh operasional cabang. Tugasnya meliputi menetapkan kebijakan strategis cabang, mengawasi kinerja seluruh karyawan, memastikan target bisnis tercapai, serta menjadi representasi perusahaan di wilayah cabang tersebut.

2. Manajer Bisnis

Manajer Bisnis berada di bawah Pimpinan Cabang dan bertanggung jawab mengelola seluruh kegiatan bisnis inti perusahaan, terutama yang berkaitan dengan layanan gadai. Tugasnya mencakup pengawasan operasional harian, pengelolaan tim di bawahnya, serta memastikan pelayanan kepada nasabah berjalan dengan baik dan sesuai standar perusahaan.

3. Jabatan di bawah Manajer Bisnis:

a) Penaksir

Penaksir bertugas menilai dan menentukan harga taksiran barang jaminan yang dibawa oleh nasabah, seperti emas, elektronik, atau kendaraan. Penaksir harus memiliki keahlian khusus agar taksiran yang diberikan akurat dan adil bagi kedua belah pihak.

b) Penyimpan Agunan

Penyimpan Agunan bertanggung jawab menyimpan dan merawat barang jaminan (agunan) milik nasabah selama masa pinjaman berlangsung. Tugasnya memastikan barang tersimpan dengan aman, terdokumentasi dengan baik, dan dikembalikan dalam kondisi utuh saat nasabah melunasi pinjamannya.

c) Kasir

Kasir bertugas mengelola transaksi keuangan secara langsung, termasuk penerimaan pembayaran dari nasabah, pencairan pinjaman, serta pencatatan setiap transaksi secara akurat dan bertanggung jawab.

a) *Customer Relation Officer (CRO)*

CRO bertugas menjaga dan membangun hubungan baik dengan nasabah. Mereka menangani keluhan, memberikan informasi layanan, serta memastikan kepuasan nasabah terpenuhi demi meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

b) *Marketing Officer*

Marketing Officer bertugas memasarkan produk dan layanan PT Pegadaian kepada masyarakat luas. Tugasnya mencakup promosi, pencarian nasabah baru, serta memperkenalkan produk-produk unggulan seperti gadai, tabungan emas, dan produk pembiayaan lainnya

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Kegiatan Utama Selama Magang

Kegiatan Praktik Kerja Nyata (PKN) ini dilaksanakan di PT Pegadaian Cabang Blimbing Malang, khususnya pada bagian Pelayanan yang memiliki tugas utama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, terutama pada produk gadai emas. Kegiatan ini melibatkan serangkaian tahapan pelayanan, dimulai dari pengisian formulir gadai oleh nasabah, penginputan data nasabah ke dalam sistem *E-Form*, penginputan hasil taksiran barang gadai, hingga proses pelayanan lanjutan seperti penambahan pinjaman (*top up*), perpanjangan, serta penebusan barang gadai. Adapun prosedur pelayanan nasabah gadai emas pada PT Pegadaian Cabang Blimbing Malang terdiri dari beberapa tahapan sebagai berikut:

a. Pengisian Formulir gadai

Nasabah, dalam proses pendaftaran gadai, diarahkan untuk mengikuti prosedur yang berlaku di PT Pegadaian. Nasabah, pada tahap awal, diwajibkan menyiapkan persyaratan berupa barang jaminan, seperti perhiasan atau logam mulia, serta kartu identitas diri berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP). Kelengkapan dokumen ini menjadi syarat utama agar proses pendaftaran dapat dilakukan dengan lancar. Nasabah, setelah persyaratan terpenuhi, melanjutkan ke tahap pengisian formulir gadai. Penulis, pada tahap ini, turut berperan dalam memandu nasabah mengisi data secara lengkap dan benar sesuai identitas pada KTP. Kegiatan pendampingan tersebut, sebagaimana terlihat pada Gambar 4.1, mencerminkan aspek perhatian (*attention*) dalam konsep *service excellence* A6 menurut Barata (2019:31). Petugas memberikan arahan secara personal, khususnya kepada nasabah yang belum memahami alur layanan gadai, sehingga nasabah merasa diperhatikan dan tidak mengalami kebingungan selama proses berlangsung. Penjelasan mengenai perbedaan prosedur pencairan tunai dan transfer, selain itu, menunjukkan aspek tindakan (*action*), yaitu kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhan nasabah secara nyata sesuai dengan pilihan layanan yang tersedia.



Gambar 4.1 Pengisian Formulir Gadai
Sumber: Dokumentasi Praktik Kerja Nyata (2026)

Prosedur pengisian formulir, dalam pelaksanaannya, memiliki perbedaan berdasarkan metode pencairan dana yang dipilih nasabah. Nasabah, pada pencairan melalui transfer, diwajibkan mencantumkan nomor rekening tujuan secara jelas dan benar pada formulir sebagaimana dapat dilihat pada gambar 4.2 merupakan contoh formulir pencairan transfer. Nasabah, pada pencairan tunai, hanya perlu melengkapi data identitas dan membubuhkan tanda tangan sebagai bentuk persetujuan atas transaksi yang dilakukan. Nasabah, setelah formulir selesai diisi, diminta memasukkan barang jaminan ke dalam kantong plastik khusus gadai yang telah disediakan oleh pihak Pegadaian. Proses tersebut dilakukan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) guna menjaga keamanan serta mempermudah identifikasi barang jaminan selama tahap penaksiran hingga penyimpanan.

Pegadaian		FORMULIR PERMOHONAN TRANSFER (FPT)		Lampiran : 164/SE/2023
Tanggal :				
Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mengajukan permohonan pencairan Uang Pinjaman atas Pegadaian KCA atau KRASIDA di PT Pegadaian Cabang/Unit Cabang untuk nomor Kredit dengan keterangan sebagai berikut :				
Identitas/Keterangan Nasabah :		Identitas/Keterangan Beneficial Owner (diisi untuk Nasabah yang dikuasakan / Beneficial Owner) :		
Nama		Nama		
NIK		NIK		
Informasi Rekening Bank (harus atas nama Nasabah / Beneficial Owner) :		Informasi Nominal Transfer (diisi oleh Petugas) :		
Nama Bank		Uang Pinjaman		
Nomor Rekening Bank		Biaya Administrasi		
Nama Pemilik Rekening Bank		Asuransi		
		Biaya Transaksi		
		Jumlah Ditransfer		
Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa pencairan Uang Pinjaman Pegadaian KCA atau KRASIDA setelah dikurangi biaya yang timbul ditransfer ke Rekening Bank sebagaimana dimaksud pada kolom Informasi Rekening Bank atas dasar perintah saya, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang diatur oleh Pegadaian.				
		Nasabah,	Kasir,	
		(.....)	(.....)	

Gambar 4.2 Formulir Gadai Transfer
Sumber: Dokumentasi Praktik Kerja Nyata (2026)

Penulis, selain mendampingi pengisian formulir, juga memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai prosedur gadai emas secara umum, termasuk alur pelayanan dan ketentuan yang berlaku. Penjelasan tersebut bertujuan agar nasabah memahami setiap tahapan proses gadai dengan baik, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan standar pelayanan prima.

Sebagaimana dapat dilihat Gambar 4.3, menunjukkan rincian biaya gadai reguler dan gadai harian yang berlaku di PT Pegadaian.

Gadai Emas Reguler

Gol	Uang Pinjaman	Sewa Modal /15 Hari	Premi	Administrasi
A	Rp 50.000 - Rp 500.000	1%	-	Rp2.000
B	> Rp 500.000 - Rp 1.000.000	1,20%	Rp1.000	Rp10.000
B	> Rp 1.000.000 - Rp 2.500.000	1,20%	Rp1.000	Rp20.000
B	> Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000	1,20%	Rp1.000	Rp35.000
C	> Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	1,20%	Rp1.000	Rp50.000
C	> Rp 10.000.000 - Rp 15.000.000	1,20%	Rp1.000	Rp75.000
C	> Rp 15.000.000 - Rp 20.000.000	1,20%	Rp1.000	Rp100.000
D	> Rp 20.100.000	1,10%	Rp 1.000 - Rp 1.500	Rp125.000

Gadai Emas Harian

Ketentuan umum:

- Jangka waktu pinjaman 30 hari dan 180 hari
- Tarif Sewa modal dihitung harian
- Berlaku di seluruh Outlet Pegadaian Konvensional

Rasio taksir berdasarkan pilihan jatuh tempo sebagai berikut :

Jangka Waktu	Rasio Taksir
30 hari	94%
180 hari	90%

Tarif Sewa Modal: 0,07% per-hari untuk 180 hari.

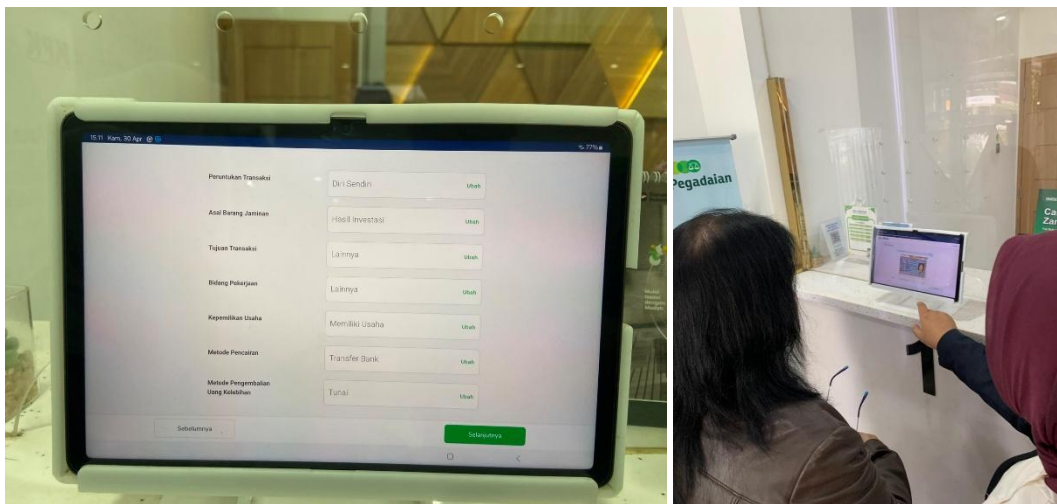
Gambar 4.3 Rincian Biaya Gadai Reguler dan Harian
Sumber: PT Pegadaian Blimbing Malang (2026)

b. Penginputan Data nasabah pada Sistem *E-form*

Petugas melakukan penginputan data nasabah melalui sistem *E-Form* dengan memastikan kesesuaian identitas berdasarkan Kartu Tanda Penduduk (KTP), data pribadi, serta data pekerjaan nasabah. Proses ini dilaksanakan secara teliti sesuai prosedur guna meminimalisir kesalahan input dan menjaga keakuratan data yang tersimpan dalam sistem Pegadaian. Penulis, sebagaimana dapat dilihat pada Gambar 4.4, turut membantu proses penginputan data dengan memeriksa kembali kelengkapan dan kesesuaian informasi yang diberikan nasabah. Ketelitian dalam tahap ini sangat penting karena data yang telah diinput menjadi dasar dalam proses transaksi gadai dan administrasi selanjutnya.

Kegiatan penginputan data melalui sistem *E-Form* mencerminkan aspek kemampuan (*ability*) dalam konsep *service excellence* menurut Barata (2019:31),

yaitu penguasaan petugas terhadap sistem teknologi informasi yang digunakan perusahaan. Ketelitian dalam mencocokkan data identitas nasabah dengan KTP, di samping itu, menunjukkan aspek tanggung jawab (*accountability*), karena petugas berupaya menjaga keakuratan administrasi guna melindungi kepentingan nasabah serta keandalan data perusahaan.



Gambar 4.4 Penginputan Data Nasabah Pada *E-Form*
Sumber: Dokumentasi Praktik Kerja Nyata (2026)

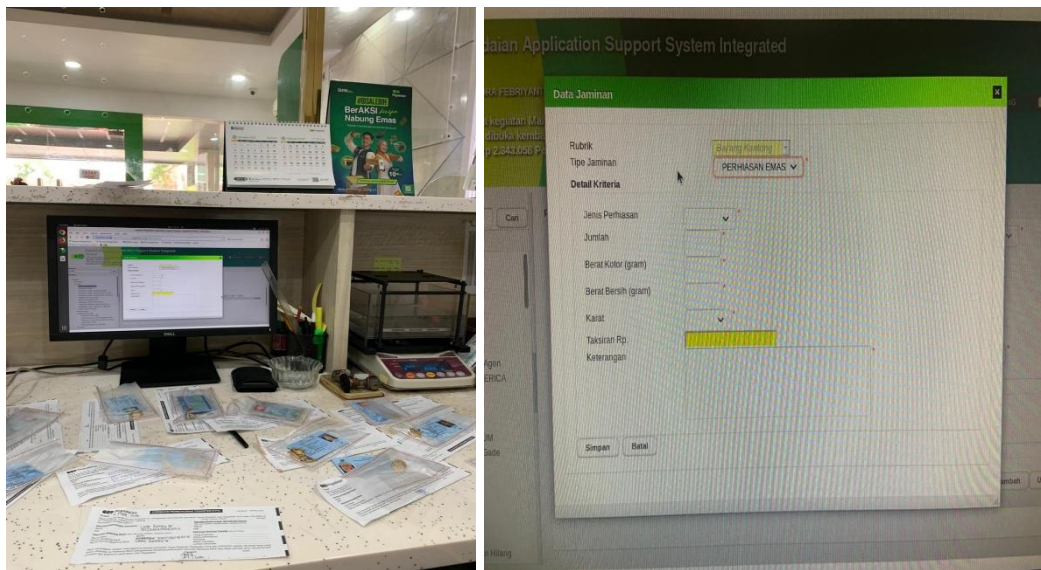
c. Penginputan hasil taksiran barang Gadai melalui *PASSION*

Data nasabah, setelah proses penginputan pada sistem *E-Form* selesai, secara otomatis terintegrasi ke dalam sistem *PASSION* (*Pegadaian Application Support System Integrated*). Penaksir, selanjutnya, mencetak lembar data nasabah yang digunakan sebagai media pencatatan hasil penaksiran pada bagian belakang lembar tersebut. Hasil penaksiran meliputi kadar (karat), berat, serta jumlah barang gadai, baik berupa perhiasan maupun logam mulia. Penaksir, pada tahap ini, melakukan pemeriksaan terhadap kondisi fisik barang jaminan untuk menentukan nilai taksiran sesuai standar yang berlaku di PT Pegadaian. Hasil penaksiran tersebut menjadi dasar dalam menentukan nominal pinjaman yang dapat diberikan kepada nasabah.

Penulis, dalam kegiatan ini, turut membantu penaksir dengan menginput hasil penaksiran ke dalam sistem *PASSION*. Data yang dimasukkan meliputi tipe jaminan, jenis perhiasan, jumlah barang gadai, berat kotor, berat bersih, kadar karat, serta keterangan barang. Proses penginputan dilakukan secara teliti agar data yang tersimpan sesuai dengan hasil penaksiran dan meminimalisir kesalahan

administrasi. Sistem *PASSION*, setelah seluruh data berhasil diinput, secara otomatis menghitung dan menampilkan nominal pinjaman yang dapat diberikan kepada nasabah berdasarkan nilai barang jaminan yang telah ditaksir. Proses tersebut dapat dilihat pada Gambar 4.5.

Kegiatan penginputan hasil penaksiran ke dalam sistem *PASSION* mencerminkan aspek kemampuan (*ability*) dan tindakan (*action*) dalam konsep *service excellence* menurut Barata (2019:31). Petugas dituntut memiliki kemampuan teknis dalam mengoperasikan sistem serta ketelitian dalam mencatat data penaksiran, seperti tipe jaminan, berat, kadar, dan keterangan barang gadai. Ketepatan pada tahap ini, dengan demikian, sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap nominal pinjaman yang diterima nasabah, sehingga ketelitian petugas menjadi bentuk tanggung jawab perusahaan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya.



Gambar 4.5 Penginputan Barang Gadai Melalui *PASSION*
Sumber: PT Pegadaian Cabang Blimbing Malang (2026)

d. Konfirmasi pinjaman kepada nasabah

Penulis, setelah nominal pinjaman diketahui, menyampaikan informasi tersebut secara langsung kepada nasabah, termasuk jumlah maksimal pinjaman yang dapat diperoleh sebagaimana dapat dilihat pada Gambar 4.6. Penulis juga memberikan penjelasan mengenai besaran pinjaman, jangka waktu gadai, serta biaya administrasi yang dikenakan sebelum transaksi dilanjutkan ke tahap pencairan dana. Penjelasan tersebut bertujuan agar nasabah memahami ketentuan

gadai yang berlaku serta nominal pinjaman yang diterima berdasarkan hasil penaksiran barang jaminan.



Gambar 4.6 Konfirmasi Pinjaman Kepada Nasabah
Sumber: Dokumentasi Praktik Kerja Nyata (2026)

Transaksi tidak dapat dilanjutkan apabila nasabah tidak menyetujui nominal pinjaman yang telah ditaksir dengan alasan kurang dari perkiraan nominal yang diinginkan, sehingga penulis menyerahkan kembali barang gadai beserta KTP nasabah sebagai bentuk pembatalan transaksi. Penulis, sebaliknya, meminta nasabah untuk menandatangani dokumen yang telah disediakan serta menuliskan jenis barang gadai sebagai bentuk persetujuan resmi atas transaksi yang diajukan apabila nasabah menyetujui nominal pinjaman tersebut. Penulis, setelah proses persetujuan selesai, mencetak SBG (Surat Bukti Gadai) yang kemudian diserahkan kepada penaksir guna ditandatangani sebagai bentuk pengesahan transaksi gadai. SBG merupakan dokumen penting yang berfungsi sebagai bukti resmi transaksi gadai dan akan digunakan nasabah pada saat pelunasan maupun pengambilan kembali barang jaminan. Dokumen yang telah ditandatangani tersebut, selanjutnya, diteruskan kepada bagian kasir untuk diproses lebih lanjut, baik sebagai arsip harian maupun dokumen transaksi nasabah. Nasabah, setelah seluruh proses administrasi selesai, dipersilakan menunggu panggilan dari bagian kasir untuk melanjutkan proses pencairan pinjaman, baik secara tunai maupun transfer sesuai nominal yang telah disepakati sebelumnya.

Kegiatan konfirmasi pinjaman kepada nasabah mencerminkan aspek kemampuan (*ability*) dalam komunikasi serta aspek sikap (*attitude*) dalam konsep *service excellence* menurut Barata (2019:31). Penyampaian informasi mengenai besaran pinjaman, jangka waktu gadai, dan biaya administrasi secara jelas dan terbuka menunjukkan sikap profesional dan transparan petugas dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan prinsip pelayanan prima yang menempatkan keterbukaan informasi sebagai dasar dalam membangun kepercayaan antara perusahaan dan nasabah. Permintaan tanda tangan nasabah sebagai bentuk persetujuan transaksi, di sisi lain, mencerminkan aspek tanggung jawab (*accountability*), yaitu memastikan setiap transaksi memiliki persetujuan yang sah dan terdokumentasi dengan baik.

e. Pelayanan Perpanjangan, Penambahan, dan Pelunasan Gadai Emas

Nasabah, dalam pelayanan perpanjangan, penambahan pinjaman, maupun pelunasan gadai, dapat melakukan transaksi secara mandiri melalui aplikasi TRING Pegadaian atau layanan *M-Banking*. Layanan digital tersebut hanya dapat diakses oleh nasabah yang bersangkutan dan harus sesuai dengan nama yang terdaftar pada Surat Bukti Gadai (SBG), dengan ketentuan pinjaman belum melewati tanggal jatuh tempo. Nasabah, melalui layanan tersebut, tidak perlu datang langsung ke kantor Pegadaian sehingga proses transaksi menjadi lebih praktis dan efisien.

Nasabah, pada layanan perpanjangan gadai, cukup melakukan pembayaran sewa modal (bunga) dan biaya administrasi sesuai nominal yang tertera pada aplikasi. Nasabah akan dikenakan denda apabila transaksi perpanjangan dilakukan setelah melewati tanggal jatuh tempo. Jangka waktu pinjaman, setelah pembayaran berhasil dilakukan, akan otomatis diperpanjang sesuai dengan jenis produk gadai yang digunakan. Kemudahan layanan ini membantu nasabah mempertahankan status pinjaman tanpa harus melakukan proses gadai ulang secara langsung di kantor Pegadaian.

Nasabah, pada layanan penambahan pinjaman sebagaimana dapat dilihat pada Gambar 4.7, dapat mengajukan tambahan pinjaman melalui aplikasi TRING Pegadaian sesuai nominal yang tersedia pada sistem. Dana tambahan pinjaman akan otomatis ditransfer ke rekening nasabah setelah dipotong biaya bunga dan

administrasi. Sistem, di samping itu, juga akan memperbarui tanggal jatuh tempo pinjaman yang dapat dilihat langsung melalui aplikasi.



Gambar 4.7 Pelayanan Nasabah Penambahan Pinjaman Gadai
Sumber: Dokumentasi Praktik Kerja Nyata (2026)

Nasabah, dalam transaksi pelunasan atau tebus barang gadai, diwajibkan membawa SBG dan kartu identitas asli berupa KTP yang sesuai dengan nama pada surat gadai. Bagian belakang SBG harus terdapat tanda tangan pemilik asli serta melampirkan KTP asli untuk diserahkan kepada pihak perwakilan yang melakukan penebusan, apabila pemilik surat gadai berhalangan hadir. Pihak perwakilan, namun demikian, diwajibkan membawa surat kuasa sebagai bukti resmi untuk melakukan pengambilan barang gadai apabila pemilik surat gadai tidak dapat memberikan tanda tangan. Ketentuan tersebut bertujuan untuk menjaga keamanan transaksi dan memastikan barang gadai diserahkan kepada pihak yang berhak. Pembayaran pelunasan gadai juga dapat dilakukan melalui aplikasi TRING Pegadaian maupun *M-Banking*. Nasabah, setelah pembayaran berhasil dilakukan, diminta menandatangani bagian belakang surat gadai sebagai bukti bahwa transaksi telah selesai. Nasabah, selanjutnya, diarahkan menuju loket 5 untuk proses pengambilan barang jaminan dengan menyerahkan SBG dan KTP asli kepada petugas.

Tersedianya layanan perpanjangan, penambahan, dan pelunasan gadai melalui aplikasi TRING maupun *M-Banking* mencerminkan aspek kemampuan (*ability*) dan tindakan (*action*) dalam konsep *service excellence* menurut Barata (2019:31) yang berorientasi pada kemudahan nasabah. Layanan digital tersebut

menunjukkan upaya perusahaan dalam memberikan pelayanan yang praktis, cepat, dan efisien sesuai kebutuhan nasabah di era digital. Ketentuan mengenai verifikasi identitas pemilik SBG serta penggunaan surat kuasa pada proses penebusan, di sisi lain, mencerminkan aspek tanggung jawab (*accountability*), yaitu memastikan barang jaminan hanya diserahkan kepada pihak yang berhak demi menjaga keamanan transaksi dan melindungi kepentingan nasabah.

4.2 Kegiatan Tambahan Selama PKN

Penulis, selain kegiatan utama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah gadai emas, juga memperoleh beberapa kegiatan tambahan yang diberikan oleh Manajer PT Pegadaian Cabang Blimbing Malang selama pelaksanaan Praktik Kerja Nyata (PKN). Kegiatan tambahan tersebut bertujuan untuk menambah pengalaman kerja, meningkatkan pemahaman mengenai operasional perusahaan, serta melatih kemampuan penulis dalam bekerja secara profesional di lingkungan kerja. Adapun kegiatan tambahan yang dilakukan oleh penulis selama pelaksanaan PKN yaitu sebagai berikut:

a. Mengarsip SBG (Surat Bukti Gadai)

Penulis juga melakukan kegiatan pengarsipan SBG (Surat Bukti Gadai) harian nasabah dengan mencatat nominal pinjaman, biaya administrasi, serta total pinjaman yang diterima oleh nasabah. Kegiatan ini dilakukan sebagai bagian dari administrasi kantor guna memastikan seluruh dokumen transaksi tersusun dengan rapi dan mudah ditemukan kembali apabila diperlukan.

Penulis, dalam proses pengarsipan, mengurutkan surat gadai berdasarkan nomor kredit serta menyesuaikannya dengan urutan tanggal transaksi harian sebagaimana dapat dilihat pada Gambar 4.8. Penulis, di samping itu, juga melakukan penyortiran kembali terhadap surat gadai berdasarkan jenis produk kredit, seperti gadai reguler, Flexy, maupun Krasida sesuai dengan kode kredit masing-masing. Dokumen, setelah seluruh surat gadai tersusun dengan rapi dan sesuai urutan, kemudian diarsipkan menggunakan map Ordner dan dikelompokkan berdasarkan bulan transaksi. Arsip tersebut, selanjutnya, disimpan pada lemari penyimpanan Surat Bukti Gadai guna menjaga keamanan dokumen serta memudahkan proses pencarian arsip apabila dibutuhkan di kemudian hari.

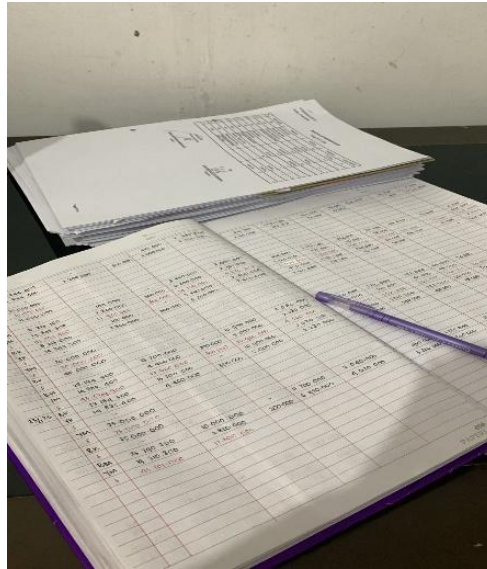


Gambar 4.8 Mengarisip Salinan SBG (Surat Bukti gadai)
Sumber: Dokumentasi Praktik Kerja Nyata (2026)

b. Merekap Jural Harian Kasir

Penulis, selain membantu pelayanan gadai, juga memperoleh kesempatan untuk membantu kasir dalam merekap jurnal harian transaksi di PT Pegadaian Cabang Blimbing Malang. Kegiatan ini dilakukan sebagai bagian dari proses administrasi keuangan untuk memastikan seluruh transaksi yang terjadi pada hari tersebut telah tercatat dengan benar dan sesuai dengan data pada sistem.

Penulis, dalam kegiatan ini, membantu memeriksa serta mencocokkan data transaksi harian, seperti transaksi pencairan pinjaman, pelunasan gadai, perpanjangan gadai, maupun transaksi pembayaran lainnya sebagaimana dapat dilihat pada gambar 4.9. Penulis juga membantu mengelompokkan dokumen transaksi berdasarkan jenis layanan dan memastikan jumlah nominal transaksi sesuai dengan laporan yang tercatat pada sistem. Penulis, di sisi lain, turut membantu menyusun jurnal harian secara rapi guna memudahkan proses pengecekan dan pelaporan oleh pihak kasir. Ketelitian sangat diperlukan dalam kegiatan ini karena jurnal harian menjadi salah satu dokumen penting dalam administrasi dan pelaporan keuangan perusahaan. Penulis, melalui kegiatan membantu rekap jurnal harian tersebut, memperoleh pengalaman dan pemahaman mengenai proses administrasi keuangan serta pentingnya ketelitian dalam pencatatan transaksi di lingkungan kerja PT Pegadaian Cabang Blimbing Malang.



Gambar 4.9 Merekap Jurnal Harian Kasir
Sumber: Dokumentasi Praktik Kerja Nyata (2026)

4.3 Identifikasi Masalah

Penulis, selama pelaksanaan kegiatan PKN, mengidentifikasi beberapa masalah yang menghambat proses pelayanan kepada nasabah. Masalah-masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan Pemahaman Nasabah terhadap Layanan Digital

Sebagian nasabah masih kurang mengikuti perkembangan teknologi dan media digital, sehingga belum memahami penggunaan layanan digital seperti aplikasi TRING Pegadaian maupun layanan *M-Banking* untuk melakukan transaksi lanjutan, seperti perpanjangan pinjaman, penambahan pinjaman, dan pelunasan atau tebus barang gadai. Nasabah, akibat kondisi tersebut, tetap harus datang langsung ke kantor cabang untuk melakukan transaksi secara manual. Jumlah antrean nasabah, sebagai akibatnya, mengalami peningkatan setiap harinya, terutama pada jam-jam pelayanan tertentu. Antrean yang panjang juga mengakibatkan proses pelayanan menjadi kurang efektif dan membutuhkan waktu yang lebih lama dalam melayani nasabah. Pegawai, di samping itu, harus memberikan penjelasan dan pendampingan secara langsung dan berulang terkait tata cara penggunaan aplikasi maupun prosedur transaksi digital akibat keterbatasan pemahaman nasabah terhadap layanan digital tersebut.

2. Kendala Jaringan pada Sistem *E-Form*

Penginputan data nasabah melalui sistem *E-Form* terkadang mengalami keterlambatan atau lemot akibat jaringan internet yang kurang stabil pada saat jumlah nasabah gadai meningkat dalam satu hari. Proses pelayanan transaksi gadai, akibat kondisi tersebut, menjadi terhambat karena data nasabah tidak dapat diproses secara cepat oleh sistem. Waktu pelayanan, sebagai akibatnya, menjadi lebih lama dan menyebabkan antrean nasabah semakin meningkat. Pegawai, di sisi lain, harus membantu nasabah dalam mengisi data secara manual maupun mendampingi proses pengisian data satu per satu, sehingga membutuhkan waktu pelayanan yang lebih banyak. Permasalahan jaringan tersebut juga memengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada nasabah selama kegiatan operasional berlangsung serta dapat menghambat kelancaran aktivitas kerja pegawai di kantor.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan Praktik Kerja Nyata (PKN) di PT Pegadaian Cabang Blimbing Malang pada periode 23 Februari hingga 30 April 2026, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan nasabah gadai emas di PT Pegadaian Cabang Blimbing Malang telah dilaksanakan secara sistematis dan terstruktur sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan, yang meliputi tahapan pengisian formulir gadai, penginputan data nasabah melalui sistem *E-Form*, penginputan hasil taksiran barang gadai melalui sistem *PASSION*, konfirmasi nominal pinjaman kepada nasabah, serta pelayanan perpanjangan, penambahan pinjaman, dan pelunasan gadai melalui aplikasi TRING Pegadaian maupun layanan *M-Banking*.

Seluruh tahapan pelayanan tersebut telah mencerminkan penerapan konsep *Service Excellence* berdasarkan enam unsur pokok (A6) menurut Barata (2019:31), yaitu kemampuan (*ability*) dalam mengoperasikan sistem teknologi seperti *E-Form* dan *PASSION*, sikap (*attitude*) yang ramah dan profesional dalam menghadapi nasabah, penampilan (*appearance*) yang mencerminkan kredibilitas petugas, perhatian (*attention*) dalam mendampingi nasabah secara personal terutama bagi yang belum memahami alur layanan, tindakan (*action*) dalam memenuhi kebutuhan nasabah secara nyata, serta tanggung jawab (*accountability*) dalam menjaga keakuratan data dan keamanan setiap transaksi.

5.2 Saran

1. Program Edukasi Nasabah terkait Layanan Digital

Pihak perusahaan, mengingat masih rendahnya literasi digital sebagian nasabah terhadap penggunaan aplikasi TRING Pegadaian dan layanan M-Banking, disarankan untuk mengadakan program edukasi nasabah secara berkala, misalnya melalui sosialisasi langsung di kantor cabang, penyediaan brosur panduan penggunaan aplikasi, atau pemasangan media informasi visual (banner/poster) di area tunggu. Upaya ini diharapkan dapat mendorong nasabah

beralih ke layanan digital secara mandiri, sehingga mengurangi antrean dan meningkatkan efektivitas pelayanan di kantor cabang.

2. Peningkatan Kapasitas Jaringan Internet

PT Pegadaian, guna menunjang kelancaran pelayanan transaksi gadai, sebaiknya meningkatkan paket layanan internet agar kecepatan dan kapasitas jaringan mampu menampung lonjakan penggunaan pada saat jumlah nasabah sedang tinggi. Penggunaan dua provider internet sekaligus sebagai cadangan, di samping itu, perlu dipertimbangkan, sehingga apabila satu jaringan mengalami gangguan, jaringan lainnya dapat langsung mengambil alih. PT Pegadaian, dengan koneksi yang lebih stabil, juga dapat memaksimalkan penggunaan tablet atau komputer tambahan bagi nasabah untuk mengisi data secara mandiri, sehingga waktu dan tenaga pegawai dapat digunakan secara lebih efektif dalam memberikan pelayanan yang optimal.

BAB 6. DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2019). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Edisi Revisi). Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Hanum, Z., Triastuti, N., Satori, A. A., & Ranita, S. V. (2023). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian CP Gaharu Medan. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 5(1), 214–217. <https://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/saintek/article/view/1465>
- Hermawan, A., & Kurniawati, D. (2023). Implementasi Standar Operasional Prosedur Gadai Emas Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 19(1), 45-58.
- Lawyer AhdanRamdani 2025. Gadai [https://www.lawyer-ahdanramdani.com/penjelasan-pasal-1150-kuh-perdata tentang-hak-gadai-pandrecht-atau-right-of-pledge/](https://www.lawyer-ahdanramdani.com/penjelasan-pasal-1150-kuh-perdata-tentang-hak-gadai-pandrecht-atau-right-of-pledge/)
- Mulyadi, M., & Prasetyo, H. (2021). Analisis Prosedur Pelayanan Gadai Emas Berbasis Teknologi Digital pada Pegadaian. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 10(2), 178-192.
- Nugraeni, P., & Oktaviani, R. (2022). Literasi Digital Nasabah dan Dampaknya terhadap Efektivitas Layanan Keuangan Digital di Era Transformasi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 25(1), 89-104.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.05/2016 tentang Usaha Pergadaian.
- PT Pegadaian 2026. Cara Bayar Cicilan Pegadaian Online Via Aplikasi Tring <https://pegadaian.co.id/artikel/edukasi/cara-bayar-cicilan-pegadaian-online> (Diakses 3 Mei 2026).
- PT Pegadaian 2026. Logo Pegadaian <https://pegadaian.co.id/> (diakses 26 April 2026)
- PT Pegadaian 2026. Sejarah Visi dan Misi <https://pegadaian.co.id/profile/visi-misi> (Diakses pada 26 April 2026).
- PT Pegadaian 2026. Tarf jasa taksiran <https://pegadaian.co.id/produk/gadai-emas> (Diakses pada 26 April 2026).
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

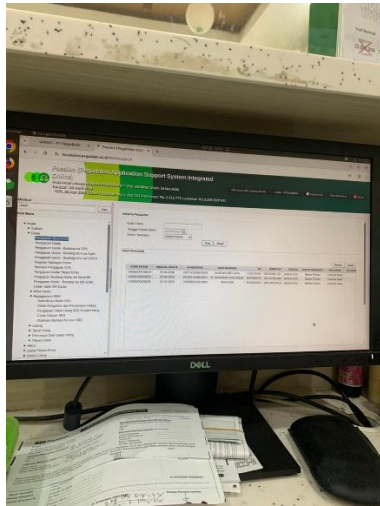
Ratminto & Winarsih, A. S. (2020). Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens Charter, dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Susilo, Y. S. (2020). Lembaga Keuangan Non-Bank dan Pasar Keuangan. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Tjiptono, F. (2021). Kepuasan Pelanggan (Edisi 1). Yogyakarta: Andi Offset.

BAB 7. LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Kegiatan PKN



Lampiran 2. Alokasi Kegiatan

No	Kegiatan Praktik Kerja Nyata	Minggu							Jumlah Waktu
		1	2	3	4	5	6	7	
1.	Melayani Nasabah Gadai Emas Melalui Sistem <i>E-Form</i> dan Formulir Manual								196 Jam
2.	Melayani Perpanjangan, Penambahan Pinjaman, dan Pelunasan Gadai Emas melalui Aplikasi TRING Pegadaian dan M-Banking								82 Jam
3.	Membantu Penaksir Menginput Data Barang Gadai melalui Sistem <i>PASSION</i> dan Konfirmasi Nominal Pinjaman kepada Nasabah								45 Jam
4.	Mengarsip Salinan SBG (Surat Bukti Gadai) Harian Nasabah								28 Jam
5.	Membantu Kasir Merekap Jurnal Harian Transaksi								27 Jam
Total									378 Jam

Lampiran 3. SK Ketersediaan dan telah melaksanakan PKN dari Instansi

**Pegadaian**

Malang, 11 Desember 2025

Nomor : 157/14085/2025
 Lampiran :
 Urgensi :

Kepada
 Dekan Universitas Jember
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
 Di
Tempat

Hal : Surat Izin Praktek Kerja Lapangan

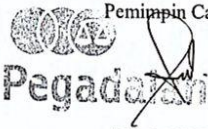
Sehubungan dengan surat dari Dekan Universitas Jember nomor 14129/UN.25.1.4/PM/2025 tanggal 27 November 2025 perihal seperti pokok surat dengan ini diberitahukan hal-hal sebagai berikut:

1. Diberikan ijin PKN kepada nama-nama mahasiswa dibawah ini:

No	Nama	NIM	Program Studi
1	Daniela Widya Maharani	230803103004	D3 Kesekretariatan

2. Magang ini dapat dilaksanakan mulai tanggal 23 Februari 2026 sampai dengan 30 April 2026.
3. Selama melakukan Magang harus selalu mematuhi peraturan/tata tertib yang berlaku di PT Pegadaian.
4. Laporan hasil penelitian ini hanya digunakan untuk memenuhi syarat kurikulum, tidak untuk dipublikasikan atau untuk kepentingan lain.

Demikian untuk diketahui dan digunakan sebagaimana mestinya

Pemimpin Cabang,

Pegadaian

ADI SASMITO, SE
 NIK. P71920762

PT. PEGADAIAN BLIMBING
 Jl. Borobudur No. 10 Malang Tlp 0341 494664 email: cpp.blimbing@pegadaian.co.id

**Pegadaian****SURAT KETERANGAN SELESAI MAGANG**

No: 193/14085/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ali Mohamad Noor
Jabatan : Manager Bisnis
Instansi : PT Pegadaian Cabang Blimbing Malang
Alamat : Jalan Borobudur No. 10, Mojolangu, Kec.Lowokwaru,
Kota Malang

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Daniela Widya Maharani
NIM : 230803103004
Bidang Keahlian : D3 Kesekretariatan
Asal Instansi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Telah melaksanakan program magang di PT Pegadaian Cabang Blimbing Kota Malang selama 3 bulan, terhitung sejak tanggal 23 Februari 2026 sampai dengan 30 April 2026.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 30 April 2026
PT Pegadaian


Pegadaian
Ali Mohammad Noor

PT PEGADAIAN BLIMBING

Jl.Borobudur No 10.Malang Tlp:0341494664 Email:cpp.blimbing@pegadaian.co.id



Dipindai dengan CamScanner



Lampiran 4. Jadwal Pelaksanaan (*Logbook*) obyek PKN

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kalimantan No. 37 - Kampus Tegalboto Kotak Pos 159

Telp 0331 – 337990 Faksimile 0331 – 332150

Email: feb@unej.ac.id Website: www.feb.unej.ac.id

LOGBOOK AKTIVITAS MAHASISWA

Nama : Daniela Widya Maharani
NIM : 230803103004
Jenis MBKM : Magang MBKM Berbasis MoA
Mitra Kegiatan : Nasabah dan Staff Pelayanan

No	Tanggal	Jam Mulai	Jam Selesai	Penjelasan Kegiatan	Paraf Mahasiswa
1.	23 Feb 2026	07.30	15.00	1. Pengenalan aplikasi TRING Pegadaian sebagai sarana transaksi nasabah (gadai, tabungan emas, top up dan fitur lainnya) 2. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 3. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan gadai emas melalui aplikasi TRING	<i>Danf</i>
2.	24 Feb 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan gadai emas melalui aplikasi TRING	<i>Danf</i>
3.	25 Feb 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan gadai emas melalui aplikasi TRING	<i>Danf</i>
4.	26 Feb 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan gadai emas melalui aplikasi TRING 3. Meneliti kembali salinan SBG (surat bukti gadai) harian nasabah	<i>Danf</i>
5.	27 Feb 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan	<i>Danf</i>

				gadai emas melalui aplikasi TRING 3. Membantu input ke sistem daftar nasabah tabungan emas batangan	
6.	28 Feb 2026	07.30	13.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Mengarsip salinan SBG (surat bukti gadai) haria nasabah	<i>Danf</i>
7.	2 Mar 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Membantu penaksir mencetak surat bukti gadai, menginput data barang gadai emas dan elektronik melalui PASSION 3. Merekap,merapikan dan mengurutkan salinan SBG (surat bukti gadai) bulan Februari sesuai nomor kredit utk arsip	<i>Danf</i>
8.	3 Mar 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan gadai emas melalui m-banking	<i>Danf</i>
9.	4 Mar 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan gadai emas melalui m-banking	<i>Danf</i>
10.	5 Mar 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan gadai emas melalui aplikasi TRING 3. Membantu input ke sistem daftar nasabah tabungan emas batangan	<i>Danf</i>
11.	6 Mar 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Membantu penaksir menginput barang gadai melalui PASSION dan menyebutkan nominal pinjaman kpd nasabah gadai emas	<i>Danf</i>
12.	7 Mar 2026	07.30	13.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan gadai emas melalui m-banking	<i>Danf</i>
13.	9 Mar 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan gadai emas melalui m-banking	<i>Danf</i>
14.	10 Mar 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan gadai emas melalui m-banking 3. Membantu kasir merekap jurnal harian transaksi	<i>Danf</i>

15.	11 Mar 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan gadai emas melalui m-banking Membantu kasir merekap jurnal harian transaksi	<i>Danf</i>
16.	12 Mar 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Membantu kasir merekap jurnal harian transaksi	<i>Danf</i>
17.	13 Mar 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Membantu kasir merekap jurnal harian transaksi 3. Membantu penaksir mencetak surat bukti gadai, menginput data barang gadai emas dan elektronik melalui PASSION	<i>Danf</i>
18.	14 Mar 2026	07.30	13.00	1. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan gadai emas melalui m-banking 2. Membantu kasir merekap jurnal harian transaksi	<i>Danf</i>
19.	16 Mar 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan gadai emas melalui aplikasi TRING 3. Membantu kasir merekap jurnal harian transaksi	<i>Danf</i>
17.	17 Mar 2026	CUTI BERSAMA & HARI RAYA IDUL FITRI			<i>Danf</i>
18.	18 Mar 2026				
19.	19 Mar 2026				
20.	20 Mar 2026				
21.	23 Mar 2026				
22.	24 Mar 2026				
23.	25 Mar 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Membantu kasir merekap jurnal harian transaksi	<i>Danf</i>
24.	26 Mar 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan gadai emas melalui aplikasi TRING 3. Mengarsipkan salinan SBG (surat bukti gadai) harian.	<i>Danf</i>
25.	27 Mar 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan gadai emas melalui aplikasi TRING 2. Membantu penaksir menginput barang gadai melalui PASSION dan menyebutkan nominal pinjaman kpd nasabah gadai emas 3. Mengarsipkan salinan SBG (surat bukti gadai) harian.	<i>Danf</i>

26.	28 Mar 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Mengarsipkan salinan SBG (surat bukti gadai) harian.	<i>Duf</i>
27.	30 Mar 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan gadai emas melalui aplikasi TRING 2. Membantu penaksir menginput barang gadai melalui PASSION dan menyebutkan nominal pinjaman kpd nasabah gadai emas 3. Mengarsipkan salinan SBG (surat bukti gadai) harian.	<i>Duf</i>
28.	31 Mar 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan gadai emas melalui aplikasi TRING 2. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 3. Membantu penaksir mencetak surat bukti gadai, menginput data barang gadai emas dan elektronik melalui PASSION	<i>Duf</i>
29.	1 April 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan gadai emas melalui aplikasi TRING 2. Membantu penaksir menginput barang gadai melalui PASSION dan menyebutkan nominal pinjaman kpd nasabah gadai emas	<i>Duf</i>
30.	2 April 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Membantu penaksir menginput barang gadai melalui PASSION dan menyebutkan nominal pinjaman kpd nasabah gadai emas 3. Mengarsipkan salinan SBG (surat bukti gadai) harian.	<i>Duf</i>
31.	3 April 2026	CUTI WAFAT ISA ALMASIH			<i>Duf</i>
32.	4 April 2026				
33.	6 April 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan gadai emas melalui m-banking	<i>Duf</i>
34.	7 April 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan gadai emas melalui m-banking	<i>Duf</i>
35.	8 April 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Membantu penaksir menginput barang gadai melalui PASSION dan menyebutkan nominal pinjaman kpd nasabah gadai emas	<i>Duf</i>

36.	9 April 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan gadai emas melalui m-banking 3. Mengarsipkan salinan SBG (surat bukti gadai) harian.	<i>Danf</i>
37.	10 Apr 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan gadai emas melalui m-banking	<i>Danf</i>
38.	11 Apr 2026	07.30	13.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan gadai emas melalui m-banking	<i>Danf</i>
39.	13 Apr 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan gadai emas melalui m-banking 3. Mengarsipkan salinan SBG (surat bukti gadai) harian.	<i>Danf</i>
40.	14 Apr 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan gadai emas melalui m-banking	<i>Danf</i>
41.	15 Apr 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan gadai emas melalui m-banking	<i>Danf</i>
42.	16 Apr 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan gadai emas melalui m-banking 3. Membantu kasir merekap jurnal harian transaksi	<i>Danf</i>
43.	17 Apr 2026	07.30	15.00	1. Membantu kasir merekap jurnal harian transaksi 2. Mengarsipkan salinan SBG (surat bukti gadai) harian.	<i>Danf</i>
44.	18 Apr 2026	07.30	13.00	1. Membantu kasir merekap jurnal harian transaksi 2. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual	<i>Danf</i>
45.	20 Apr 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan 3. Membantu penaksir menginput barang gadai melalui PASSION dan menyebutkan nominal pinjaman kpd nasabah gadai emas	<i>Danf</i>

46.	21 Apr 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan	
47.	22 Apr 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan 3. Mengarsipkan salinan SBG (surat bukti gadai) harian.	
48.	23 Apr 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Membantu kasir merekap jurnal harian transaksi	
49.	24 Apr 2026	07.30	15.00	1. Membantu kasir merekap jurnal harian transaksi	
50.	25 Apr 2026	07.30	13.00	1. Membantu kasir merekap jurnal harian transaksi 2. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan 3. Mengarsipkan salinan SBG (surat bukti gadai) harian.	
51.	27 Apr 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan 2. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan	
52.	28 Apr 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan 2. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 3. Mengarsipkan salinan SBG (surat bukti gadai) harian.	
53.	29 Apr 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 2. Mengarsipkan salinan SBG (surat bukti gadai) harian.	
54.	30 Apr 2026	07.30	15.00	1. Melayani nasabah memperpanjang pinjaman gadai dan juga pelusanan 2. Melayani nasabah gadai emas melalui e-form dan juga formulir manual 3. Mengarsipkan salinan SBG (surat bukti gadai) harian	

Mengetahui,
Customer Relation Officer



Nadva Vasthi Alvita
POJ12637

Lampiran 5. Kartu Konsultasi dan Bimbingan PKN

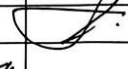


KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telepon 0331 - 337990 Faksimile 0331 - 332150
Email : feb@unej.ac.id Website : www.feb.unej.ac.id

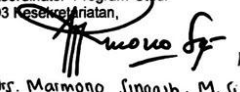
KARTU KONSULTASI
BIMBINGAN TUGAS AKHIR DIPLOMA PROGRAM D3
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER

1 Nama : DANIELA WIDYA MAHARANI
2 NIM : 230803103004
3 JURUSAN : Manajemen
4 KONSENTRASI : Service Excellence
5 JUDUL SKRIPSI : PROSEDUR PELAYANAN NASABAH GADAI EMAS BERBASIS SERVICE EXCELLENCE DI PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG BLIMBING MALANG
6 PEMBIMBING I : Prof. Dr. Elok Sri Utami, M.Si.
7 TGL. PERSETUJUAN : 11 Maret 2026 s/d 11 September 2026
8 PERPANJANGAN I :

NO	TANGGAL	MASALAH YANG DIBICARAKAN	TANDA TANGAN	
			PEMBIMBING I	PEMBIMBING II
1	11-5-26	Konsultasi judul PKN		
2				
3	13-5-26	Konsultasi Bab 1 s.d 3		
4		Revisi		
5	✓	- Spasi dan daftar Ta & Daftar		
6		Isi dan struktur		
7		- Pt Bab 3 → Logo Stawik		
8		di bawah nomor		
9		- Pembahasan sub pokok bahasan		
10	18-5-26	Isi a); b); c); dan		
11		Are 1/ Bab 1 s.d 3		
12				
13	20-5-26	Konsultasi Bab IV & V		
14		Revisi Bab IV		
15		Isi dan struktur PKN		
16	✓	- Tabel & struktur dibuat lebih		
17		golong shg terdapat		
18		- Poin: judul sub Bab di per		
19		halikay		
20		- Ada 1 titik jika masalah 1/		
		dikari solusinya.		

NO	TANGGAL	MASALAH YANG DIBICARAKAN	TANDA TANGAN	
			PEMBIMBING I	PEMBIMBING II
21		Revisi		
22		(+) Solusi atas masalahnya		
23		pd Bil Empuler & Buz		
24		(+) Draftan putak		
25				
26	24/5/26	Acc v/ Ujian PRN.		
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				

Mengetahui/Menyetujui
Koordinator Program Studi
D3 Kesehatan Masyarakat,


Dr. Marmono Singgih, M.Si.
NIP. 196609041990021001



Lampiran 6. Nilai Pembimbing lapang di instansi tempat magang PKN

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS JEMBER FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS Jl. Kalimantan 37 – Kampus Dumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121 Telepon 0331-337990 Faximile 0331-332150 Email : feb@unej.ac.id Website : www.feb.unej.ac.id
---	---

Nomor Lampiran Perihal	: 244/LC/DST.UN25.B4/LL/2026 : 1 (satu) lembar : <i>Permohonan Nilai PKN</i>	Jember, <i>27 April 2026</i>
------------------------------	--	------------------------------

Yth. Kepala/Pimpinan

.....
 di
 JEMBER

Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember pada Institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penllalan terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.



 Dekan,
 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis I,
 Universitas Jember.
 Dr. Novi Puspitasari, S.E., M.M.
 NIDN. 12062005012001.

 Dipindai dengan CamScanner

Dipindai dengan
 CamScanner

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER**

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	85	Sangat Baik
2.	Ketertiban	90	Sangat Baik
3.	Prestasi Kerja	88	Sangat Baik
4.	Kesopanan	90	Sangat Baik
5.	Tanggung Jawab	90	Sangat Baik

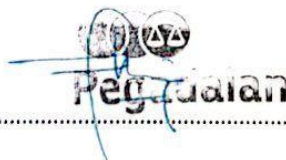
IDENTITAS MAHASISWA :

N a m a : Daniela Widya Maharani
 N I M : 230803103004
 Program Studi : D3 Kesekretariatan

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

N a m a : Ali Mohamad Noor
 Jabatan : Manajer Bisnis
 Institusi : PT Pegadaian

Tanda Tangan dan
 Stempel Lembaga :



PEDOMAN PENILAIAN

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik