

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO)  
DIVISI STRATEGI PENJUALAN DAN OPERASIONAL**

**THEODORA MITA**

**8135128155**



*Building  
Future  
Leaders*

**Laporan Praktik Kerja Lapangan Ini Ditulis Untuk Memenuhi Salah  
Satu Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas  
Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA  
JURUSAN EKONOMI ADMINISTRASI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2015**

## LEMBAR EKSEKUTIF

Theodora Mita. 8135128155. Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada PT. Pegadaian (Persero) Divisi Strategi Penjualan dan Operasional. Jakarta: Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, Juli 2015.

Praktik Kerja Lapangan ini dilakukan di PT. Pegadaian (Persero), Jalan Kramat Raya 162 – Jakarta Pusat 10430. Selama kurang lebih satu bulan atau 20 hari kerja terhitung pada tanggal 1 Juni 2015 sampai dengan 1 Juli 2015. Praktikan ditempatkan di divisi Strategi Penjualan dan Operasional (SPO).

Praktek Kerja Lapangan bagi Praktikan bertujuan untuk menambah pengalaman dan melatih diri untuk persiapan persaingan di dunia kerja nanti. Praktikan melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada divisi Strategi Penjualan dan Operasional (SPO). Tugas yang diberikan kepada Praktikan antara lain menginput data call calling, keluhan pelanggan, standarisasi outlet dan membuat analisis persetujuan outlet dan pengarsipan. Dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan ini, Praktikan mengetahui bagaimana strategi penjualan dan strategi operasional di dalam perusahaan.

## LEMBAR PENGESAHAN

Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Drs. Nurdin Hidayat, MM.,M.Si  
NIP. 19661030 200012 1 001

Nama  
Ketua Penguji

Tanda Tangan

Tanggal



Drs. Nurdin Hidayat, MM.,M.Si  
NIP. 19661030 200012 1 001

18. DESEMBER. 2015

Penguji Ahli



Dita Puruwita, S.Pd., M.Si  
NIP. 198209082010122004

18. DESEMBER. 2015

Dosen Pembimbing



Dra. Tjutju Fatimah, M.Si  
NIP. 19531117 198203 2 001

18. DESEMBER. 2015

## LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

**Judul** : Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada PT. Pegadaian  
(Persero) Divisi Strategi Penjualan Dan Operasional

**Nama Penulis** : Theodora Mita

**Nomor Registrasi** : 8135128155

**Program Studi** : Pendidikan Tata Niaga

Mengetahui:

Ketua Program Studi,  
Pendidikan Tata Niaga



Dra. Tjutju Fatimah M.Si  
NIP. 19531117 198203 2 001

Pembimbing



Dra. Tjutju Fatimah M.Si  
NIP. 19531117 198203 2 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi



Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si  
NIP. 19661030 200012 1 001

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Tuhan YME, penulis dapat menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Pada laporan PKL ini, penulis menceritakan hal apa saja yang telah penulis lakukan selama pelaksanaan Praktik kerja di PT. Pegadaian (Persero)

Dalam penulisan laporan, praktikan menyadari bahwa laporan ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa bantuan dari seluruh pihak yang membantu secara moril maupun materil khususnya Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan pihak tempat praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

Dalam kesempatan ini Praktikan mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Tjutju Fatimah, M.Si selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah memberikan banyak bantuan dalam penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan sekaligus selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga;
2. Drs. Nurdin Hidayat, MM., M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi.
3. Dr. Dedi Purwana E.S. M. Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
4. Bapak Benzani selaku Jeneral Manager SPO;
5. Bapak Aziz Rifai, Staff SPO selaku Pembimbing Praktik Kerja Lapangan
6. Seluruh manager dan karyawan di Divisi SPO PT. Pegadaian (Persero);
7. Orang tua yang memberi dukungan doa, moril dan materil;

8. Teman – teman tercinta Program Studi Pendidikan Tata Niaga Non Reguler Angkatan 2012.

Penulis sadar bahwa dalam penulisan laporan PKL ini tak luput dari kekurangan, untuk itu penulis mohon maaf. Penulis mengharapkan berbagai masukan yang berkaitan dengan isi laporan agar ke depannya penulis dapat berbuat yang lebih baik lagi. Semoga laporan PKL ini memberikan manfaat, tak hanya bagi penulis sebagai pihak yang terjun langsung melakukan Praktik kerja, tetapi pihak lain yang membacanya.

Jakarta, 31 Oktober 2015

Theodora Mita

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR EKSEKUTIF .....</b>	<b>II</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR.....</b>	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>III</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>VII</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>IX</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>X</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>XI</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>12</b>
A. LATAR BELAKANG PKL.....	12
B. MAKSUD DAN TUJUAN PKL.....	13
C. KEGUNAAN PKL.....	14
D. TEMPAT PKL .....	16
E. JADWAL WAKTU PKL.....	17
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL .....</b>	<b>19</b>
A. SEJARAH PERUSAHAAN.....	19
B. STRUKTUR ORGANISASI.....	26
C. KEGIATAN UMUM PERUSAHAAN.....	28

<b>BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN.....</b>	<b>37</b>
A. BIDANG KERJA.....	37
B. PELAKSANAAN KERJA.....	39
C. KENDALA YANG DIHADAPI.....	43
D. CARA MENGATASI KENDALA.....	44
<b>BAB IV KESIMPULAN .....</b>	<b>47</b>
A. KESIMPULAN.....	47
B. SARAN SARAN.....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>50</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN.....</b>	<b>51</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Kerja Praktikan di Divisi SPO .....	18
--	----

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero).....	26
Gambar 2.2 Kegiatan Usaha PT. Pegadaian (Persero).....	29

## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Surat Permohonan PKL.....	51
Lampiran 2	Surat Keterangan PKL .....	52
Lampiran 3	Daftar Hadir PKL .....	53
Lampiran 4	Penilaian PKL Dari Fakultas.....	55
Lampiran 5	Penilaian Seminar PKL .....	56
Lampiran 6	Jadwal Waktu PKL.....	57
Lampiran 7	Log Harian.....	58
Lampiran 8	Lembar Kegiatan PKL .....	64
Lampiran 9	Contoh Penilaian Standarisasi Outlet PT. Pegadaian.....	70
Lampiran 10	Contoh Surat Persetujuan Analisis Pembukaan UPC .....	71
Lampiran 11	Contoh Rekapitulasi <i>Call Calling</i> Outlet Se-Indonesia .....	72
Lampiran 12	Contoh Rekapitulasi Proker Outlet Se-Indonesia.....	73
Lampiran 13	Contoh Laporan Keluhan Pelanggan.....	74
Lampiran 14	Contoh Pengarsipan Surat Masuk & Keluar Divisi SPO ....	76

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang PKL**

Dalam era globalisasi dan pasar bebas ASEAN yang kian dekat membuat perkembangan pengetahuan dan teknologi semakin canggih dan semakin maju. Hal ini tentunya menjadi tuntutan bagi bangsa-bangsa khususnya bangsa Indonesia untuk dapat menyetarakan perkembangan manusia di zaman yang kian maju ini. Oleh karena itu, bangsa Indonesia harus dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi agar dapat menghasilkan sumber daya manusia yang profesional, berkualitas, dan memiliki daya saing yang tinggi.

Sebagai institusi pendidikan Perguruan Tinggi Negeri (PTN), Universitas Negeri Jakarta berupaya mewujudkan sarana untuk mencetak tenaga ahli dan profesional yang berkualitas, upaya tersebut dilakukan dengan melakukan perbaharuan dan perbaikan dalam penyesuaian kurikulum. Dengan adanya mata kuliah yang mewajibkan untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan guna memberi bekal kepada para mahasiswa sebelum masuk kedalam dunia kerja yang memiliki persaingan yang ketat.

Dengan adanya penyesuaian kurikulum tersebut, diharapkan mahasiswa yang lulus dari Universitas Negeri Jakarta dapat memiliki pengetahuan yang luas dan sesuai dengan perkembangan waktu serta mampu berkompetisi dalam dunia kerja dengan para lulusan Universitas lainnya.

## **B. Maksud dan Tujuan PKL**

Praktik Kerja Lapangan yang diprogramkan oleh Universitas Negeri Jakarta memiliki maksud dan tujuan yang berguna bagi mahasiswa yang melakukan Praktik Kerja Lapangan, Universitas, maupun pihak perusahaan tempat mahasiswa melakukan Praktik Kerja Lapangan. Maksud diadakannya Praktik Kerja Lapangan di antaranya yaitu :

1. Mempelajari suatu bidang tertentu khususnya unit kerja praktikan saat melaksanakan PKL;
2. Menghasilkan tenaga kerja yang profesional dibidangnya.
3. Sebagai sarana untuk mengimplementasikan teori yang praktikan peroleh pada masa perkuliahan;
4. Mempelajari teori-teori yang dipelajari dibangku kuliah dengan Praktik kerja lapangan secara langsung
5. Mengarahkan praktikan untuk menemukan permasalahan maupun data yang berguna dalam penulisan laporan PKL;
6. Menambah wawasan, pengetahuan, pengalaman, kemampuan, dan keterampilan Praktikan
7. Mempelajari seluk-beluk instansi tempat praktikan melaksanakan praktik kerja lapangan di PT. Pegadaian (Persero)

Adapun tujuan Praktik Kerja Lapangan adalah:

1. Menghasilkan tenaga kerja yang dapat memiliki pengetahuan, keterampilan, dan keahlian yang sesuai dengan tuntutan lapangan kerja saat ini;

2. Membiasakan mahasiswa dengan kultur kerja yang berbeda dengan kultur belajar, dari segi manajemen waktu, kemampuan komunikasi, kerjasama tim, dan tekanan yang lebih tinggi untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu;
3. Untuk melakukan pengamatan secara langsung kegiatan lapangan yang berkaitan dengan teori yang telah dipelajari di perkuliahan;
4. Membina dan meningkatkan kerjasama antara Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dengan PT. Pegadaian (Persero) di mana praktikan ditempatkan;
5. Melatih mahasiswa untuk mensosialisasikan diri pada suasana lingkungan kerja yang sesungguhnya berkenaan dengan disiplin ilmu dan tanggung jawab pekerjaan
6. Memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk dapat mengembangkan sikap disiplin,tanggung jawab, mandiri, kreatif, dan memiliki inisiatif yang tinggi dalam melakukan suatu pekerjaan.

### **C. Kegunaan PKL**

1. Bagi PT. Pegadaian (Persero)
  - a. Realisasi dan adanya misi sebagai fungsi dari tanggungjawab sosial kelembagaan;
  - b. Membantu PT. Pegadaian (Persero) dalam menyelesaikan tugas
  - c. Sebagai sarana untuk memberikan kriteria tenaga kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan yang terkait.

- d. Menjalin hubungan yang teratur, sehat, dan dinamis antara PT. Pegadaian (Persero) dengan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
- e. Menjalin kerja sama yang saling menguntungkan dan bermanfaat untuk PT. Pegadaian (Persero) dan Universitas Negeri Jakarta.

## 2. Bagi Praktikan

- a. Melatih keterampilan praktikan sesuai dengan pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
- b. Praktikan mampu memadukan dan menerapkan antara pendidikan perkuliahan dengan kenyataan kerja yang ada.
- c. Memperdalam dan meningkatkan keterampilan serta aktivitas praktikan
- d. Memenuhi kewajiban mahasiswa dalam memenuhi mata kuliah Praktik kerja lapangan
- e. Belajar mengenal dinamika dan kondisi nyata dunia kerja pada unit-unit kerja pada Divisi SPO (Strategi Penjualan dan Operasional, PT. Pegadaian (Persero));
- f. Mengembangkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dan mencoba menemukan sesuatu yang baru yang belum diperoleh dari pendidikan formal;
- g. Memperluas wawasan dan pengetahuan serta pergaulan yang

sebelumnya tidak didapatkan praktikan dalam perkuliahan.

3. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
  - a. Sebagai sarana pengenalan, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya jurusan ekonomi dan administrasi program studi Pendidikan Tata Niaga dan sebagai pertimbangan dalam menyusun program pendidikan di Universitas Negeri Jakarta.
  - b. Menjalin jaringan yang baik dan saling menguntungkan antara Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dengan instansi tempat praktikan bekerja.
  - c. Menjadikan program Praktik Kerja Lapangan sebagai wadah pembelajaran yang efektif.
  - d. Mengetahui kurikulum pembelajaran yang *up-to-date* untuk diterapkan di universitas.
  - e. Memberikan pengalaman kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi untuk merasakan dunia kerja secara langsung.

#### **D. Tempat PKL**

Nama Perusahaan : PT. Pegadaian (Persero)

Sub Bagian : SPO (Strategi Penjualan dan Operasional)

Alamat : Jl. Kramat Raya No. 162, Jakarta, 10430

Telepon : 021 – 3155550 (Ext 181, 178, 180)

Fax : 021 – 3914221

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

Bidang Usaha : Jasa Kredit Gadai

#### **E. Jadwal Waktu PKL**

Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilakukan oleh praktikan berlangsung selama satu bulan, yakni terhitung mulai dari tanggal 1 Juni 2015 sampai dengan 1 Juli 2015. Dalam rangka pelaksanaan PKL ada beberapa tahap yang harus dilakukan yaitu:

##### **1. Tahap Persiapan**

Praktikan mencari informasi mengenai perusahaan atau dinas pemerintah yang dapat menerima kegiatan PKL. Setelah mengetahui bahwa di PT. Pegadaian (Persero) bisa melakukan kegiatan PKL, maka Praktikan membuat surat permohonan izin PKL ke bagian akademik Fakultas Ekonomi UNJ dan diteruskan ke bagian BAAK UNJ. Dibutuhkan waktu paling lambat tiga hari untuk membuat surat permohonan izin dari universitas. Pada tanggal 17 Februari akhirnya surat permohonan izin Praktik Kerja Lapangan dikeluarkan oleh BAAK UNJ dengan Nomor: **0543/UN39.12/KM/2015**, surat tersebut dikirim ke PT. Pegadaian (Persero) pada Divisi HRD. Kemudian Divisi HRD melimpahkan surat PKL ke Divisi SPO. Pihak HRD menghubungi praktikan dan memberitahukan untuk melakukan wawancara di Kantor PT. Pegadaian (Persero) pada tanggal 28 Mei 2015. Praktikan membawa surat persetujuan PKL ke Jendral Manajer Divisi SPO yang menginformasikan bahwa praktikan dapat melaksanakan PKL yang bertempat PT. Pegadaian (Persero).

## 2. Tahap Pelaksanaan

Praktikan melakukan kegiatan PKL berlangsung selama satu bulan, yakni terhitung mulai dari tanggal 1 Juni 2015 sampai dengan 1 Juli 2015. Waktu tersebut merupakan waktu yang efektif bagi praktikan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan karena pada saat itu praktikan telah menyelesaikan program pembelajaran semester enam.

**Tabel 1.1 Jadwal Kerja Praktikan di Divisi SPO**

Hari	Jam Kerja (WIB)	Keterangan
Senin s.d Jumat	07:30 – 12:00	
	12:00 – 13:00	Istirahat
	13:00 – 16:30	
Sabtu dan Minggu	Libur	

**Sumber : Data diolah oleh Praktikan**

Pada tanggal 1 Agustus 2014, Pihak dari PT. Pegadaian (Persero) mengeluarkan surat keterangan yang menyatakan bahwa praktikan telah benar melakukan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan pada Divisi SPO PT. Pegadaian (Persero) selama satu bulan terhitung tanggal 1 Juni 2015 s.d 1 Juli 2015.

## 3. Tahap Pelaporan

Setelah melaksanakan Praktik Kerja selama satu bulan praktikan memiliki kewajiban untuk membuat laporan tertulis yang berisi kegiatan observasi dan kegiatan tugas selama melakukan PKL kepada universitas. Laporan tertulis tersebut merupakan syarat untuk kelulusan bagi praktikan sebagai mahasiswa Pendidikan Tata Niaga.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL**

#### **A. Sejarah Perusahaan**

##### **Sejarah PT. Pegadaian (Persero)**

Sejarah PT Pegadaian (Persero) dikelompokkan dalam dua era, yaitu era kolonial/penjajahan dan era kemerdekaan.

##### **1. Era Kolonial / Penjajah**

Berdasarkan sejarah tersebut, bisnis gadai yang sudah melekat dalam keseharian masyarakat Indonesia, menjadi lembaga formal sejak Pemerintah Kolonial Belanda melalui Vereenigde Oostindische Compagnie atau VOC mendirikan Bank Van Leening sebagai lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai. Momentum awal pendirian lembaga Pegadaian di Indonesia itu terjadi pada tanggal 20 Agustus 1746 di Batavia. Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Pemerintahan Hindia Belanda pada tahun 1811, Bank Van Leening dibubarkan dan sebagai gantinya, masyarakat mendapat keleluasaan mendirikan usaha Pegadaian sepanjang mendapat lisensi dari Pemerintah daerah setempat (licentie stelsel). Dalam perkembangannya, metode tersebut berdampak buruk. Pemegang lisensi menjalankan Praktik rentenir atau lintah darat yang dirasakan kurang menguntungkan pemerintah berkuasa (Inggris). Oleh karena itu, Inggris mengganti

metode liecentie stelsel menjadi pacht stelsel, yaitu pendirian Pegadaian diberikan kepada masyarakat umum yang mampu membayarkan pajak tinggi kepada pemerintah. Saat Belanda berkuasa kembali, metode tersebut masih tetap dipertahankan dan menghasilkan dampak yang sama. Pemegang hak banyak melakukan penyelewengan dalam menjalankan bisnisnya. Tak ingin hal tersebut terus terjadi, Pemerintahan Hindia Belanda mencari jalan keluar dengan menerapkan cultuur-stelsel yang kajiannya mengusulkan agar kegiatan Pegadaian ditangani oleh pemerintah dengan tujuan untuk memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Kemudian, diterbitkanlah peraturan Staatsblad (Stbl) No.131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur bahwa usaha Pegadaian merupakan usaha monopoli pemerintah sehingga berdirilah lembaga Pegadaian Negara pertama di Sukabumi, Jawa Barat pada tanggal 1 April 1901. Momentum itulah yang menjadikan tanggal 1 April diperingati sebagai hari ulang tahun PT Pegadaian (Persero). Pada masa Jepang berkuasa, Gedung Kantor Pusat Jawatan Pegadaian yang terletak di Jalan Kramat Raya 162 sempat dijadikan sebagai tempat tawanan perang, sehingga Kantor Pusat Jawatan Pegadaian dipindahkan ke Jalan Kramat Raya 132. Selama kekuasaan Jepang itu, tidak banyak perubahan yang terjadi, baik dari sisi kebijakan maupun struktur organisasi Jawatan Pegadaian atau dalam bahasa Jepang disebut Sitji Eigeikyuku. Saat itu, pimpinan jawatan dipegang oleh Ohno-San yang berkebangsaan Jepang dan wakilnya orang pribumi, M. Saubari.

## 2. Era Kemerdekaan

Pada awal pemerintahan Republik Indonesia, Kantor Jawatan Pegadaian sempat berpindah keluar Jakarta, yakni ke Karanganyar, Kebumen, Jawa Tengah karena situasi perang yang semakin memanas. Agresi Militer Belanda kedua memaksa Kantor Jawatan Pegadaian kembali mengalami perpindahan, yakni ke Magelang, Jawa Tengah. Pasca perang, Kantor Jawatan Pegadaian kembali berkantor pusat di Jakarta dan dikelola oleh Pemerintah Republik Indonesia. Sejak dikelola Pemerintah, Pegadaian telah mengalami sejumlah pergantian status, mulai dari Perusahaan Negara (PN) pada 1 Januari 1961, dan menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN) pada tahun 1969 berdasarkan PP nomor 7 tahun 1969 Perubahan Nama Perseroan Berdasarkan PP Nomor 10 Tahun 1990 yang diperbaharui dengan PP nomor 103 tahun 2000, Pegadaian berstatus Perusahaan Umum (PERUM), yang selanjutnya berubah menjadi PT Pegadaian (Persero) berdasarkan Akta Pendirian Perusahaan Perseroan (Persero) PT Pegadaian atau disingkat PT Pegadaian (Persero) nomor 1 tanggal 1 April 2012 yang dibuat di hadapan Notaris Nanda Fauz Iwan, SH., M.Kn yang berkedudukan di Jakarta, dan kemudian disahkan berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-17525.AH.01.01 tahun 2012 tanggal 4 April 2012 tentang Pengesahan Badan Hukum Perseroan, telah disahkan Badan Hukum Perusahaan Perseroan (Persero) PT Pegadaian (Persero), yang kemudian diubah terakhir dengan Akta Nomor: 06 tanggal 25 Juni

2014 yang dibuat dihadapan Nanda Fauz Iwan, SH., MKn, Notaris di Jakarta Selatan dan telah diterima oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI dengan Surat Nomor:AHU-AH.16019.40.22.2014 tanggal 26 Juni 2014.

### **Visi PT. Pegadaian (Persero)**

Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

### **Misi PT. Pegadaian (Persero)**

1. Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
2. Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
3. Membantu Pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

### **Latar Belakang Pendirian PT. Pegadaian (Persero)**

1. Untuk mencegah ijon, rentenir, dan pinjaman tidak wajar lainnya
2. Untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil

3. Untuk mendukung program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan sosial

### **Manfaat PT. Pegadaian (Persero)**

#### Bagi Nasabah

Manfaat utama yang diperoleh oleh nasabah yang meminjam dari Perum Pegadaian adalah ketersediaan dana dengan prosedur yang relatif lebih sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat terutama apabila dibandingkan dengan kredit perbankan. Disamping itu, mengingat jasa yang ditawarkan oleh Perum Pegadaian tidak hanya jasa pegadaian, maka nasabah juga dapat memperoleh manfaat antara lain:

- a. Penaksiran nilai suatu barang bergerak dari pihak atau institusi yang telah berpengalaman dan dapat dipercaya.
- b. Penitipan suatu barang bergerak pada tempat yang aman dan dapat dipercaya.

#### Bagi Perum Pegadaian

Manfaat yang diharapkan dari Perum Pegadaian sesuai jasa yang diberikan kepada nasabahnya adalah:

- a. Penghasilan yang bersumber dari sewa modal yang dibayarkan oleh peminjam dana.
- b. Penghasilan yang bersumber dari ongkos yang dibayarkan oleh nasabah memperoleh jasa tertentu dari Perum Pegadaian.

- c. Pelaksanaan misi Perum Pegadaian sebagai suatu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang pembiayaan berupa pemberian bantuan kepada masyarakat yang memerlukan dana dengan prosedur dan cara yang relatif sederhana.
- d. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1990, laba yang diperoleh oleh Perum Pegadaian digunakan untuk:
  - Dana pembangunan semesta (55%)
  - Cadangan umum (20%)
  - Cadangan tujuan (5%)
  - Dana sosial (20%)

**Penghargaan PT. Pegadaian (Persero)**

- Juara II Anugrah Media Humas 2011, Kategori Kalender Badan Usaha Milik Negara
- Anugrah BUMN 2011, Juara III, Kategori Inovasi Pemasaran Terbaik
- Anugrah Business Review 2011, Juara III, The Best Finance Performance For Finance Company Of The Year 2011
- Anugrah Marketing Day BUMN 2012, Kategori Strategic, Tactical & Special Award
- BUMN Innovation Award 2013, The Best Innovation of Commitment for SME's. Inovasi: Produk Mulia
- BUMN Innovation Award 2013, The Best Product Innovation of Financial Service Sector

- BUMN Marketing Award 2014, Silver Winnwer, Kategori: Tactical Marketing
- BUMN Marketing Award 2014, New Wave Marketing Special Category
- BUMN Marketing Award 2014, Silver Winnwer, Kategori: Strategic Marketing
- PT Pegadaian (Persero) Most Developed Companies

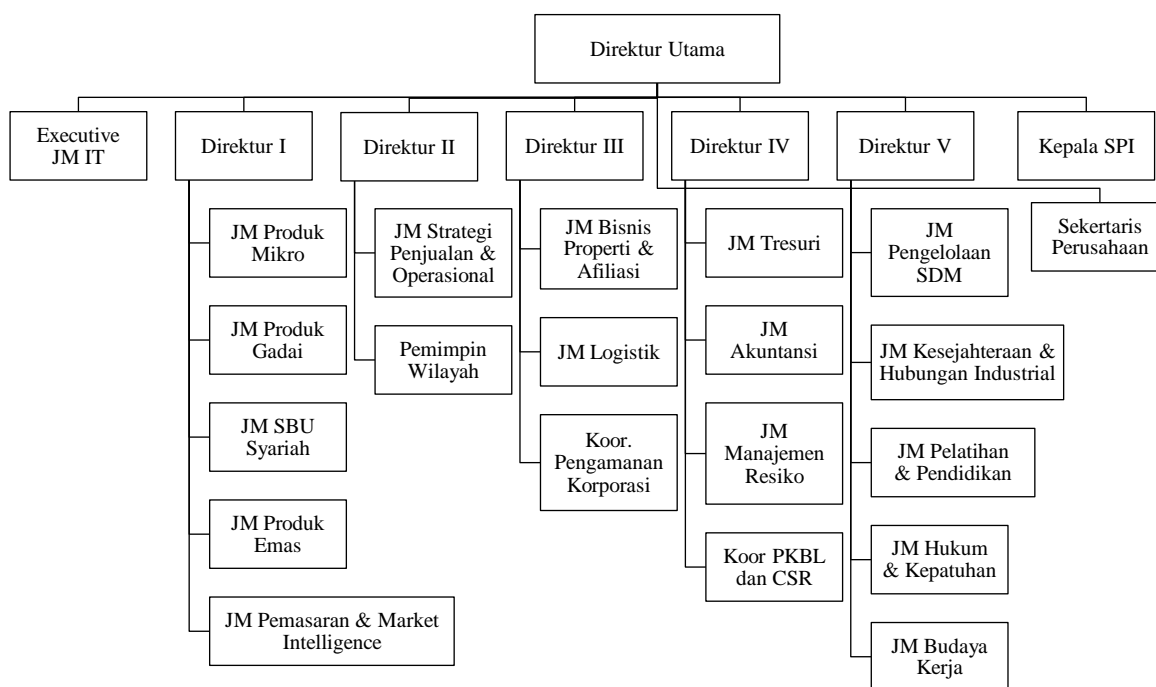
#### **Outlet PT. Pegadaian (Persero)**

Hingga 31 Desember 2014, dari 12 Kantor Wilayah, jumlah outlet (Usaha Gadai dan Usaha Syariah) yang beroperasi sebanyak 4.456 Unit. Dalam rangka memperluas jangkauan pelayanan, Pegadaian mengoperasikan Unit Pelayanan Cabang (UPC) dan Unit Pelayanan Syariah (UPS). Unit Pelayanan tersebut merupakan perpanjangan tangan Kantor Cabang Induk dalam memberikan pelayanan. Data UPC/UPS dikonsolidasikan di Kantor Cabang Induk sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Per 31 Desember 2014, PT Pegadaian memiliki 610 kantor cabang konvensional, 115 kantor cabang syariah, 3.231 unit pelayanan cabang, dan 500 unit pelayanan syariah. Daftar kantor cabang pada PT. Pegadaian adalah:

1. Kantor Wilayah I – Perum Pegadaian di Medan
2. Kantor Wilayah II – Perum Pegadaian di Pekanbaru
3. Kantor Wilayah III – Perum Pegadaian di Palembang
4. Kantor Wilayah IV – Perum Pegadaian di Balikpapan
5. Kantor Wilayah V – Perum Pegadaian di Manado
6. Kantor Wilayah VI – Perum Pegadaian di Makassar

7. Kantor Wilayah VII – Perum Pegadaian di Denpasar
8. Kantor Wilayah VIII – Perum Pegadaian di Jakarta I
9. Kantor Wilayah IX – Perum Pegadaian di Jakarta II
10. Kantor Wilayah X – Perum Pegadaian di Bandung
11. Kantor Wilayah XI – Perum Pegadaian di Semarang
12. Kantor Wilayah XII – Perum Pegadaian di Surabaya

## B. Struktur Organisasi



Sumber: Laporan Tahunan PT Pegadaian 2014

**Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero)**

Keterangan:

Direktur Utama : Suwhono  
 Executive JM Teknologi Informasi : Ridwan Arbian Syah  
 Direktur I : Harianto Widodo

Direktur II	: Dijono
Direktur III	: Ferry Febrianto
Direktur IV	: Dwi Agus Pramudya
Direktur V	: Sri Mulyanto
Kepala SPI	: Nur Djunaedi
Sekretaris Perusahaan	: Guladi Aksiono
Jeneral Manager Produk Mikro	: Rahmat Harjanto
Jeneral Manager Produk Gadai	: Damar Latri S
Jeneral Manager SBU Syariah	: Rully Yusuf
Jeneral Manager Produk Emas	: Damar Latri S
Jeneral Manager Pemasaran dan Market Intelligence	: Syahrul Rusli
Jeneral Manager Strategi Penjualan & Operasional	: Benzani
Jeneral Manager Bisnis Properti dan Afiliasi	: Hari Yuwono
Jeneral Manager Logistik	: Ismanto
Koordinator Pengamanan Korporasi	: Yul Alfian
Jeneral Manager Tresuri	: Gede Suhardantara
Jeneral Manager Akuntansi	: Tugiatmoko
Jeneral Manager Manajemen Resiko	: Eri Mardianto
Koordinator PKBL & CSR	: Eri Mardianto
Jeneral Manager Pengelolaan SDM	: Boedi Prasodjo
Jeneral Manager Kesejahteraan & Hubungan Industrial	: Puryoto
Jeneral Manager Pendidikan dan Pelatihan	: Rofiq Afiv Aziz
Jeneral Manager Hukum dan Kepatuhan	: Edi Sarwono
Jeneral Manager Budaya Kerja	: Syahda Riawati
Pemimpin Kanwil I Medan	: Ketut Suhardiono
Pemimpin Kanwil II Pekanbaru	: Mulyono
Pemimpin Kanwil III Palembang	: Didik Djadmiko
Pemimpin Kanwil IV Balikpapan	: Wirogo Listyo D
Pemimpin Kanwil V Manado	: Marshall Aritonang
Pemimpin Kanwil VI Makassar	: Nuril Islamiah
Pemimpin Kanwil VII Denpasar	: Ngadenan

Pemimpin Kanwil VIII Jakarta I	: Hermawan Aries A
Pemimpin Kanwil IX Jakarta II	: R.Swasono AW.
Pemimpin Kanwil X Bandung	: Alim Sutiono
Pemimpin Kanwil XI Semarang	: Endah Susiani
Pemimpin Kanwil XII Surabaya	: Agus Priyabodo

### C. Kegiatan Umum Perusahaan

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan terakhir pasal 3, Pegadaian memiliki maksud dan tujuan untuk menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang gadai dan fidusia, baik secara konvensional maupun syariah, dan jasa lainnya di bidang keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kegiatan usaha tersebut, terutama untuk membantu masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah, usaha mikro, usaha kecil, dan usaha menengah, serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya perseroan dengan menerapkan prinsip perseroan terbatas. Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut, Pegadaian melaksanakan kegiatan usaha sebagai berikut:

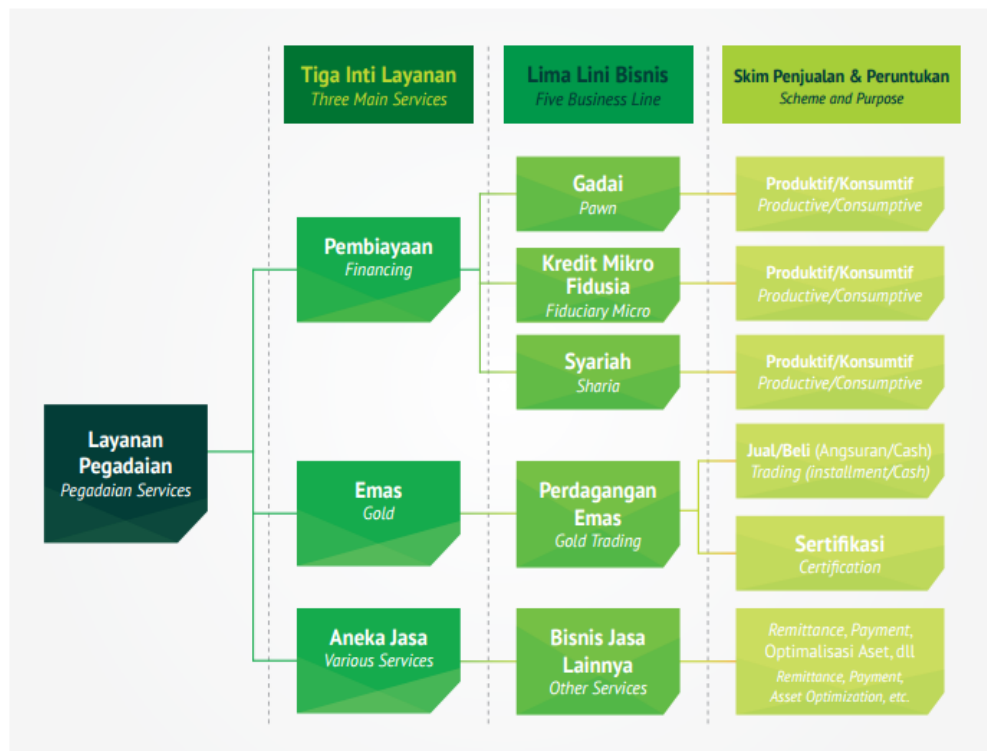
Kegiatan usaha utama;

- a. Penyaluran pinjaman berdasarkan hukum gadai termasuk gadai efek;
- b. Penyaluran pinjaman berdasarkan jaminan fidusia;
- c. Pelayanan jasa titipan, pelayanan jasa taksiran, sertifikat, dan perdagangan logam mulia serta batu adi.

Kegiatan usaha lainnya;

- a. Jasa transfer uang, transaksi pembayaran, dan administrasi pinjaman;
- b. Optimalisasi pemanfaatan sumber daya Perseroan. Produk Layanan Produk

Perseroan diawali dari layanan gadai yang memberikan nilai kolaborasi, kepercayaan, dan transparansi. Produk layanan yang dioperasikan Perusahaan guna mensolusi kebutuhan masyarakat, dipetakan menjadi 3 (tiga) inti layanan dan 5 (lima) lini bisnis sebagaimana bagan berikut ini:



Sumber: Laporan Tahunan PT Pegadaian 2014

**Gambar 2.2 Kegiatan Usaha PT. Pegadaian (Persero)**

Pegadaian memiliki produk atau jasa unggulan berikut ini:

#### 1. Bisnis Gadai

- Pegadaian KCA (Kredit Cepat Aman)

Pemberian pinjaman berdasarkan hukum gadai dengan prosedur pelayanan yang mudah, cepat, dan aman. Barang jaminan yang menjadi agunan meliputi perhiasan emas/permata, logam mulia,

kendaraan bermotor, elektronik, kain, dan alat rumah tangga lainnya. Kredit yang diberikan mulai dari Rp50.000,- dengan pengenaan sewa modal maksimum 1,2% (dari uang pinjaman) per 15 hari dengan jangka waktu kredit maksimum 4 bulan, tetapi dapat diperpanjang dengan cara mengangsur ataupun mengulang gadai, serta dapat dilunasi sewaktu-waktu dengan perhitungan bunga proporsional selama masa pinjaman.

– Pegadaian Krasida (Kredit Angsuran Sistem Gadai)

Pemberian pinjaman berdasarkan hukum gadai dengan sistem pelunasan secara angsuran tiap bulan. Jangka waktu yang diberikan mulai 6 bulan hingga 36 bulan, dimana kredit dapat dilunasi sewaktu-waktu dengan pemberian diskon sewa modal. Tarif sewa modal ditetapkan sesuai dengan jangka waktu kredit dengan nilai maksimal 1,4% per bulan flat.

– Pegadaian KTJG (Kredit Tunda Jual Gabah)

KTJG merupakan kredit yang diberikan kepada petani atas dasar hukum gadai melalui agen-agen yang ditunjuk Perusahaan dengan barang jaminan berupa gabah kering giling. Tujuan pemberian KTJG adalah membantu petani dalam memenuhi kebutuhan dana untuk melakukan pengolahan sawahnya mengingat belum diperolehnya dana dari hasil penjualan produk gabah yang sengaja ditunda penjualannya sambil menunggu kenaikan harga gabah yang cenderung menurun setelah panen.

## 2. Bisnis Kredit Mikro Fidusia

### – Pegadaian Kreasi (Kredit Angsuran Sistem Fidusia)

Pemberian pinjaman kepada para pengusaha mikro–kecil guna pengembangan usaha dengan skema penjaminan secara fidusia (jaminan berupa BPKB dan pada wilayah tertentu dapat berupa kios atau lapak tempat usaha). Pengembalian pinjaman dilakukan melalui angsuran per bulan dalam jangka waktu kredit 12 hingga 36 bulan. Tarif sewa modal yang dibebankan kepada nasabah sebesar 1% per bulan flat.

### – Pegadaian Kresna (Kredit Serba Guna)

Pemberian pinjaman yang dikhususkan kepada karyawan tetap maupun karyawan outsourcing guna pemenuhan keperluan investasi maupun serba guna (konsumtif) dengan pengembalian secara angsuran dalam jangka waktu 1 tahun hingga maksimum 10 tahun (untuk kebutuhan serba guna) dan maksimum 15 tahun (untuk kebutuhan investasi). Khusus Kresna untuk kebutuhan investasi, wajib menyerahkan jaminan berupa sertifikat, BPKB, atau logam mulia.

### – Pegadaian Krista (Kredit Usaha Rumah Tangga)

Pegadaian Krista ditujukan bagi pengusaha kelompok mikro (pedagang kecil/tukang sayur/pedagang kaki lima) yang tergabung dalam kelompok usaha yang membutuhkan dana, dengan menerapkan sistem tanggung renteng.

## 3. Bisnis Syariah

– Pegadaian Rahn

Pemberian pinjaman dengan perikatan gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah. Alur dan proses layanan yang diberikan sama dengan Pegadaian KCA, namun nasabah tidak dikenakan sewa modal, melainkan dikenakan ujarah yang dihitung dari taksiran barang jaminan yang diserahkan. Besaran tarif ujarah maksimal adalah 0,71% (dari taksiran barang jaminan) per 10 hari dengan jangka waktu maksimum 4 bulan, tetapi dapat diperpanjang dengan cara mengangsur ataupun mengulang gadai, serta dapat dilunasi sewaktu-waktu dengan perhitungan ujarah secara proporsional selama masa pinjaman.

– Pegadaian Arrum (Ar Rahn untuk usaha mikro/kecil)

Layanan pembiayaan dengan skim syariah, baik yang diperuntukkan untuk pengusaha mikro dan kecil guna pengembangan usaha dengan jaminan BPKB kendaraan bermotor, maupun bagi masyarakat yang belum/tidak mempunyai usaha dengan jaminan emas. Pengembalian pembiayaan dilakukan secara angsuran dengan jangka waktu mulai dari 12 bulan hingga 36 bulan yang dapat dilunasi sewaktu-waktu.

– Pegadaian Amanah

Pemberian pinjaman atau kredit untuk kepemilikan kendaraan bermotor kepada para karyawan tetap pada suatu instansi atau perusahaan tertentu dengan pola syariah. Dasar pemberian pinjaman dengan menghitung repayment capacity yang ditentukan atas dasar

besarnya penghasilan (gaji). Pola perikatan jaminan dilakukan dengan akad rahn tasjily.

4. Bisnis Emas (Angsuran dan Tunai)

– Pegadaian MULIA

Penyediaan sarana untuk investasi emas bagi masyarakat melalui pembiayaan kepemilikan logam mulia secara tunai atau angsuran dalam jangka waktu tertentu. Logam mulia yang ditawarkan berlogo PT Antam maupun logo PT Pegadaian dengan ukuran mulai dari 1 gr, 5 gram, 10 gram, 25 gram, 50 gram, 100 gram, 250 gram, hingga 1.000 gram. Selama pembiayaan belum dilunasi, logam mulia yang dibeli disimpan di Pegadaian sebagai jaminan.

5. Aneka Jasa Lainnya

– Jasa Taksiran

Layanan yang diberikan kepada masyarakat yang ingin mengetahui karatase, kualitas, serta taksiran harga perhiasan, emas dan berlian baik untuk keperluan investasi atau keperluan bisnis.

– Jasa Titipan

Pemberian pelayanan kepada masyarakat yang ingin menitipkan barang-barang atau surat berharga yang dimiliki dengan keamanan terjamin dan tarif kompetitif. Media penyimpanan berupa khazanah/strong room maupun Safe Deposit Box (pada beberapa wilayah tertentu).

– Pegadaian Properti

Bisnis properti Pegadaian dengan mengoptimalkan aset-aset strategis yang dimiliki melalui persewaan gedung guna berbagai keperluan (acara pernikahan, reuni, rapat, seminar, dan lain-lain), bisnis hotel pada beberapa kota di Indonesia (yang dijadwalkan beroperasi pada tahun 2015).

PT Pesonna Indonesia Jaya bergerak dibidang pengelolaan hotel dan bisnis properti lainnya. Modal dasar pendirian sebesar Rp200 milyar dan modal ditempatkan/diseter Rp50 milyar dengan komposisi kepemilikan saham 99% dikuasai oleh PT Pegadaian (Persero) dan 1% merupakan milik Yayasan Kesejahteraan Pegadaian Permata (YKPP).

- Hotel Makassar Progres Konstruksi 96,87%
- Hotel Ngupasan Progres Konstruksi 37,03%
- Hotel Surabaya Progres Konstruksi 99,70%
- Hotel Gresik Progres Konstruksi 22,08%
- Hotel Tegal Progres Konstruksi 18,08%
- Hotel Pekalongan Progres Konstruksi 18,49%
- Hotel Pekanbaru Progres Konstruksi 81,30%
- Hotel Tugu Progres Konstruksi 22,83%
- Hotel Semarang Progres Konstruksi 19,27%

– Pegadaian G-Lab

Layanan pemeriksaan batu mulia meliputi identifikasi spesies dan varitas, treatments, serta inclusion mapping sebagai identitas bagi batu

permata yang dinyatakan dalam memo dan sertifikat dengan biaya terjangkau. Pegadaian G-Lab juga menawarkan kursus gemologi guna mengetahui teknik identifikasi dan penilaian kualitas batu mulia.

– Pegadaian MPO (Multi Pembayaran Online)

Layanan transaksi keuangan bagi masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas pembayaran, diantaranya pembayaran listrik, telpon, air, angsuran kendaraan, pembelian pulsa, token listrik, tiket kereta api.

– Pegadaian KUCICA (Kiriman Uang Cara Instan, Cepat dan Aman)

Layanan pengiriman dan penerimaan uang lingkup dalam negeri maupun luar negeri bekerja sama dengan beberapa vendor melalui sistem online di seluruh outlet.

– Jasa Pelelangan

PT Balai Lelang Artha Gasia bergerak di bidang jasa lelang yaitu menyediakan jasa pelelangan harta tetap dan harta bergerak milik perorangan, serta aset perusahaan milik instansi pemerintah maupun swasta, sehingga diperoleh harga penjualan yang optimal. Komposisi kepemilikan saham PT BLAG 99,99% dikuasai oleh PT Pegadaian (Persero) dan 0,01% merupakan milik Drs. Deddy Kusdedi, MM.

– Jasa Tenaga Kerja

PT Pesonna Optima Jasa bergerak di bidang pelayanan jasa umum (general services) yang meliputi penyediaan jasa tenaga outsourcing (keamanan, kebersihan, pengemudi, pemeliharaan kantor/taman),

persewaan kendaraan, persewaan alat-alat kantor, jasa ekspedisi, dan jasa umum lainnya yang mendukung operasional perusahaan. Modal dasar pendirian sebesar Rp100 milyar dan modal ditempatkan/disetor Rp25 milyar dengan komposisi kepemilikan saham 99% dikuasai oleh PT Pegadaian (Persero) dan 1% merupakan milik Yayasan Kesejahteraan Pegadaian Permata (YKPP).

– Jasa Credit Scoring Report

PT Pefindo Biro Kredit bergerak di bidang biro kredit swasta, yang memberikan jasa Credit Scoring Report yang merupakan laporan komprehensif informasi identitas debitur dan profil perkreditan, serta Credit and Fraud Alerts sebagai layanan notifikasi terhadap pelemahan atau penguatan profil kredit debitur, termasuk indikasi fraud yang dilaporkan secara otomatis. Komposisi kepemilikan saham 51% dikuasai oleh Pefindo, selebihnya dimiliki oleh PT Pegadaian (Persero) 23,6% dengan penyertaan modal awal Rp20,06 milyar, Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia (APPI) 10%, PT Sigma Cipta Caraka 10% dan PT CIC Indonesia 5,4%.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

#### **A. Bidang Kerja**

Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan di PT. Pegadaian, Jalan Kramat Raya 162, Jakarta Pusat 10430 selama satu bulan, dua puluh dua hari kerja, yakni terhitung mulai dari tanggal 1 Juni 2015 sampai dengan 1 Juli 2015. Praktikan memiliki jadwal kerja dari hari Senin s.d Jumat, masuk pukul 07.30 WIB dan pulang pukul 16.30 WIB. Praktikan diberikan kesempatan oleh kepala HRD untuk ditempatkan pada Divisi SPO (Strategi Penjualan dan Operasional), yang dipimpin langsung oleh Jeneral Manager SPO. Berikut adalah biodata singkat beliau :

Nama : Benzani

NIP : P.68951638

Jabatan : Jeneral Manager SPO

Dengan pembimbing praktik kerja lapangan:

Nama : Aziz Rifai

Jabatan : Staff SPO

Pada hari pertama bimbingan praktikan dijelaskan mengenai ruang lingkup kegiatan perusahaan dan melalukan perkenalan diri kepada staff di bagian SPO (Strategi Penjualan dan Operasional). Sebelum melaksanakan pekerjaan biasanya pembimbing memaparkan terlebih dahulu proses kerjanya untuk selanjutnya praktikan mengaplikasikannya. Praktikan juga diharapkan dapat

meningkatkan kedisiplinan, tanggung jawab dan mampu bekerja terampil dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan. Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan praktikan di haruskan untuk mengikuti segala peraturan yang berlaku di PT. Pegadaian seperti :

1. Mematuhi tata tertib yang berlaku di PT. Pegadaian (Persero)
2. Selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan, menggunakan pakaian hem / blus dan rok / celana yang sopan memakai sepatu, tidak diperkenankan memakai pakaian memakai pakaian hem / blus yang terbuat dari kaos dan celana jeans
3. Data dan informasi yang diperoleh semata – mata dipergunakan untuk keperluan akademik
4. Menyerahkan 1 (satu) eksemplar Laporan Akhir, sebagai bahan referensi dan memperkaya khasanah Perpustakaan PT. Pegadaian.
5. Menjaga nama baik diri sendiri, Universitas Negeri Jakarta, dan PT. Pegadaian

Adapun bidang kerja / tugas yang praktikan lakukan adalah sebagai berikut:

- a. Membantu membuat analisa pembelian tanah dan bangunan untuk UPC (Unit Pelayanan Cabang) dan CP (Cabang Pembantu)
- b. Melakukan input penilaian standarisasi outlet pegadaian seluruh indonesia (*softcopy*)
- c. Menggabungkan file call calling dan program kerja yang telah dilakukan seluruh outlet PT.Pegadaian seluruh Indonesia (*softcopy*)
- d. Merekapitulasi keluhan nasabah pegadaian mengenai pelayanan maupun

fasilitas (*softcopy*)

- e. Memperbanyak document yang ada (*fotocopy*), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat.

Selama Praktik Kerja Lapangan, praktikan diarahkan oleh pembimbing mengenai pekerjaan dan tugas-tugas yang diberikan yang harus dikerjakan oleh praktikan. Monitoring dan evaluasi pun juga dilakukan agar praktikan merasa memiliki tanggung jawab atas penyelesaian tugas yang telah diberikan, ketika praktikan ragu akan tugas-tugas yang diberikan, praktikan tidak segan untuk bertanya kepada pembimbing agar meminimalisir kekeliruan akan tugas yang diberikan.

## **B. Pelaksanaan Kerja**

Pada pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang dimulai tanggal 1 Juni 2015 sampai dengan tanggal 1 Juli 2015 di PT. Pegadaian, praktikan dibimbing mengenai pekerjaan atau tugas-tugas oleh Staff SPO. Pembimbing memberikan bimbingan dan arahan dalam melaksanakan kegiatan PKL. Pada pelaksanaan PKL ini, Praktikan bertugas untuk mengerjakan pekerjaan sehari-hari atau rutin berikut :

1. Membantu membuat analisa pembelian tanah dan bangunan untuk UPC (Unit Pelayanan Cabang) dan CP (Cabang Pembantu)
  - a. Adanya surat masuk yang datang dari bagian logistic sebagai permintaan menganalisa pembelian tanah dan bangunan
  - b. Pembimbing mengambil data yang telah diberikan oleh divisi logistic sebagai tim *survey*. Data tersebut berbentuk *softcopy* yang

telah di kirimkan ke email.

- c. Pembimbing membuat format dan ketentuan yang harus diperhatikan dalam menyetujui atau menolak pembelian tanah dan bangunan tersebut
  - d. Bagian yang harus diperhatikan oleh praktikan adalah bagian omset dan OSL. Omset adalah keseluruhan jumlah uang yang masuk selama periode tertentu. OSL (*Out Standing Loan*) adalah pinjaman yang disalurkan.
  - e. Ketika kedua bagian tersebut melebihi angka 12 Miliar maka praktikan akan memberitahu kepada pembimbing mengenai analisisnya.
  - f. Setelah pembimbing mengetahui, pembimbing maupun staff seajar pembimbing akan membuat surat persetujuan pembelian tanah dan bangunan yang akan ditanda tangani oleh JM SPO
2. Melakukan input penilaian standarisasi outlet pegadaian seluruh indonesia (*softcopy*)
- a. Pembimbing menyiapkan data berupa foto outlet Kanwil, UPC & PC pegadaian seluruh Indonesia yang terdapat di portal pegadaian.
  - b. Pembimbing menjelaskan ketentuan menilai dan tata cara penilaian
  - c. Praktikan membuka foto - foto outlet untuk dinilai standarisasinya
  - d. Yang harus diperhatikan praktikan dalam menilai sebuah outlet adalah tata letak barang barang yang wajib berada di dalam outlet, plang pegadaian di luar outlet, suasana di dalam outlet, seragam dan

fasilitas sebuah outlet serta *wall sticker* dan sticker pintu yang wajib di pasang di setiap outlet.

- e. Setelah praktikan menilai outlet, praktikan kembali memberikan data tersebut ke pembimbing untuk dikoreksi ulang dan mengirimkan penilaiannya pada setiap outlet pegadaian seluruh Indonesia
3. Menggabungkan file *call calling* dan program kerja yang telah dilakukan seluruh outlet PT.Pegadaian seluruh Indonesia. (*softcopy*)
    - a. Pembimbing mengambil data data yang dibutuhkan dari portal pegadaian. Data tersebut didapatkan dari setiap Kanwil, CP maupun UPC diseluruh Indonesia yang telah merekap data tiap bulannya
    - b. Pembimbing mengirimkan e-mail kepada praktikan mengenai data data tersebut untuk digabungkan sesuai dengan bulan yang ditentukan.
    - c. Praktikan membuka data satu persatu tiap outlet pegadaian untuk memilah milah data yang akan digabungkan. Data *call calling* yang diambil praktikan meliputi: *time stamp*, tanggal, kantor area, outlet, nama nasabah, no telephone, jenis kelamin, pekerjaan, status nasabah, cara menghubungi, produk yang ditawarkan, respon nasabah dan kantor cabang. Data program kerja yang diambil praktikan adalah nama kanwil, deputi, program kerja, uraian, tanggal mulai, tanggal selesai, penanggung jawab, tempat pelaksanaan dan status kegiatan

- d. Setelah menggabungkan data tersebut, praktikan kembali menyerahkan keseluruhan data kepada pembimbing
4. Merekapitulasi keluhan nasabah pegadaian seluruh Indonesia mengenai pelayanan maupun fasilitas (*softcopy*)
    - a. Pembimbing mengambil data yang di butuhkan dari devisi logistic mengenai surat masuk maupun *record call center* mengenai keluhan pelanggan selama satu bulan.
    - b. Keluhan tersebut diberikan kepada praktikan untuk diinput ke Microsoft excel.
    - c. Di dalam Microsoft excel keluhan pelanggan di kelompokkan sesuai jenis keluhannya
    - d. Setelah selesai, praktikkan kemudian mengembalikan data kepada pembimbing untuk diperiksa kembali
  5. Memperbanyak document yang ada (*fotocopy*), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat.
    - a. Pembimbing menyiapkan dokumen yang akan diperbanyak
    - b. Praktikan menuju tempat *fotocopy*-an perusahaan yang terletak di basement untuk memperbanyak dokumen sesuai permintaan pembimbing
    - c. Surat yang telah diperbanyak diantarkan ke beberapa devisi yang telah ditentukan oleh pembimbing
    - d. Jika surat sudah di antarkan ke divisi tujuan, maka penerima surat menandatangani buku ekspedisi surat SPO sebagai tanda terima

- e. Surat yang keluar maupun surat masuk akan di tulis menggunakan Microsoft excel sebagai data. Dan dokumen surat asli maupun fotocopy akan di simpan di lemari sesuai jenis surat sebagai arsip divisi.

### **C. Kendala Yang Dihadapi**

Dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas, praktikan selalu berusaha untuk melakukan yang terbaik untuk setiap pekerjaan, namun tentu saja tidak semua rencana pekerjaan dapat terlaksana dengan lancar. Terdapat beberapa kendala yang dihadapi praktikan dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas Praktik, di antaranya:

1. Saat memulai praktik kerja lapangan praktikan merasa kurang dapat beradaptasi dengan para karyawan PT. Pegadaian (Persero) dikarenakan Kurangnya informasi yang diberitahukan oleh pembimbing mengenai divisi yang meliputi *jobdesk*, karakter dan letak divisi lain
2. Minimnya fasilitas yang disediakan PT. Pegadaian (Persero) menjadi salah satu penghambat praktikan dalam menyelesaikan tugas misalnya kurangnya PC. Dan akses internet di divisi SPO PT. Pegadaian (Persero) dapat dikatakan lambat sehingga membuat praktikan tidak bisa secara cepat menyelesaikan tugas tugas yang diberikan.
3. Tenggang waktu yang diberikan pembimbing kepada praktikan dalam menyelesaikan pekerjaannya terkadang membuat Praktikan panik dan akhirnya menimbulkan stres kerja.

#### **D. Cara Mengatasi Kendala**

Adapun cara untuk mengatasi kendala yang praktikan hadapi adalah sebagai berikut:

1. Praktikan mencoba beradaptasi dengan para pegawai di dalam PT. Pegadaian (Persero) khususnya pada divisi SPO dengan cara bertanya maupun berbincang-bincang, dan praktikan menganggap mereka adalah orang yang berpengalaman yang dapat membimbing praktikan dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di PT. Pegadaian (Persero)
2. Untuk mengatasi minimnya fasilitas yang disediakan PT. Pegadaian (Persero) dalam bentuk jumlah PC yang tidak memadai, praktikan perlu membawa laptop sendiri. Bentuk keterbatasan tersebut membuat praktikan seringkali tersendat dalam mengerjakan pengerjaan yang dibebankan pada praktikan.

Menurut Payaman J. Simanjutak faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan perusahaan dapat digolongkan pada dua kelompok, yaitu:

1. Yang menyangkut kualitas dan kemampuan fisik karyawan yang meliputi: tingkat pendidikan, latihan, motivasi kerja, etos kerja, mental dan kemampuan fisik karyawan
2. Sarana pendukung, meliputi: Lingkungan kerja, meliputi: produksi, sarana dan peralatan produksi, tingkat keselamatan, dan kesejahteraan kerja<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Payaman J. Simanjutak, *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Indonesia, 1985), p.30

Adanya fasilitas kerja yang disediakan oleh perusahaan sangat mendukung karyawan dalam bekerja. Fasilitas kerja tersebut sebagai alat atau sarana dan prasarana untuk membantu karyawan agar lebih mudah menyelesaikan pekerjaannya dan karyawan akan bekerja lebih produktif.

Selain itu menurut Flippo mengemukakan tentang kualitas kerja bahwa:

“Meskipun setiap organisasi berbeda pandangan tentang standar dari kualitas kerja pegawai, tetapi pada intinya efektifitas dan efisiensi menjadi ukuran yang umum”<sup>2</sup>.

Bertitik tolak pada pendapat Flippo tersebut maka dapat kita tarik kesimpulan bahwa inti dari kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan dan sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna.

Dengan adanya fasilitas yang memadai akan menjadi salah satu faktor pendukung tercapainya efisiensi dan efektifitas suatu pekerjaan yang dilakukan.

3. Dalam mengantisipasi *deadline* pekerjaan saat melaksanakan PKL, maka praktikan melakukan manajemen waktu setiap harinya.

Menurut Fatimah mengemukakan pengertian manajemen waktu bahwa:

“Merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengawasan serta pengendalian suatu produktivitas pada waktu”<sup>3</sup>. Dari

---

<sup>2</sup> Edwin B Flippo, *Manajemen Personalia, Edisi IV*, (Jakarta: PT. Erlangga, 1995) p.57

<sup>3</sup> Fatimah, *Perusahaan dan Organisasi*, (Bandung: Aksara Utama, 2004), p.309

teori tersebut, jika pekerjaan yang harus dikerjakan banyak maka yang harus dilakukan adalah mengelola semua pekerjaan dengan baik sehingga semua dapat terselesaikan tepat waktu.

Selain itu, *deadline* dapat menimbulkan stres kerja. Stres kerja bisa terjadi karena ketidakmampuan diri kita dalam menghadapi pekerjaan yang diberikan dan ditambah dengan *deadline* yang ditentukan. Untuk itu sangat diperlukan adanya manajemen stres.

Menurut Syafrianto mengemukakan pengertian manajemen stres bahwa: “Kemampuan penggunaan sumber daya (manusia) secara efektif untuk mengatasi gangguan atau kekacauan mental dan emosional yang muncul karena tanggapan (respon)”<sup>4</sup>.

Dari kedua teori di atas, jika melakukan penerapan manajemen stres dengan baik maka akan menimbulkan efek positif seperti terus berpikiran positif terhadap pekerjaan, motivasi meningkat dan kinerja pun akan meningkat pula. Setiap pekerjaan pasti akan melahirkan suatu tekanan, tekanan tersebut dapat diukur dengan skala yang rendah sampai tinggi. Menyikapi hal tersebut Praktikan menyadari bahwa pekerjaan yang diberikan semata-mata untuk mengeksplorasi kemampuan praktikan secara komprehensif dan lebih memberikan gambaran mengenai dunia kerja. Dengan adanya kesadaran tersebut, tentu membuat praktikan tidak mudah stres dan jenuh terhadap pekerja.

---

<sup>4</sup> Syafrianto, *Pengertian Stres dan Emosi* (Bandung: Graha Perkasa, 2000), p.89

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Praktik Kerja Lapangan merupakan kegiatan dalam mengaplikasikan semua ilmu yang telah di dapat selama proses tatap muka perkuliahan, tidak hanya itu dengan adanya kegiatan ini maka mahasiswa diharapkan mampu mengenal lebih jauh kondisi serta gambaran dari lingkungan kerja sebuah instansi atau perusahaan.

Berdasarkan hasil laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. Pegadaian (Persero) dapat diperoleh kesimpulan di antaranya:

1. Praktik yang dilaksanakan di PT. Pegadaian (Persero) memberikan pengalaman yang nyata kepada praktikan untuk menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya. PT. Pegadaian (Persero) mempunyai misi memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, dan aman dalam bisnis gadai sebagai solusi bisnis di Indonesia. Praktikan ditempatkan di Divisi SPO (Strategi Penjualan dan Operasional) yang memiliki tugas Bertanggungjawab terhadap strategi penjualan produk, pengembangan produk, pembukaan outlet dan standarisasi outlet.
2. Tugas yang diberikan kepada praktikan antara lain membantu membuat analisa pembelian tanah dan bangunan untuk UPC (Unit Pelayanan Cabang) dan CP (Cabang Pembantu), melakukan input penilaian standarisasi outlet pegadaian seluruh indonesia (*softcopy*),

menggabungkan file *call calling* dan program kerja yang telah dilakukan seluruh outlet PT.Pegadaian seluruh Indonesia. (*softcopy*), merekapitulasi keluhan nasabah pegadaian seluruh Indonesia mengenai pelayanan maupun fasilitas (*softcopy*) dan memperbanyak document yang ada (*fotocopy*), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat

3. Dalam melakukan Praktik Kerja Lapangan, praktikan menemui beberapa kendala di antaranya praktikan masih harus menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan yang baru, praktikan diberi pekerjaan yang cukup membutuhkan ketelitian sedangkan praktikan belum berpengalaman, dan *deadline* pekerjaan yang membuat praktikan gugup dan stres.
4. Cara mengatasi kendala yang dihadapi oleh praktikan antara lain dengan terus berusaha menyesuaikan diri dengan lingkungan di tempat kerja dengan membangun komunikasi yang efektif, melakukan manajemen waktu dan manajemen stres, serta bekerjasama dengan pegawai lain.

## **B. Saran**

Setelah praktikan menarik kesimpulan dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di PT. Pegadaian (Persero), maka praktikan mencoba memberikan saran yang berkaitan dengan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dengan harapan dapat bermanfaat bagi pembaca, perusahaan dan khususnya bagi praktikan sendiri, agar dalam pelaksanaan kerja yang sesungguhnya dapat diterapkan lebih baik lagi. Saran yang akan praktikan berikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa yang akan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, diharapkan untuk dapat menambah dan mendalami ilmu yang dipelajari di perkuliahan khususnya dalam manajemen waktu dan manajemen stress agar dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan tidak banyak mendapatkan kesulitan. Mahasiswa juga sebaiknya mempelajari cara beradaptasi dengan lingkungan kerja agar mudah bergaul dan menciptakan keakraban antar karyawan di tempat Praktik Kerja Lapangan sehingga banyak informasi yang didapatkan dan meminimalisir kesalahan yang akan dilakukan.
2. Praktikan berharap agar PT. Pegadaian (Persero) dapat melengkapi fasilitas yang dibutuhkan mahasiswa magang agar pekerjaan yang diberikan kepada mahasiswa PKL dapat terselesaikan dan mencapai efektivitas dan efisiensi kerja yang diharapkan perusahaan.
3. Bagi Universitas Negeri Jakarta khususnya Fakultas Ekonomi alangkah baiknya menjalin kerjasama dengan instansi agar memudahkan mahasiswa untuk mencari tempat PKL dan melaksanakan kegiatan PKL.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fatimah. 2004. *Perusahaan dan Organisasi*, Bandung: Aksara Utama
- Flippo, Edwin B. 1995. *Manajemen Personalia*, Jakarta: PT. Erlangga,
- PT. Pegadaian (Persero). 2014. *Laporan Tahunan: Tumbuh dan Berkembang Bersama Rakyat*, Jakarta: Pegadaian
- Simanjutak, Payaman J. 1985. *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Indonesia
- Syafrianto. 2000. *Pengertian Stres dan Emosi*, Bandung: Graha Perkasa

## LAMPIRAN – LAMPIRAN

### Lampiran 1: Surat Permohonan PKL



### KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telp/Fax.: Rektor (021) 4893854, PR I: 4895130, PR II: 4893918, PR III: 4892926, PR IV: 4893982,  
BAUK: 4750930, BAAK: 4759081, BAPSI: 4752180  
Bag. UHTP: Telp. 4893726, Bag. Keuangan: 4892414, Bag. Kepegawaian: 4890536, HUMAS: 4898486  
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 0543/UN39.12/KM/2015  
Lamp. : -  
Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan

17 Februari 2015

Yth. HRD PT. Pegadaian

Kami mohon kesediaan Saudara, untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Theodora Mita  
Nomor Registrasi : 8135128155  
No. Telp/HP : 08998797333  
Program Studi : Pendidikan Tata Niaga  
Fakultas : Ekonomi  
Untuk Mengadakan : Praktek Kerja Lapangan

Di : PT. Pegadaian  
Jl. Kramat Raya 162,  
Jakarta Pusat 10430

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yang diperlukan dalam rangka memenuhi tugas mata kuliah pada tanggal Juni s.d. Agustus 2015.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Biro Administrasi  
Akademik dan Kemahasiswaan,



Tembusan :  
1. Dekan Fakultas Ekonomi  
2. Kaprog / Jurusan Ekonomi dan Administrasi

Syaifullah  
NIP 195702161984031001

## Lampiran 2 : Surat Keterangan PKL



### SURAT KETERANGAN

Nomor : 519 /000201/2015

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Basuki Tri Andayani  
Jabatan : Manajer Humas  
Perusahaan : PT Pegadaian (Persero)  
Alamat : Jl. Kramat Raya No. 162 Jakarta 10430

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : Theodora Mita  
NIM : 8135128155  
Jurusan : Pendidikan Tata Niaga  
Universitas : Universitas Negeri Jakarta

Adalah benar telah selesai melakukan Praktek Kerja Lapangan di Kantor Pusat PT Pegadaian (Persero) pada Divisi Strategi Penjualan dan Operasional selama 1 (satu) bulan terhitung mulai tanggal 1 sampai dengan 30 Juni 2015, sesuai dengan surat persetujuan kami nomor : 388/000201/2015 tanggal 11 Mei 2015 dan telah dilaksanakan dengan Baik.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 1 Juli 2015

  
A.n Sekretaris Perusahaan  
PT Pegadaian (Persero)

Basuki Tri Andayani  
Manajer Humas

### Lampiran 3 : Daftar Hadir PKL



*Building  
Future  
Leaders*

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Gedung R Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telp : (021) 4721227, Fax : (021) 4706285

[www.unj.ac.id/fe](http://www.unj.ac.id/fe)

DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
..... SKS

Nama : THEODORA MITA.....  
No. Registrasi : 8135128155.....  
Program Studi : PEND. TATA NIAGA.....  
Tempat Praktik : PT. PEGADAIAN.....  
Alamat Praktik/Telp : JL. KRAMAT RAYA 162.....

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	SENIN, 1 JUNI 2015.....	1. <i>[Signature]</i> .....	
2.	RABU, 3 JUNI 2015.....	2. <i>[Signature]</i> .....	
3.	KAMIS, 4 JUNI 2015.....	3. <i>[Signature]</i> .....	
4.	JUMAT, 5 JUNI 2015.....	4. <i>[Signature]</i> .....	
5.	SENIN, 8 JUNI 2015.....	5. <i>[Signature]</i> .....	
6.	SELASA, 9 JUNI 2015.....	6. <i>[Signature]</i> .....	
7.	RABU, 10 JUNI 2015.....	7. <i>[Signature]</i> .....	
8.	KAMIS, 11 JUNI 2015.....	8. <i>[Signature]</i> .....	
9.	JUMAT, 12 JUNI 2015.....	9. <i>[Signature]</i> .....	
10.	SENIN, 15 JUNI 2015.....	10. <i>[Signature]</i> .....	
11.	SELASA, 16 JUNI 2015.....	11. <i>[Signature]</i> .....	
12.	RABU, 17 JUNI 2015.....	12. <i>[Signature]</i> .....	
13.	KAMIS, 18 JUNI 2015.....	13. <i>[Signature]</i> .....	
14.	JUMAT, 19 JUNI 2015.....	14. <i>[Signature]</i> .....	
15.	SENIN, 22 JUNI 2015.....	15. <i>[Signature]</i> .....	

Jakarta, 1 Juli 2015.....

Penilai  
Pegadain  
*[Signature]*  
(..... AZIZ RIFAI .....)

**Catatan :**

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan



*Building  
Future  
Leaders*

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Gedung R Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telp : (021) 4721227, Fax : (021) 4706285  
www.unj.ac.id/fe

DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
..... SKS

Nama : THEODORA MITA .....  
No. Registrasi : 8135128155 .....  
Program Studi : PEND. TATA NIAGA .....  
Tempat Praktik : PT. PEGADAIAN .....  
Alamat Praktik/Telp : JL. KRAMAT RAYA 102 .....

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	SELASA, 23 JUNI 2015 .....	1. <i>etk</i> .....	
2.	RABU, 24 JUNI 2015 .....	2. <i>etk</i> .....	
3.	KAMIS, 25 JUNI 2015 .....	3. <i>etk</i> .....	
4.	JUMAT, 26 JUNI 2015 .....	4. <i>etk</i> .....	
5.	SENIN, 29 JUNI 2015 .....	5. <i>etk</i> .....	
6.	SELASA, 30 JUNI 2015 .....	6. <i>etk</i> .....	
7.	RABU, 1 JULY 2015 .....	7. <i>etk</i> .....	
8.	.....	8.....	
9.	.....	9.....	
10.	.....	10.....	
11.	.....	11.....	
12.	.....	12.....	
13.	.....	13.....	
14.	.....	14.....	
15.	.....	15.....	

Jakarta, 1 Juli 2015 .....

Penilai,  
**Pegadaian**  
*(AZIZ RIFA)*

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

## Lampiran 4 : Penilaian PKL Dari Fakultas



*Building  
Future  
Leaders*

### KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

#### FAKULTAS EKONOMI

Gedung R Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telp : (021) 4721227, Fax : (021) 4706285

[www.unj.ac.id/fe](http://www.unj.ac.id/fe)

#### PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PROGRAM SARJANA (S1) ..... SKS

Nama : **THEODORA MITA**  
No.Registrasi : **8135128155**  
Program Studi : **PEND. TATA NIAGA**  
Tempat Praktik : **PT. PEGADAIAN**  
Alamat Praktik/Telp : **JL. KRAMAT RAYA 162**

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 50-100	KETERANGAN				
1	Kehadiran	80	1.Keterangan Penilaian :  Skor    Nilai    Predikat  80-100    A    Sangat baik 70-79    B    Baik 60-69    C    Cukup 55-59    D    Kurang  2.Alokasi Waktu Praktik :  2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif  Nilai Rata-rata :  $\frac{860}{10 \text{ (sepuluh)}} = 86$  Nilai Akhir : <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">86</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Angka bulat</td> <td style="text-align: center;">huruf</td> </tr> </table>	86		Angka bulat	huruf
86							
Angka bulat	huruf						
2	Kedisiplinan	85					
3	Sikap dan Kepribadian	90					
4	Kemampuan Dasar	90					
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	85					
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	85					
7	Keputusan	80					
8	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	90					
9	Aktivitas dan Kreativitas	85					
10	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas Hasil Pekerjaan	90					
Jumlah		860					

Jakarta, 1 JULI 2015.....

Penilai,

  
Pegadaian  
(AZIZ RIFA'I)

Catatan :  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

**Lampiran 5 : Penilaian Seminar PKL**

**FORMAT PENILAIAN  
SEMINAR PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

Nama : Theodora Mita  
No. Reg : 8135128155  
Program Studi : Pendidikan Tata Niaga

No.	Kriteria Penilaian	Interval Skor	Skor
<b>A. Penilaian Laporan PKL</b>			
1.	Format Makalah a. Sistematika Penulisan b. Penggunaan bahasa baku, baik, dan benar	0 – 15	
2.	Penyajian Laporan a. Relevansi topik dengan keahlian bidang studi b. Kejelasan Uraian	0 – 25	
3.	Informasi a. Keakuratan Informasi b. Relevansi Informasi dengan uraian tulisan	0 - 15	
<b>B. Penilaian Presentasi Laporan</b>			
1.	Penyajian: a. Sistematika Penyajian b. Penggunaan alat bantu c. Penggunaan bahasa lisan yang baik, benar, dan efektif	0 – 20	
2.	Tanya jawab a. Ketepatan jawaban b. Kemampuan mempertahankan argument	0 - 20	

Jakarta, 18 Desember 2015  
Penilai,

.....  
.....

**Lampiran 6 : Jadwal Waktu PKL**

**JADWAL KEGIATAN PKL**

**FAKULTAS EKONOMI – UNJ TAHUN AKADEMIK 2014/2015**

No	Kegiatan	Feb	Mei	Juni	July	Okt	Nov
1.	Pendaftaran PKL						
2.	Kontak dengan Intansi / Perusahaan untuk Penempatan Praktek Kerja Lapangan						
3.	Surat Permohonan PKL ke Instansi / Perusahaan						
4.	Pelaksanaan Program PKL						
5.	Penulisan Laporan PKL						
6.	Penyerahan Koreksi Laporan PKL						
7.	Koreksi Laporan PKL						
8.	Penyerahan koreksi Laporan PKL						
9.	Batas akhir penyerahan laporan PKL						
10.	Sidang PKL						

Jakarta, 30 Oktober 2015

Mengetahui

Pembantu Dekan I,

Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si

NIP. 19720617999031001

**Lampiran 7 : Log Harian PKL**

**LOG HARIAN**  
**PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL)**  
**PT. PEGADAIAN (Persero)**

Nama Praktikan : Theodora Mita  
 Nomor Registrasi : 8135128155  
 Program Studi : Pendidikan Tata Niaga Non Reguler 2012  
 Tanggal Praktik : Tanggal 1 Juni – 1 Juli 2014

<b>No</b>	<b>Hari dan Tanggal</b>	<b>Kegiatan Praktek Kerja Lapangan</b>
1.	Senin, 1 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Perkenalan pegawai devisi SPO</li> <li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>
2.	Rabu, 3 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mempelajari penginputan standarisasi outlet serta ketentuan terkait</li> <li>– Menggabungkan file call calling yang telah dilakukan seluruh outlet PT.Pegadaian seluruh Indonesia terhadap nasabah tertentu</li> <li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>
3.	Kamis, 4 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Membantu membuat analisa pembelian tanah dan bangunan untuk UPC (Unit Pelayanan Cabang) dan CP (Cabang Pembantu)</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Melakukan input penilaian standarisasi outlet pegadaian seluruh indonesia</li> <li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>
4.	Jumat, 5 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Membantu membuat analisa pembelian tanah dan bangunan untuk UPC (Unit Pelayanan Cabang) dan CP (Cabang Pembantu)</li> <li>– Merekapitulasi keluhan nasabah pegadaian seluruh Indonesia mengenai pelayanan maupun fasilitas</li> <li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>
5.	Senin, 8 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> <li>– Mengikuti pelatihan bagi mahasiswa PKL mengenai PT. Pegadaian (Persero)</li> </ul>
6.	Selasa, 9 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> <li>– Mengikuti pelatihan bagi mahasiswa PKL mengenai PT. Pegadaian (Persero)</li> </ul>
7.	Rabu, 10 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Membantu membuat analisa pembelian tanah dan bangunan untuk UPC (Unit Pelayanan Cabang) dan CP (Cabang Pembantu)</li> <li>– Memperbanyak document yang ada</li> </ul>

		(fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat
8.	Kamis, 11 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Membantu membuat analisa pembelian tanah dan bangunan untuk UPC (Unit Pelayanan Cabang) dan CP (Cabang Pembantu)</li> <li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>
9.	Jumat, 12 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Merekapitulasi keluhan nasabah pegadaian seluruh Indonesia mengenai pelayanan maupun fasilitas</li> <li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>
10.	Senin, 15 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Membantu membuat analisa pembelian tanah dan bangunan untuk UPC (Unit Pelayanan Cabang) dan CP (Cabang Pembantu)</li> <li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>
11.	Selasa, 16 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Melakukan input penilaian standarisasi outlet pegadaian seluruh indonesia</li> <li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>
12.	Rabu, 17 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Melakukan input penilaian standarisasi outlet pegadaian seluruh indonesia</li> <li>– Memperbanyak document yang ada</li> </ul>

		(fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat
13.	Kamis, 18 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Membantu membuat analisa pembelian tanah dan bangunan untuk UPC (Unit Pelayanan Cabang) dan CP (Cabang Pembantu)</li> <li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>
14.	Jumat, 19 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Merekapitulasi keluhan nasabah pegadaian seluruh Indonesia mengenai pelayanan maupun fasilitas</li> <li>– Menggabungkan file program kerja yang akan / telah dilakukan seluruh outlet PT.Pegadaian seluruh Indonesia</li> <li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>
15.	Senin, 22 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> <li>– Menggabungkan file program kerja yang akan / telah dilakukan seluruh outlet PT.Pegadaian seluruh Indonesia</li> </ul>
16.	Selasa, 23 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Membantu membuat analisa pembelian tanah dan bangunan untuk UPC (Unit Pelayanan Cabang) dan CP (Cabang Pembantu)</li> <li>– Menggabungkan file program kerja yang akan / telah dilakukan seluruh outlet</li> </ul>

		<p>PT.Pegadaian seluruh Indonesia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>
17.	Rabu, 24 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membantu membuat analisa pembelian tanah dan bangunan untuk UPC (Unit Pelayanan Cabang) dan CP (Cabang Pembantu)</li> <li>- Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>
18.	Kamis, 25 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan input penilaian standarisasi outlet pegadaian seluruh indonesia</li> <li>- Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>
19.	Jumat, 26 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merekapitulasi keluhan nasabah pegadaian seluruh Indonesia mengenai pelayanan maupun fasilitas</li> <li>- Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>
20.	Senin, 29 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membantu membuat analisa pembelian tanah dan bangunan untuk UPC (Unit Pelayanan Cabang) dan CP (Cabang Pembantu)</li> <li>- Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>

21.	Selasa, 30 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"><li>– Membantu membuat analisa pembelian tanah dan bangunan untuk UPC (Unit Pelayanan Cabang) dan CP (Cabang Pembantu)</li><li>– Melakukan input penilaian standarisasi outlet pegadaian seluruh indonesia</li><li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li></ul>
22.	Rabu, 1 – Juli – 2015	<ul style="list-style-type: none"><li>– Melakukan input penilaian standarisasi outlet pegadaian seluruh indonesia</li><li>– Menggabungkan file call calling yang telah dilakukan seluruh outlet PT.Pegadaian seluruh Indonesia terhadap nasabah tertentu</li><li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li></ul>

**Lampiran 8 : Lembar Kegiatan PKL**

**LEMBAR KEGIATAN MAGANG  
“PT. PEGADAIAN (Persero)”**



Nama : Theodora Mita  
 NIM : 8135128155  
 Tempat Magang : PT. Pegadaian (Persero)  
 Unit Kerja / Devisi : SPO (Strategi Penjualan & Operasional)  
 Pembimbing Magang : Bpk. Aziz Rifai  
 Periode : 1 Juni 2015 – 1 Juli 2015

1.	Senin, 1 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Perkenalan pegawai devisi SPO</li> <li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>
2.	Rabu, 3 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mempelajari penginputan standarisasi outlet serta ketentuan terkait</li> <li>– Menggabungkan file call calling yang telah dilakukan seluruh outlet PT.Pegadaian seluruh Indonesia terhadap nasabah tertentu</li> <li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>
3.	Kamis, 4 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Membantu membuat analisa pembelian tanah dan bangunan untuk UPC (Unit Pelayanan Cabang) dan CP (Cabang Pembantu)</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Melakukan input penilaian standarisasi outlet pegadaian seluruh indonesia</li> <li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>
4.	Jumat, 5 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Membantu membuat analisa pembelian tanah dan bangunan untuk UPC (Unit Pelayanan Cabang) dan CP (Cabang Pembantu)</li> <li>– Merekapitulasi keluhan nasabah pegadaian seluruh Indonesia mengenai pelayanan maupun fasilitas</li> <li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>
5.	Senin, 8 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> <li>– Mengikuti pelatihan bagi mahasiswa PKL mengenai PT. Pegadaian (Persero)</li> </ul>
6.	Selasa, 9 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> <li>– Mengikuti pelatihan bagi mahasiswa PKL mengenai PT. Pegadaian (Persero)</li> </ul>
7.	Rabu, 10 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Membantu membuat analisa pembelian tanah dan bangunan untuk UPC (Unit Pelayanan Cabang) dan CP (Cabang Pembantu)</li> <li>– Memperbanyak document yang ada</li> </ul>

		(fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat
8.	Kamis, 11 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Membantu membuat analisa pembelian tanah dan bangunan untuk UPC (Unit Pelayanan Cabang) dan CP (Cabang Pembantu)</li> <li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>
9.	Jumat, 12 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Merekapitulasi keluhan nasabah pegadaian seluruh Indonesia mengenai pelayanan maupun fasilitas</li> <li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>
10.	Senin, 15 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Membantu membuat analisa pembelian tanah dan bangunan untuk UPC (Unit Pelayanan Cabang) dan CP (Cabang Pembantu)</li> <li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>
11.	Selasa, 16 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Melakukan input penilaian standarisasi outlet pegadaian seluruh indonesia</li> <li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>
12.	Rabu, 17 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Melakukan input penilaian standarisasi outlet pegadaian seluruh indonesia</li> <li>– Memperbanyak document yang ada</li> </ul>

		(fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat
13.	Kamis, 18 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Membantu membuat analisa pembelian tanah dan bangunan untuk UPC (Unit Pelayanan Cabang) dan CP (Cabang Pembantu)</li> <li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>
14.	Jumat, 19 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Merekapitulasi keluhan nasabah pegadaian seluruh Indonesia mengenai pelayanan maupun fasilitas</li> <li>– Menggabungkan file program kerja yang akan / telah dilakukan seluruh outlet PT.Pegadaian seluruh Indonesia</li> <li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>
15.	Senin, 22 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> <li>– Menggabungkan file program kerja yang akan / telah dilakukan seluruh outlet PT.Pegadaian seluruh Indonesia</li> </ul>
16.	Selasa, 23 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Membantu membuat analisa pembelian tanah dan bangunan untuk UPC (Unit Pelayanan Cabang) dan CP (Cabang Pembantu)</li> <li>– Menggabungkan file program kerja yang akan / telah dilakukan seluruh outlet</li> </ul>

		<p>PT.Pegadaian seluruh Indonesia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>
17.	Rabu, 24 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membantu membuat analisa pembelian tanah dan bangunan untuk UPC (Unit Pelayanan Cabang) dan CP (Cabang Pembantu)</li> <li>- Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>
18.	Kamis, 25 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan input penilaian standarisasi outlet pegadaian seluruh indonesia</li> <li>- Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>
19.	Jumat, 26 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merekapitulasi keluhan nasabah pegadaian seluruh Indonesia mengenai pelayanan maupun fasilitas</li> <li>- Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>
20.	Senin, 29 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membantu membuat analisa pembelian tanah dan bangunan untuk UPC (Unit Pelayanan Cabang) dan CP (Cabang Pembantu)</li> <li>- Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li> </ul>

21.	Selasa, 30 – Juni – 2015	<ul style="list-style-type: none"><li>– Membantu membuat analisa pembelian tanah dan bangunan untuk UPC (Unit Pelayanan Cabang) dan CP (Cabang Pembantu)</li><li>– Melakukan input penilaian standarisasi outlet pegadaian seluruh indonesia</li><li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li></ul>
22.	Rabu, 1 – Juli – 2015	<ul style="list-style-type: none"><li>– Melakukan input penilaian standarisasi outlet pegadaian seluruh indonesia</li><li>– Menggabungkan file call calling yang telah dilakukan seluruh outlet PT.Pegadaian seluruh Indonesia terhadap nasabah tertentu</li><li>– Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat</li></ul>

**Lampiran 9 : Contoh Penilaian Standarisasi Outlet PT. Pegadaian**

No	Jaringan Cabang	Eksterior				Interior			
		Sticker Pintu	Plang Pegadaian	Pintu Pegadaian	Bangku	Meja Kasir	Backdrop	Papan Pengumuman	
1	Kanwil I	1	1	1	1	1	1	1	
2	Kanwil II	1	1	1	1	1	1	1	
3	Kanwil III	1	1	1	1	1	1	1	
4	Kanwil IV	1	1	1	1	1	1	1	
5	Kanwil V	1	1	1	1	1	1	1	
6	Kanwil VI	1	1	1	1	1	1	1	
7	Kanwil VII	1	1	1	1	1	1	1	
8	Kanwil VIII	1	1	1	1	1	1	1	
9	Kanwil IX	1	1	1	1	1	1	1	
10	Kanwil X	1	1	1	1	1	1	1	
11	Kanwil XI	1	1	1	1	1	1	1	
12	Kanwil XII	1	1	1	1	1	1	1	

## Lampiran 10 : Contoh Surat Persetujuan Analisis Pembukaan UPC

### MEMORANDUM

Nomor : 268 / MM-000804/2015

Kepada : JM Logistik  
 Dari : JM Divisi Strategi Penjualan & Operasional  
 Tanggal : 22 Juni 2015  
 Lampiran : -  
 Sifat : B  
 Urgensi : S  
 Perihal : **Hasil Kinerja Rencana Analisa Pembelian Tanah & Bangunan  
 Untuk UPC PALAMPANG (CP Pangkep) Kanwil VI Makassar**


Menindaklanjuti Memorandum Jeneral Manajer Logistik Nomor : 262/MM-005402/2015 Tanggal 18 Juni 2015 Perihal : Permohonan Analisa Kelayakan untuk Pembelian Tanah dan Bangunan UPC Palampang (Kanwil VI Makassar) dengan ini disampaikan hasil kinerja Pembelian tanah dan bangunan untuk UPC Palampang sebagai Berikut :

Kinerja UPC Palampang PT PEGADAIAN (Persero) dari Tahun 2012 sampai bulan Mei 2015

No	Laporan	Tahun			
		2012	2013	2014	Prognosa 2015
1	Nasabah	12.337	14.076	17.659	20.853
2	Barang Jaminan	18.219	20.880	21.088	23.887
3	Omset	32.501.208	37.677.631	38.741.779	43.041.888
4	OSL	9.131.060	9.706.705	10.911.670	11.871.600

Demikian disampaikan untuk mendapatkan tindaklanjutnya, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih

Divisi Strategi  
 Penjualan dan Operasional

  
**Benzani**  
 Jeneral Manajer

### Lampiran 11 : Contoh Rekapitulasi Call Calling Outlet Se-Indonesia

Timestamp	TANGGAL :	KANTOR AREA :	OUTLET :	NAMA NASABAH :
5/14/2015				
17:38:46	5/14/2015	00725:AREA AMBON	11495:CP MASOHI	john souissa
5/22/2015 8:28:19	5/22/2015	00725:AREA AMBON	11173:UPCAIR KUNING	Halima marasabessy
5/22/2015 8:30:10	5/22/2015	00725:AREA AMBON	11173:UPCAIR KUNING	sandra w tawaela/d
5/4/2015 18:20:34	5/4/2015	00711:AREA BALIKPAPAN	10935:UPCPADAT KARYA	BUNARTI ANGGRAENI
5/4/2015 18:23:07	5/4/2015	00711:AREA BALIKPAPAN	10935:UPCPADAT KARYA	SUHARDI
5/6/2015 7:34:35	5/4/2015	00711:AREA BALIKPAPAN	11079:UPCPASAR MANGGAR	yudhir n
5/6/2015 7:37:44	5/4/2015	00711:AREA BALIKPAPAN	11079:UPCPASAR MANGGAR	masykur husain
5/6/2015 7:40:03	5/5/2015	00711:AREA BALIKPAPAN	11079:UPCPASAR MANGGAR	suleha
5/6/2015 7:41:50	5/5/2015	00711:AREA BALIKPAPAN	11079:UPCPASAR MANGGAR	salimah elma
5/6/2015 7:43:16	5/5/2015	00711:AREA BALIKPAPAN	11079:UPCPASAR MANGGAR	setiowardanii

NOMER TELPON NASABAH :	JENIS KELAMIN :	PEKERJAAN :	SUMBER DATA NASABAH YANG AKAN DILAKUKAN PROSPEK CALL CALLING
85234667455	LAKI-LAKI	Pegawai / Karyawan	Nasabah Lama Yang Tidak Aktif Lagi
81344652356	PEREMPUAN	Ibu Rumah Tangga	Nasabah Gadai Yang Akan / Telah Jatuh Tempo
81343004412	PEREMPUAN	Pegawai / Karyawan	Nasabah Gadai Yang Akan / Telah Jatuh Tempo
81257747815	PEREMPUAN	Ibu Rumah Tangga	Nasabah Gadai Yang Akan / Telah Jatuh Tempo
81348541890	LAKI-LAKI	Pegawai / Karyawan	Nasabah Gadai Yang Akan / Telah Jatuh Tempo
8125875566	LAKI-LAKI	Pegawai / Karyawan	Nasabah Gadai Yang Akan / Telah Jatuh Tempo
85247803007	LAKI-LAKI	Pegawai / Karyawan	Nasabah Gadai Yang Akan / Telah Jatuh Tempo
82151499760	PEREMPUAN	Ibu Rumah Tangga	Nasabah Gadai Yang Akan / Telah Jatuh Tempo
82159444379	PEREMPUAN	Mahasiswa / Pelajar	Nasabah Gadai Yang Akan / Telah Jatuh Tempo
81350709970	PEREMPUAN	Ibu Rumah Tangga	Nasabah Gadai Yang Akan / Telah Jatuh Tempo

CARA MENGHUBUNGI NASABAH	PRODUK PEGADAIAN YANG DITAWARKAN	RESPON NASABAH TERHADAP HASIL CALL CALLING	KANTOR CABANG :
SMS	GADAI / RAHN	Respon Nasabah Belum Memerlukan Produk Pegadaian	11495:CP MASOHI
TELPON	GADAI / RAHN	Respon Nasabah Ingin Langsung Melakukan Transaksi	11498:CP PASSO
TELPON	GADAI / RAHN	Respon Nasabah Ingin Langsung Melakukan Transaksi	11498:CP PASSO
SMS	MULIA	Respon Nasabah Minta Penjelasan Lebih Lanjut	10932:CP RAPAK
SMS	REMITTANCE & MPO	Respon Nasabah Belum Memerlukan Produk Pegadaian	10932:CP RAPAK
TELPON	GADAI / RAHN	Respon Nasabah Belum Memerlukan Produk Pegadaian	11078:CP MANGGAR
TELPON	GADAI / RAHN	Tidak Mendapat Respon Nasabah	11078:CP MANGGAR
TELPON	GADAI / RAHN	Respon Nasabah Belum Memerlukan Produk Pegadaian	11078:CP MANGGAR
TELPON	GADAI / RAHN	Respon Nasabah Belum Memerlukan Produk Pegadaian	11078:CP MANGGAR
TELPON	GADAI / RAHN	Respon Nasabah Belum Memerlukan Produk Pegadaian	11078:CP MANGGAR

## Lampiran 12 : Contoh Rekapitulasi Program Kerja Outlet Se-Indonesia

No	Kanwil	Deputi	Program Kerja	Urutan	Tanggal Mulai	Tanggal Selesai	Penanggung Jawab	Tempat Pelaksanaan	Status
1	Kanwil Palembang	Deputy Lampung	Open table	Jumat pagi serbu komunitas dan bagi brosur (Serkom dan Basur) di 8 cabang se-Area Lampung secara bersamaan.	08 May 2015	08 May 2015	Deputi	Pasar dan komunitas sekitar	Sudah Diaksanakan
2	Kanwil Palembang	Deputy Lampung	Open table	Jumat pagi serbu komunitas dan bagi brosur (Serkom dan Basur) di 8 cabang se-Area Lampung secara bersamaan.	22 May 2015	22 May 2015	Deputi	Pasar & komunitas sekitar kantor	Sudah Diaksanakan
3	Kanwil Denpasar	Deputy Ampenan	Workshop dan Seminar (Emas)	Rencana dilaksanakan kegiatan seminar emas internal di Kota selong (lombok Timur)	05 May 2015	05 May 2015	i ketut winata	kota Selong	Rencana
4	Kanwil Semarang	Deputy Semarang	Pegadaian Sales Center	Guyup Semarang di perempatan Kalibanteng (Senam sehat, open table, cuci emas gratis, sebar brosur, prospek nasabah baru, hiburan musik dll)	10 May 2015	10 May 2015	Pinca Kalibanteng	CPP Kalibanteng	Sudah Diaksanakan
5	Kanwil Balikpapan	Deputy Pontianak	Literasi dan promosi Komunitas.	Pameran Mitra Binaan dan Produk Perusahaan dalam event Nusantara Expo	13 May 2015	17 May 2015	Deputy Bisnis Pontianak	PCC Pontianak	Rencana
6	Kanwil Bandung	Deputy Cirebon	Tenwujudnya program loyalty customer	Lomba Mewarnai tingkat TK, Literasi produk LM dalam rangkaian HUT Pegadaian ke 114 di Cabang Cilamaya	10 May 2015	10 May 2015	Anton Budiono & Deputy Cluster Pamanukan	Cabang Cilamaya	Rencana
7	Kanwil Bandung	Deputy Cirebon	Literasi dan penjualan ke komunitas	grebek pasar di pasar Cikalong Sari, Pasar Cikalong Pasar, Pasar Gempol, Pasar Cilamaya, Pasar Blanakan dengan penekanan pada Produk Kreasi dan LM	11 May 2015	13 May 2015	Anton Budiono & Deputy Cluster Pamanukan	Pasar Cikalong Sari, Pasar Cikalong Pasar, Pasar Gempol, Pasar Cilamaya, Pasar Blanakan,	Rencana
8	Kanwil Manado	Deputy Gorontalo	Pegadaian Sales Center	Seminar Pegadaian Serba Bisa	30 May 2015	30 May 2015	Deputy Bisnis	Kotamobagu	Sudah Diaksanakan
9	Kanwil Semarang	Deputy Tegal	Pegadaian Sales Center	Seminar Emas	09 May 2015	09 May 2015	Pinca Slawi	Hotel Kudus Slawi	Sudah Diaksanakan
10	Kanwil Semarang	Deputy Tegal	Literasi dan penjualan ke komunitas	Literasi dan penjualan produk di kantor Polsek Larangan Kabupaten Brebes	10 May 2015	10 May 2015	Pinca Brebes	Aula Polsek Larangan	Sudah Diaksanakan
11	Kanwil Semarang	Deputy Tegal	Open table	Sponsorship di Water Boom Rita Park Tegal	16 May 2015	16 May 2015	Pinca CPS Wakhid Hasyim	Water Boom Rita Park	Rencana
12	Kanwil Semarang	Deputy Tegal	Mampu memahami secara komprehensif terhadap seluruh produk dan jasa yang akan dijual Pegadaian	Lomba Cerdas Cermat Karyawan PT. POJ se-Area Tegal	30 May 2015	30 May 2015	Deputi	Aula Area	Sudah Diaksanakan
13	Kanwil Semarang	Deputy Surakarta	Literasi dan penjualan ke komunitas	Guyup Semarang di UPC Tawangmangu Karanganyar	01 May 2015	01 May 2015	Deputy/Pinca	UPC	Sudah Diaksanakan
14	Kanwil Semarang	Deputy Surakarta	Literasi dan penjualan ke komunitas	Guyup Semarang di Boyolali	16 May 2015	17 May 2015	Deputy / Pinca Boyolali	Tawangmangu Alun-alun Kota Boyolali	Sudah Diaksanakan
15	Kanwil Semarang	Deputy Surakarta	Menangani complain	Pembinaan dan Penanganan complain atas layanan UPC Pasar Sunggingan	18 May 2015	18 May 2015	Deputy	UPC Pasar Sunggingan	Sudah Diaksanakan

### Lampiran 13 : Contoh Laporan Keluhan Pelanggan

**REKAPITULASI KELUHAN PELANGGAN PT PEGADAIAN (Persero)**  
**KANTOR WILAYAH V MANADO**  
**BULAN APRIL 2015**

No	Nama Cabang	Jenis Keluhan	Jumlah	Sudah Diproses	Belum Diproses	Keterangan
1	Manado Utara	Gangguan jaringan.	1	1	-	Nasabah diberikan penjelasan dan diberikan pilihan untuk dapat kembali keesokan harinya/melakukan transaksi di outlet Pegadaian lainnya yang tidak mengalami gangguan jaringan.
2	Gorontalo Selatan	NIHIL				
3	Ternate					
4	Bitung					
5	Limboto					
6	Palu Barat					
7	Kotamobagu					
8	Gorontalo Utara					
9	Manado Selatan					
10	Tomohon					
11	Tobelo	NIHIL				
12	Manado Timur					
13	Poso					
14	Palu Timur					
15	Donggala					
16	Luwuk					
17	Tahuna					
18	Amurang					
19	Sorong					
20	Jayapura					
21	Manokwari					
22	Fak-Fak					
23	Biak					
24	Toli-Toli					
25	Parigi					
26	Marisa					
27	Merauke					
28	Karombasan					
29	Talise					
30	Tuminting	KREASI: Proses Pencairan agar tidak lebih dari 3 hari.	1	1	-	Telah dikonfirmasi ke Analisis Kredit
31	Palu Selatan	NIHIL				
32	Girian					
33	Gorontalo Sentral					
34	Malalayang					

35	Langowan	KREASI: Nasabah sudah memasukan berkas tetapi belum disurvei.	1	1	-	Nasabah sudah diberi penjelasan bahwa pengajuan kredit tidak dapat dilayani karena jarak nasabah dan cabang Langowan lebih dari 15 km. Nasabah bisa memahami penjelasan yang sudah diberikan.
		Jaringan: offline.	1	1	-	Penjelasannya: gangguan jaringan sehingga sistem offline, nasabah bisa mengerti dan sudah melakukan transaksi kembali setelah jaringan sudah online.
		Pelayanan: Pelayanan di UPC Belang terlambat dibuka.	1	1	-	Penjelasannya: bahwa terjadi longsor di daerah Pangu yang menyebabkan pengelola unit harus memutar jalan yang waktu tempuhnya lebih lama, hal ini menyebabkan pelayanan di unit terlambat dibuka. Nasabah bisa memahami dan sudah melakukan transaksi.
36	Bastiong	NIHIL				
37	Abepura					
38	Timika					
39	Molinow					
40	Sentani					
41	Nabire					
42	Boswesen					
43	Airmadidi					
44	Megamas	Ruangan nasabah yang panas.	1	1	-	Dijelaskan karena Fan AC terletak di ruangan pegawai yang dibatasi kaca dengan ruang nasabah sehingga udara AC tidak merata.
45	Bhayangkara	NIHIL				
46	Tondano					
47	Melonguane					
48	Syariah Palu Plaza					
49	Syariah Gorontalo					
50	Syariah Ternate Pelabuhan					
51	Syariah Datoe Binangkang					
52	Syariah Klademak					
53	Syariah Istiqjal					
54	Syariah Ampera Jayapura					
55	Syariah Simpong					
56	Syariah Toli-Toli					
57	Syariah Mandala Bampel					
58	Syariah Pasar Baru Labuha					

Manado, 30 April 2015  
Pemimpin Wilayah

  
Marshall Aritonang  
NIK.060077397

## Lampiran 14 : Contoh Pengarsipan Surat Masuk dan Keluar Divisi SPO

NO	HARI	TANGGAL	NO SURAT	PERIHAL	ASAL SURAT	TUJUAN	FILE
748	JUM'AT	12-06-2015	70/000501/2015	Tanggapan Atas Permohonan Merek	DIRBIS II	JM	PAK WARNO
749			321/005202/2015	Pembayaran Biaya Tunjangan Hari Raya (THR) Keagamaan Personel Outsourcing dari PT Pesonna Optima Jasa yang Beragama Islam	DIRBIS II	JM	PAK WARNO
750			914/060007/2015	Usulan Pembukaan UPC / UPS Baru Di Kanwil VI Makassar Tahun 2015	DIRBIS II	JM	PAK WARNO
751			259/005102/2015	Pencabutan Pejabat Pengganti Sementara	DIRBIS II	JM	PAK WARNO
752			329-S/00302/2015	Pelaksanaan Uji Coba Co Branding Card Kerjasama Pegadaian dengan PT BNI di Kantor Cabang Pegadaian Senen	TI	JM	PAK WARNO
753			322/005303/2015	Pelaksanaan Pelatihan Doktrin Frontliner Tahun 2015	DIKLAT	JM	
NO	HARI	TANGGAL	NO SURAT	PERIHAL	DITUJUKAN	FILE	
1	SELASA	6-01-2015	01/MM-000802/2015	PERMINTAAN SNACK			
2			02/MM-000802/2015	PENAMAAN DOMAIN PROGRAM MONEV DIVISI SPO	TI, DIRBIS II, LOGISTIK, KPK	MEMO	
3			03/ND-000801/2015	PENANDATANGANAN PERATURAN DIREKSI TENTANG ROTASI PENGELOLA UNIT PELAYANAN CABANG / SYARIAH	DIRBIS II		
4			04/MM-000802/2015	DAFTAR PERDIR BUKU PANDUAN PELAYANAN FRONTLINIER DAN BACK OFFICE	HUKUM	MEMO 2015	
5	RABU	07-01-2015	05/MM-001201/2015	PERMOHONAN FASILITAS PASSION MENU DISCOUNT SEWA MODAL UNTUK KRASIDA MACET CPP RASANAE	MIKRO & DIRBIS II		
6			06/MM-001201/2015	POTENSI KREDIT PENSIUNAN PEGADAIAN	MIKRO & DIRBIS II	MEMO	
7			07/MM-000802/2015	JAWABAN ATAS REKAP ABSENSI BULAN DESEMBER 2014	KESRA	MEMO	
8			08/MM-000802/2015	PERMOHONAN IJIN TIDAK MASUK KERJA	KESRA	MEMO	
9	KAMIS	08-01-2015	09/MM-000802/2015	PERMINTAAN ATK	LOGISTIK	MEMO	
10			10/ND-000802/2015	PETUNJUK TEKNIS APLIKASI MONEV			
11	JUM'AT	09-01-2015	11/MM-000801/2015	JAWABAN DATA JUMLAH OUTLET	AKUNTANSI	MEMO	