

**PENGALAMAN PRAKTISI DALAM MANAJEMEN DAN LAYANAN
DI PT. PEGADAIAN (Persero) CP JEMURSARI**

Zhellin Lintang Yuanesya¹, Maharani Ikaningtyas²

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email: 22042010269@student.upnjatim.ac.id¹, maharani.i.adbis@upnjatim.ac.id²

Abstrak – Magang di PT. Pegadaian (CP Jemursari) Surabaya memberikan pengalaman sangat berharga bagi penulis sebagai mahasiswa yang akan memasuki dunia kerja. Selama sekitar 4 bulan, penulis untuk secara langsung terlibat dalam berbagai kegiatan yang memperluas pengalaman serta pengetahuan di bidang keuangan, khususnya dalam pelayanan nasabah dan operasional perusahaan. Kegiatan magang dimulai dengan mempelajari proses pemasaran produk-produk keuangan yang ditawarkan Pegadaian kepada Masyarakat. Penulis memahami tentang pentingnya pemasaran untuk menjangkau audiens yang lebih luas dan bagaimana cara efektif untuk meningkatkan penjualan. Selain itu, penulis juga terlibat langsung dalam penanganan nasabah, termasuk menerima dan memproses transaksi serta memberikan Solusi untuk pertanyaan ataupun permasalahan yang muncul. Penulis memperoleh pengalaman dalam menginput data nasabah ke sistem perusahaan dan mengatasi beberapa tantangan teknis, seperti masalah jaringan atau kesalahan input data. Selama magang, penulis juga berkesempatan berinteraksi dengan berbagai rekan kerja di Pegadaian baik di cabang ataupun unit lain, yang memberikan bimbingan serta berbagai pengalaman berharga dalam bidang keuangan. Kegiatan magang ini memberikan pengalaman praktis yang sangat berharga dalam memahami industri keuangan mikro serta strategi inovasi yang dapat diterapkan dalam mendukung pengembangan ekonomi Masyarakat melalui layanan yang lebih efisien.

Kata Kunci : Magang, Pelayanan, Pegadaian.

***Abstract** – Internship at PT. Pegadaian (CP Jemursari) Surabaya provides very valuable experience for researchers as students who will enter the world of work. For around 4 months, the researcher was directly involved in various activities that expanded experience and knowledge in the financial sector, especially in customer service and company operations. The internship activity begins with studying the marketing process of financial products offered by Pegadaian to the public. Researchers understand the importance of marketing to reach a wider audience and how to effectively increase sales. Apart from that, researchers are also directly involved in handling customers, including receiving and processing transactions and providing solutions to questions or problems that arise. Researchers gain experience in inputting customer data into company systems and overcoming several technical challenges, such as network problems or data input errors. During the internship, the researcher also had the opportunity to interact with various colleagues at Pegadaian, both in branches and other units, who provided guidance and various valuable experiences in the financial sector. This internship activity provides valuable practical experience in understanding the microfinance industry as well as innovation strategies that can be applied to support community economic development through more efficient services.*

***Keywords:** Internship, Service, Pegadaian.*

PENDAHULUAN

PT Pegadaian (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berperan penting dalam mendukung perekonomian masyarakat melalui penyediaan layanan keuangan berbasis produk gadai dan non-gadai. Dengan visi menjadi perusahaan jasa keuangan yang terdepan, modern, dan terpercaya, Pegadaian senantiasa berinovasi dalam mengembangkan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sebagai salah satu unit kerja yang ada di wilayah Surabaya, PT Pegadaian (Persero) CP Jemursari memiliki peran signifikan dalam memberikan solusi keuangan kepada masyarakat serta mendorong peningkatan literasi dan inklusi keuangan di daerah sekitarnya.

Di sisi lain, Universitas Pembangunan Veteran “Jawa Timur” menyadari pentingnya keterampilan praktis dan pengalaman langsung bagi mahasiswa sebagai bekal untuk memasuki dunia kerja. Oleh karena itu, universitas menyediakan program magang sebagai salah satu sarana pengembangan kemampuan mahasiswa. Program magang ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja nyata tetapi juga menjadi kesempatan bagi mahasiswa untuk menerapkan teori yang telah dipelajari di bangku perkuliahan ke dalam praktik bisnis secara langsung. Lebih dari itu, program ini membantu mahasiswa membangun jejaring profesional, mengasah keterampilan komunikasi, manajemen waktu, serta meningkatkan kesiapan dalam menghadapi tantangan dunia kerja yang semakin kompetitif.

Selama empat bulan mengikuti program magang di PT Pegadaian (Persero) CP Jemursari, penulis mendapatkan kesempatan untuk berperan langsung dalam berbagai aktivitas operasional dan pelayanan nasabah. Kegiatan ini meliputi pengelolaan administrasi, dukungan dalam strategi pemasaran, serta membantu proses peningkatan layanan kepada pelanggan. Menurut Wandini (2023), kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, karena kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Melalui pengalaman tersebut, penulis belajar bagaimana manajemen operasional yang efektif diterapkan dalam perusahaan, strategi yang digunakan untuk menjaga kepuasan nasabah, serta pentingnya profesionalisme dalam setiap aspek pelayanan.

Pengalaman magang ini tidak hanya memberikan pemahaman mendalam tentang manajemen perusahaan dan mekanisme layanan yang ada di Pegadaian, tetapi juga membantu penulis memahami bagaimana perusahaan mengintegrasikan inovasi dan strategi bisnis untuk mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat. Dengan adanya program ini, penulis dapat melihat bagaimana teori akademis yang dipelajari selama perkuliahan dapat diimplementasikan dalam situasi kerja nyata, serta menjadi sarana berharga untuk meningkatkan keterampilan profesional yang dibutuhkan di dunia industri.

METODOLOGI PENELITIAN

Waktu pelaksanaan magang di PT. Pegadaian (UPC ITC Mall) Surabaya dimulai dari tanggal 9 September hingga 20 Desember 2024. Selama periode magang ini, penulis terlibat aktif dalam serangkaian kegiatan yang dirancang khusus untuk mengembangkan keterampilan dan memperluas pemahaman tentang lingkungan kerja di Pegadaian. Penulis berperan aktif dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang ingin menggadaikan barang, serta dalam memasarkan produk-produk Pegadaian dengan memberikan informasi tentang berbagai layanan yang tersedia. Selain itu, penulis juga terlibat dalam kegiatan administrasi dan proses operasional harian untuk memperdalam pemahaman mengenai operasional perusahaan. Pengalaman magang ini tidak hanya memberikan wawasan praktis yang berharga, tetapi juga kesempatan untuk membangun keterampilan komunikasi, penyelesaian masalah, serta kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja yang dinamis dan kompetitif.

Pegadaian tidak hanya berfokus pada layanan gadai bagi nasabah, tetapi juga menyediakan berbagai produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhan keuangan masyarakat, termasuk pemilik usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Beberapa layanan yang ditawarkan antara lain Pegadaian KCA (Kredit Cepat Aman) Prima, Pegadaian KCA Non Tunai, Pegadaian Kreasi Fleksi, Gadai Fleksi, Gadai Bisnis, Krasida, Kreasi, Pembiayaan Rahn, Pembiayaan Arrum BPKB, Amanah, dan Arrum Haji. Selain itu, Pegadaian juga menyediakan produk investasi emas, seperti Tabungan Emas dan Mulia, yang menawarkan alternatif investasi yang aman dan terpercaya bagi masyarakat.

Selama magang di PT. Pegadaian CP Jemursari Surabaya, penulis tidak hanya terlibat dalam mempromosikan produk-produk ini kepada nasabah potensial, tetapi juga memperoleh kesempatan untuk mendalami emas sebagai salah satu produk unggulan Pegadaian. Penulis mempelajari produk tabungan emas, prosedur transaksi emas di Pegadaian, serta manfaat investasi emas bagi masyarakat. Dalam hal ini, penulis mengamati bagaimana Pegadaian mempermudah masyarakat untuk berinvestasi emas dengan cara yang praktis dan terjangkau.

Selain itu, penulis juga mempelajari penggunaan aplikasi Pegadaian Digital, yang memungkinkan nasabah mengakses layanan Pegadaian secara online. Penulis terlibat dalam pengenalan dan sosialisasi aplikasi kepada nasabah, dengan memberikan penjelasan mengenai berbagai fitur yang tersedia, seperti pengajuan pinjaman, pencairan gadai, pembelian dan penjualan emas, serta pembayaran angsuran secara digital. Penulis juga membantu membimbing nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut, agar mereka dapat merasakan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi tanpa harus datang langsung ke kantor Pegadaian.

Secara keseluruhan, program magang di PT Pegadaian (UPC CP Jemursari) Surabaya tidak hanya menambah wawasan dan keterampilan bagi mahasiswa administrasi bisnis, tetapi juga memberikan peluang untuk pengembangan karier profesional di masa depan. Pengalaman magang ini juga membantu mahasiswa untuk menyadari betapa pentingnya etika kerja dan profesionalisme dalam lingkungan kerja perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pengalaman magang yang dilakukan oleh penulis di PT. Pegadaian (CP JEMURSARI) Surabaya, terdapat beberapa faktor pendukung yang berperan dalam menciptakan pengalaman magang yang positif. Pertama, fasilitas dan peralatan yang tersedia, seperti kertas, komputer/laptop, printer, alat tulis, dan perlengkapan lainnya, sangat mendukung kelancaran pelaksanaan tugas-tugas magang. Selain itu, karyawan di Pegadaian menunjukkan sikap ramah dan siap membantu, sementara ruangan yang disediakan cukup nyaman dan tertata rapi, menciptakan lingkungan kerja yang mendukung proses belajar dan perkembangan penulis.

Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat beberapa faktor penghambat yang dihadapi selama magang. Salah satunya adalah tantangan dalam berkomunikasi, yang terkadang masih terasa canggung dan kaku saat melayani nasabah dengan berbagai sifat dan karakternya. Penulis juga menghadapi beragam sifat nasabah yang menginginkan layanan cepat dan prioritas, seringkali dengan permintaan untuk didahulukan. Selain itu, kesulitan teknis seperti masalah dalam mengunggah data nasabah ke platform web Prime menjadi hambatan tersendiri. Tantangan lainnya meliputi lokasi yang jauh untuk kegiatan Jumat berkah dan canvassing di daerah agen Pegadaian yang seringkali kurang dikenal, serta masalah jaringan yang menghambat proses unggah data nasabah yang mengajukan pinjaman.

Dalam kegiatan magang, penulis menghadapi berbagai faktor penghambat yang memerlukan solusi yang tepat agar proses pelayanan kepada nasabah tetap berjalan lancar. Penulis terus berlatih untuk menghadapi berbagai macam sifat nasabah dengan kesabaran dan upaya maksimal dalam memberikan bantuan yang dibutuhkan. Selain itu, kesulitan

dalam mengunggah data nasabah karena penggunaan web Prime yang baru bagi penulis membutuhkan contoh-contoh yang terus diberikan oleh karyawan kepada pemangang. Kendala lainnya, seperti lokasi untuk canvassing dan kegiatan Jumat berkah, juga menjadi perhatian, di mana karyawan Pegadaian perlu siap membimbing dan menemani pemangang dalam menjalani kegiatan tersebut. Terakhir, masalah jaringan yang menghambat proses unggah data nasabah mendorong penulis untuk mencari solusi dengan mengganti jaringan yang lebih baik agar transaksi dapat berjalan lancar tanpa kendala. Dengan pendekatan ini, penulis terus berusaha mengatasi setiap rintangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan selama magang.

KESIMPULAN

Magang di PT. Pegadaian (CP Jemursari) Surabaya memberikan pengalaman yang sangat berharga bagi peneliti yang baru pertama kali terjun ke dunia kerja, khususnya dalam divisi pelayanan dan pemasaran. Pengalaman ini tidak hanya membuka wawasan peneliti mengenai operasional dan manajemen perusahaan, tetapi juga memberikan kesempatan untuk mengasah keterampilan dalam berinteraksi langsung dengan nasabah serta memasarkan produk-produk Pegadaian. Selama empat bulan magang, peneliti terlibat dalam berbagai kegiatan, mulai dari pelayanan gadai, pengenalan produk, hingga sosialisasi aplikasi digital, yang membantu peneliti untuk lebih memahami dunia kerja di sektor keuangan.

Tantangan yang dihadapi selama magang, seperti komunikasi dengan nasabah yang beragam dan kendala teknis dalam penggunaan platform Pegadaian, memberikan peneliti pengalaman yang sangat berharga dalam menghadapi masalah dan mencari solusi yang efektif. Selain itu, peneliti juga belajar pentingnya kerjasama tim dan kemampuan beradaptasi dengan cepat di lingkungan yang dinamis dan kompetitif. Semua pengalaman ini memperkaya keterampilan peneliti dalam hal komunikasi, manajemen waktu, dan pemecahan masalah, yang merupakan aset penting dalam mengembangkan karier di masa depan.

Magang ini juga memberikan gambaran yang jelas mengenai pentingnya etika kerja, profesionalisme, serta kualitas pelayanan yang maksimal dalam bekerja di perusahaan besar. Peneliti merasa lebih siap dan percaya diri untuk menghadapi tantangan di dunia kerja yang sesungguhnya setelah mendapatkan bimbingan langsung dari para profesional di Pegadaian.

Untuk memaksimalkan pengalaman magang di PT. Pegadaian (CP Jemursari) Surabaya, peneliti menyarankan agar para magang lebih aktif terlibat dalam berbagai kegiatan di perusahaan, seperti berkolaborasi dengan departemen lain dan mengikuti proyek-proyek yang dapat memperluas pengetahuan. Selain itu, penting untuk terus meningkatkan keterampilan komunikasi dan profesionalisme dalam berinteraksi dengan nasabah dan rekan kerja. Mengikuti pelatihan atau seminar yang diadakan oleh perusahaan juga sangat disarankan untuk menambah pemahaman mengenai produk dan industri keuangan. Terakhir, menjaga etika kerja yang tinggi dan terus belajar dari setiap pengalaman akan sangat membantu dalam mengembangkan karier di masa depan.

Magang ini bukan hanya sekadar pengalaman kerja, tetapi juga merupakan landasan yang kuat untuk perkembangan karier profesional peneliti di dunia kerja yang sesungguhnya. Peneliti sangat berterima kasih atas kesempatan yang diberikan dan yakin bahwa pengalaman ini akan menjadi bekal berharga dalam mencapai tujuan karir di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aswandi 1, A. H. (2023). Peran Pegadaian Persero dalam Perkembangan Usaha Mikro . SEIKO : Journal of Management & Business, Volume 6 Issue 1 (2023) Pages 223 - 229.
- Destyani, H. W. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Kendal.

- Ilyas, M. R. (2022). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pt. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah Semarang. *Diponegoro Journal of Management* .
- Julianti, D. N. (Desember 2023). Juli Efektifitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Pekanbaru. . Universitas Muhammadiyah Riau: *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*. Vol. 2, no 3, 267 - 271.
- Salsabila, P. P. (2020). Penerapan Sistem Aplikasi Pegadaian Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada PT. Pegadaian UPC Pagelaran. .
- Zainal. (2021). *Jurnal Sejarah Pegadaian di Indonesia Serta Mengetahui sistem Yang Berjalan Pada Perbankan*.