

KEGIATAN ADMINISTRASI DAN PELAYANAN NASABAH PADA PT PEGADAIAN UPC CICURUG

Martiana Kusuma Darmariani¹

martiana.kusuma_mn22@nusaputra.ac.id¹

Abu Bakar Ashidiqy²

abubakar.ashidiqy@nusaputra.ac.id²

^{1,2}Universitas Nusa Putra

ABSTRACT

An internship is a form of education aimed at providing students with practical work experience so they can understand the application of knowledge in the workplace. The purpose of this internship is to understand administrative procedures and customer service at a non-bank financial company, as well as to improve work performance and communication skills. During the internship, the author focused on customer service, operational administration, and assisting customers with transactions and customer service. During the internship, the author also highlighted several issues, such as the importance of accuracy in data entry, the ability to communicate with people with different needs, and operational challenges. However, these challenges can be overcome through collaboration between employees and student interns. Through this internship, the author gained knowledge and understanding of the administrative and customer service systems at PT Pegadaian UPC Cicurug, as well as the ability to apply this knowledge in a clear and concise manner in the workplace.

Keywords: *Internship, Administration, Customer Service.*

ABSTRAK

Magang merupakan salah satu bentuk pendidikan yang bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja praktis kepada mahasiswa agar mereka dapat memahami penerapan ilmu pengetahuan di tempat kerja. Tujuan dari kegiatan magang ini adalah untuk memahami prosedur administrasi dan layanan nasabah di perusahaan keuangan non bank, serta untuk meningkatkan kinerja kerja dan keterampilan komunikasi. Selama pelaksanaan magang, penulis berfokus pada

layanan pelanggan, administrasi operasional, serta membantu nasabah dalam transaksi dan layanan nasabah. Dalam melaksanakan kegiatan magang, penulis juga menyoroti beberapa hal seperti, pentingnya ketelitian dalam penginputan data, kemampuan berkomunikasi dengan orang-orang yang memiliki kebutuhan berbeda, serta kendala operasional. Namun, kendala tersebut tersebut dapat diatasi melalui kerja sama antara karyawan dan mahasiswa magang. Melalui kegiatan magang ini, penulis memperoleh pengetahuan dan pemahaman mengenai sistem administrasi dan layanan nasabah di PT Pegadaian UPC Cicurug, serta kemampuan untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh di lingkungan kerja secara jelas dan ringkas.

Kata Kunci: Magang, Administrasi, Pelayanan Nasabah.

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan digitalisasi saat ini, sektor jasa keuangan memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat. PT Pegadaian sebagai perusahaan yang dikelola BUMN merupakan lembaga keuangan non bank yang berperan penting dalam memberikan akses pembiayaan kepada masyarakat melalui sistem gadai. PT Pegadaian memiliki tanggung jawab untuk menyediakan solusi keuangan yang cepat dan mudah bagi nasabah, terutama bagi nasabah yang membutuhkan dana dalam jumlah kecil hingga menengah (Pegadaian, n.d.-a).

PT Pegadaian bergerak di bidang sektor jasa keuangan khususnya layanan gadai, pembiayaan mikro, dan investasi emas sebagai bentuk investasi jangka panjang. Produk yang ditawarkan meliputi layanan gadai, tabungan emas, cicilan emas,

pinjaman usaha, hingga layanan digital melalui aplikasi Tring! by Pegadaian. Selain memberikan solusi pembiayaan yang cepat dan mudah, PT Pegadaian juga menyediakan layanan investasi emas yang dapat diakses secara praktis oleh masyarakat. PT Pegadaian juga terus berinovasi dalam memberikan pelayanan keuangan yang aman, terpercaya, dan mudah dijangkau guna meningkatkan kenyamanan nasabah di era digital (Pegadaian, 2026).

Dalam menghadapi persaingan industri jasa keuangan yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik serta menerapkan strategi operasional yang efektif. Kegiatan administrasi menjadi salah satu bagian penting dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan, seperti pengelolaan data nasabah, penyusunan dokumen, pelayanan administrasi, dan

pengarsipan data perusahaan. Administrasi yang baik dapat membantu meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas pelayanan kepada nasabah (Intan Maknunah, n.d.).

Pelaksanaan kegiatan magang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memperoleh pengalaman kerja secara langsung di dunia industri serta memahami penerapan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan. Melalui kegiatan magang di PT Pegadaian UPC Cicurug, penulis memperoleh pengalaman dalam kegiatan administrasi dan pelayanan yang mendukung operasional perusahaan sehari-hari.

Administrasi dan pelayanan yang baik merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan. Ketelitian dalam pengolahan data, kualitas pelayanan, dan kemampuan komunikasi yang efektif sangat penting agar operasional bisnis dapat berjalan lancar. Oleh karena itu, mahasiswa harus memahami dengan jelas bagaimana prosedur dan tugas administratif dilaksanakan di tempat kerja (Suparwo et al., 2025).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur (library research) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan, mempelajari, dan menganalisis berbagai sumber ilmiah yang berkaitan dengan peran mikroba dalam degradasi limbah organik di lingkungan perairan. Data yang digunakan

berasal dari jurnal ilmiah, buku, artikel penelitian, dan sumber terpercaya lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Sumber Data dalam penelitian ini diperoleh dari dua jenis sumber, yaitu:

1. Data primer : Mikroorganisme pengurai limbah organik, proses biodegradasi di lingkungan perairan, pengolahan air limbah secara biologis, penurunan nilai BOD dan COD.
2. Data sekunder: Buku mikrobiologi lingkungan, buku pengolahan air limbah, artikel ilmiah, website dan publikasi resmi terkait kualitas air dan lingkungan.
3. Teknik pengumpulan data : Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:, penelusuran jurnal nasional dan internasional, pengumpulan referensi dari buku dan artikel ilmiah, dokumentasi data terkait proses degradasi limbah organik oleh mikroorganisme
4. Teknik analisis data yang telah diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dengan cara: mengidentifikasi jenis mikroorganisme yang berperan dalam degradasi limbah organik., menjelaskan mekanisme biodegradasi secara aerob dan anaerob, menganalisis faktor-faktor lingkungan yang memengaruhi aktivitas mikroba, mengkaji penerapan mikroorganisme dalam teknologi pengolahan air limbah.

TINJAUAN PUSTAKA

Sejarah Perusahaan

Sejak zaman Hindia Belanda, Pegadaian telah berkembang ke Indonesia. Bank Van Leening, lembaga keuangan yang menyediakan sistem gadai sebagai sistem kredit, didirikan pada zaman VOC. Pada tahun 1746, organisasi ini didirikan di Batavia. Bank Van Leening dibubarkan ketika Inggris mengambil alih Indonesia dari Belanda tahun 1811-1816. Hal ini memberikan kebebasan kepada masyarakat untuk memulai usaha pegadaian dengan mendapatkan izin dari pemerintah daerah. Istilah untuk pendekatan ini yaitu "Licente stelsel". Metode ini memiliki banyak efek negatif pada kehidupan manusia sepanjang sejarahnya. Banyak orang yang memiliki izin terlibat dalam rentenir, yang tidak hanya menimbulkan masalah bagi masyarakat tetapi juga dipandang buruk bagi pemerintah saat ini. Sehingga pada akhirnya metode Licente stelsel digantikan dengan metode patch stelsel yang melibatkan pembukaan pegadaian bagi masyarakat yang mampu membayar banyak pajak kepada pemerintah.

Pada tanggal 1 April 1901 berdirilah Pegadaian Negara yang pertama di Sukabumi (Jawa Barat), sesuai dengan Undang-Undang Nomor 131 tanggal 12 Maret 1901 yang menyatakan bahwa industri Pegadaian merupakan monopoli pemerintah. Selanjutnya, hari lahir Pegadaian di peringati pada tanggal 1 April setiap tahunnya.

Gedung kantor pusat Biro Pegadaian di Jalan Kramat Raya 162 digunakan sebagai

tempat tawanan perang pada masa pendudukan Jepang, dan Kantor Pusat Biro Pegadaian pindah ke Jalan Kramat Raya 132. Pada masa Jepang, kebijakan dan struktur organisasi mengalami sedikit perubahan. Bagian Pegadaian, Biro Pegadaian disebut dalam bahasa Jepang sebagai Sitji Eigeikyuku, dan Ohno-San, seorang Jepang bertindak sebagai ketua nya dengan M. Saubari seorang pribumi bertindak sebagai wakilnya.

Pada tahun 1905, Pegadaian berbentuk lembaga resmi JAWATAN. Pada tahun 1961, bentuk hukum Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Negara (PN) berdasarkan peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) No. 19 Tahun 1990 dan Peraturan Pemerintah (PP) No. 178 Tahun 1961. Kemudian pada tahun 1969 berubah menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN) berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 7 Tahun 1969. Pada tahun 1990, status hukum Pegadaian berubah dari PN menjadi Perusahaan Umum (PERUM) berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 10 Tahun 1990 yang diperbarui dengan PP No. 103 Tahun 2000. Pada tahun 2012, bentuk hukum Pegadaian kembali berubah dari PERUM menjadi PERSERO berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 51 Tahun 2011. Terakhir pada tahun 2021, status hukum Pegadaian berubah dari PERSERO menjadi Perseroan Terbatas (PT) berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 73 Tahun 2021 (Pegadaian, n.d.-a).

Visi Misi Perusahaan (Pegadaian, n.d.-b)

a. Visi PT Pegadaian

Menjadi The Most Valuable Financial Company di Indonesia dan sebagai agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat.

b. Misi PT Pegadaian

- Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
- Memperluas jangkauan layanan UMKM melalui sinergi Ultra Mikro untuk meningkatkan proposisi nilai bagi nasabah dan pemangku kepentingan.
- Memberikan keunggulan layanan dengan fokus melalui nasabah melalui; Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital. Teknologi informasi yang handal dan mutakhir, praktek manajemen risiko yang kokoh, SDM yang profesional berbudaya kinerja baik.

Ruang Lingkup Perusahaan

PT Pegadaian bergerak di bidang jasa keuangan yang berfokus pada pembiayaan berbasis gadai dan berbagai layanan keuangan lainnya, terutama dengan memberikan pinjaman kepada masyarakat dengan jaminan barang seperti emas, kendaraan dan barang berharga lainnya. Pinjaman yang diberikan di dasarkan pada taksiran nilai barang yang dijaminkan, dengan produk dan layanan yang dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan nasabah (Pegadaian, 2026). Berikut terdapat

beberapa produk dan layanan utama PT Pegadaian UPC Cicurug yaitu:

1. Produk Gadai

- a. Gadai KCA atau Kredit Cepat Aman: Pinjaman berdasarkan hukum gadai dengan prosedur layanan yang mudah, aman dan cepat. Barang jaminan yang menjadi agunan meliputi perhiasan emas, logam mulia, barang elektronik, dan kendaraan. Dengan jangka waktu selama 120 hari dan tarif sewa modal sebesar 1.2% per 15 hari.
- b. Gadai Fleksi: Merupakan layanan gadai yang menawarkan fasilitas dalam jangka waktu pinjaman dan jenis agunan. Dengan jangka waktu sampai dengan 180 hari dan tarif sewa modal sebesar 0,07% per hari.

2. Produk Krasida

Jaminan yang digunakan adalah perhiasan emas atau logam mulia. Dengan jangka waktu sampai 36 bulan dan tarif sewa modal sebesar 1%.

3. Produk Kreasi

Khusus untuk yang memiliki usaha seperti UMKM, dengan cara menyerahkan BPKB kendaraan. Dengan jangka waktu sampai 48 bulan dan tarif sewa modal sebesar 1%.

4. Produk Cicil Emas

- a. Cicil emas personal: Membeli emas batangan atau logam mulia 24 karat mulai dari 1gr sampai 1kg dengan sistem cicilan tetap dari harga emas

tersebut. Nasabah hanya membayar uang muka sebesar 15% di awal, dengan pilihan jangka waktu 3 sampai 36 bulan.

- b. Cicil emas arisan: Ditujukan untuk kelompok dengan minimal 6 orang yang ingin membeli emas secara kolektif. Sistemnya mirip arisan, di mana setiap 1 bulan 1 anggota yang terpilih melalui undian emas akan mendapatkan emas tersebut, pembayaran dilakukan secara bersama-sama selama jangka waktu yang dipilih. Di awal nasabah hanya membayar uang muka sebesar 10%.

5. Produk Tabungan Emas

Produk sistem emas digital, di mana nasabah bisa membuka tabungan melalui aplikasi atau di outlet pegadaian dengan minimal saldo pembukaan awal sebesar Rp 10.000 yang nantinya otomatis di ubah ke saldo gram emas.

6. Aplikasi Tring! by Pegadaian

Dapat digunakan untuk berbagai macam transaksi pembayaran sehingga transaksi jadi lebih praktis dan nasabah tidak perlu data ke outlet, kecuali untuk pengambilan barang jaminan sesudah dilakukan pelunasan pinjaman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Kegiatan Magang

Kegiatan magang ini dilakukan di PT Pegadaian UPC Cicurug selama 11 bulan mulai dari tanggal 3 Februari sampai 23

Desember 2025. Ditempatkan di kantor sebagai *Costumer Service*, admin operasional, dan membantu kasir mengelola transaksi dan pelayanan nasabah. Dalam pelaksanaan magang ini penulis mengikuti jam kerja kantor yaitu dari hari Senin sampai dengan hari Sabtu, di hari senin dari pukul 08.00 – 15.00 WIB, sedangkan di hari sabtu dari pukul 08.00 – 12.00 WIB. Adapun uraian dari aktivitas yang dilakukan yaitu.

1. *Costumer Service*:

- Membantu nasabah melengkapi formulir gadai, pada saat nasabah datang untuk menggadaikan barangnya, nasabah akan diminta untuk mengisi formulir berisi data diri dan pendataan barang yang akan di jadikan jaminan untuk pinjaman yang disertakan bersama dengan *fotocopy* KTP. Ini dilakukan agar dapat dengan mudah membedakan antara nasabah lama atau nasabah baru. Jika nasabah lama hanya akan diminta untuk mengisi nama, barang jaminan, no handphone dan nama ibu kandung. Sedangkan nasabah baru ditambah dengan mengisi formulir seperti no identitas, tempat tanggal lahir, alamat rumah dan pihak yang bisa di hubungi selain nasabah tersebut.
- Pemberitahuan tanggal jatuh tempo kepada nasabah melalui pesan *WhatsApp* ataupun telepon untuk mengingatkan kepada nasabah terkait pinjaman yang akan atau telah memasuki tanggal jatuh tempo. Nasabah akan diminta untuk datang

langsung ke outlet Pegadaian untuk melakukan perpanjangan untuk pinjaman tersebut.

2. Admin Operasional:

- Menginput data nasabah: Merupakan bagian paling penting dalam proses transaksi gadai. Karena ini dapat memudahkan untuk mengetahui siapa pemilik dari barang tersebut dan meminimalisir kesalahan penyerahan barang yang sudah dilakukan pelunasan oleh nasabah yang bersangkutan.
- Mengkonfirmasi uang pinjaman: Setelah penginputan data selesai, penulis mulai menginput data barang jaminan seperti berapa gramasi barang dan berapa karat untuk mengetahui harga taksiran dan maksimal uang pinjaman yang akan diberikan. Dikonfirmasikan kepada nasabah apakah uang pinjaman tersebut akan di maksimalkan atau hanya sebagian, jika nasabah sudah menyebutkan nominal pinjaman yang akan diambil, penulis mencetak surat bukti gadai yang selanjutnya di tanda tangani oleh penaksir dan nasabah.
- Melakukan proses pengeluaran barang jaminan: Setelah melakukan proses pelunasan di kasir, maka penulis sebagai admin operasional akan memproses pengeluaran barang tersebut melalui sistem yang nanti nya barang akan diambil di Gudang penyimpanan oleh penaksir sesuai

dengan nomor yang tertera di surat bukti gadai.

3. Kasir

- Melakukan proses pencairan pinjaman sesuai dengan nominal yang tertera di surat bukti gadai yang telah di tanda tangani oleh penaksir dan nasabah baik secara tunai maupun non tunai.
- Melakukan pembuatan rekening bank untuk nasabah yang belum memiliki rekening sebagai syarat pencairan uang pinjaman serta untuk mempercepat dan memudahkan proses transaksi.
- Melakukan proses pembayaram cicilan, seperti cicilan emas, gadai dan kreasi.
- Melakukan pelunasan gadai dan angsuran.
- Melakukan proses perpanjangan gadai: Nasabah meminta waktu perpanjangan untuk pinjaman gadai nya sesuai waktu yang telah di tentukan. Nasabah hanya diminta biaya untuk membayar sewa modal yang belum dibayarkan, jangka waktu bertambah tetapi pinjaman tetap sama seperti sebelumnya.
- Melakukan proses minta tambah pinjaman: Nasabah bisa menambah nominal uang pinjaman jika uang pinjaman sebelumnya belum di maksimalkan. Nasabah akan mendapatkan uang lebih jika sudah dilakukan penyesuaian terhadap sisa pinjaman dan biaya perpanjangan yang harus di bayarkan. Dalam proses

ini jangka waktu berubah seperti awal lagi dan nominal pinjaman bertambah.

- Melayanin transaksi pembelian logam mulia atau cicil emas sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- Membantu nasabah dalam proses pembukaan dan melayanin transaksi tabungan emas.

Pada akhir kegiatan operasional, penulis merapikan dan mengelompokkan arsip sesuai dengan jenis dokumen nya, seperti bukti pembukaan rekening, formulir nasabah baru, berkas pelunasan pembelian dan perjanjian pembelian logam mulia, serta surat bukti kredit yang telah dilakukan pelunasan yang barang nya sudah dikeluarkan, ini dilakukan agar tersusun rapi sesuai dengan jenis berkas dan memudahkan proses administrasi serta mempermudah pencarian dokumen apabila nanti diperlukan untuk kebutuhan tertentu. Selain itu juga penulis membantu penaksir untuk menghitung barang jaminan dengan mencocokkan data barang yang ada di sistem, guna memastikan tidak ada kesalahan penyimpanan barang, memastikan kesesuaian antara data di sistem dan barang yang akan disimpan. Melalui proses tersebut dapat diketahui barang jaminan nasabah yang melakukan perpanjangan setelah jatuh tempo maupun penambahan pinjaman, sehingga pengecekan tidak hanya dari barang gadai di hari ini saja. Penulis juga menghitung seberapa banyak surat bukti kredit yang keluar sebagai bagian dari administrasi operasional.

2. Kendala Selama Kegiatan Magang

Selama pelaksanaan kegiatan magang, penulis juga menemukan beberapa kendala, seperti perlunya ketelitian dalam penginputan data nasabah, kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani nasabah dengan kebutuhan dan pemahaman yang berbeda-beda, serta terbatasnya jumlah computer operasional yang terkadang menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat atau kurang optimal ketika jumlah nasabah sedang ramai. Namun, beberapa kendala tersebut dapat diatasi dengan baik melalui kerja sama antara pegawai dengan mahasiswa magang sehingga kegiatan operasional dapat tetap berjalan dengan lancar.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kegiatan magang yang dilakukan di PT Pegadaian UPC Cicurug memberikan pengalaman kerja secara langsung kepada penulis mengenai kegiatan administrasi dan pelayanan nasabah pada perusahaan jasa keuangan. Selama pelaksanaan magang, penulis memperoleh pemahaman mengenai proses operasional perusahaan mulai dari Costumer Service, penginputan data nasabah, proses transaksi gadai, pelayanan tabungan emas, pembelian logam mulia hingga pengarsipan dokumen.

Melalui kegiatan magang ini, penulis dapat meningkatkan kemampuan komunikasi, ketelitian, kedisiplinan, dan tanggung jawab dalam bekerja. Selain itu, kegiatan magang ini juga menjadi

pengalaman yang bermanfaat bagi penulis dalam memahami dunia kerja dan menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.

Saran

Berdasarkan kegiatan magang yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi PT Pegadaian UPC Cicurug maupun mahasiswa magang berikutnya, yaitu:

1. PT Pegadaian UPC Cicurug diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah agar proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.
2. Penambahan fasilitas operasional untuk membantu mempercepat proses pelayanan, terutama ketika jumlah nasabah sedang ramai.
3. Bagi mahasiswa magang selanjutnya, diharapkan dapat meningkatkan ketelitian, kedisiplinan, kerapian, serta kemampuan komunikasi agar mampu menjalankan tugas dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Intan Maknunah. (n.d.). Gambaran umum PT Pegadaian. Retrieved June 22, 2025, from [https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/22353/3/Intan Maknunah-BAB II.pdf](https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/22353/3/Intan%20Maknunah-BAB%20II.pdf)

Pegadaian. (n.d.-a). Sejarah Pegadaian. Retrieved <https://pegadaian.co.id/profile/sejarah-pegadaian>

Pegadaian. (n.d.-b). Visi Misi. Retrieved <https://pegadaian.co.id/profile/visi-misi>

Pegadaian, S. (2026). Jenis Produk Pegadaian untuk Pinjaman & Investasi. <https://sahabat.pegadaian.co.id/artikel/inspirasi/produk-pegadaian>

Suparwo, A., Muhammad Rafli Akbar Putra Arif, Feti Fatimah Mauliyan, & Ria Yuli Angliawati. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah PT. Askrindo Cabang Bandung. *Jurnal Bina Manajemen*, 13(2), 85–95. <https://doi.org/10.52859/jbm.v13i2.744>