



## Strategi Meningkatkan Layanan Masyarakat dan Penawaran Produk pada PT Pegadaian (Persero) UPC Kapasan Surabaya

### *Strategy to Improve Public Service and Product Offerings at PT Pegadaian (Persero) UPC Kapasan Surabaya*

Maslahatul Ummah<sup>1</sup>, Pregnandia Ladina<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Prodi Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia

Email: [maslahatul29@gmail.com](mailto:maslahatul29@gmail.com), [pregnandia@untag-sby.ac.id](mailto:pregnandia@untag-sby.ac.id)

#### Article History:

Received: November 15, 2024

Revised: November 30, 2024

Accepted: Desember 14, 2024

Published: Desember 16, 2024

**Keywords :** PT. Pegadaian, Product Management, Communication Skills, Product Marketing, Customer Data.

*Abstract* Internship is an essential part of the educational process that provides students with the opportunity to gain practical experience in the workplace. This study aims to evaluate the experience gained during the internship at PT. Pegadaian (Persero) UCP Kapasan, which took place from July 8 to November 8, 2024. During the internship period, participants gained insight into the management of Pegadaian's products, organizational skills, teamwork, as well as communication and customer service. Additionally, the interns gained experience in marketing products and processing customer data. This internship experience helped participants develop interpersonal skills, accuracy, and work discipline. The results of this internship activity provide valuable insights for improving internship programs in the future.

#### Abstrak

Magang merupakan bagian penting dalam proses pendidikan yang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memperoleh pengalaman praktis di dunia kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman yang diperoleh selama magang di PT. Pegadaian (Persero) UCP Kapasan, yang berlangsung dari tanggal 8 Juli hingga 8 November 2024. Selama masa magang, peserta memperoleh wawasan tentang pengelolaan produk Pegadaian, keterampilan berorganisasi, bekerja dalam tim, serta cara berkomunikasi dan melayani nasabah. Selain itu, peserta magang juga memperoleh pengalaman dalam pemasaran produk dan pengolahan data nasabah. Pengalaman magang ini membantu peserta untuk mengembangkan kemampuan interpersonal, ketelitian, serta kedisiplinan kerja. Hasil dari kegiatan magang ini dapat memberikan wawasan berharga untuk pengembangan program magang di masa mendatang.

**Kata kunci :** PT. Pegadaian, Pengelolaan Produk, Keterampilan Berkomunikasi, Pemasaran Produk, Data Nasabah.

## 1. PENDAHULUAN

PT Pegadaian (Persero) adalah salah satu lembaga keuangan yang berperan penting dalam menyediakan layanan pinjaman berbasis gadai di Indonesia. Sebagai lembaga milik negara, PT Pegadaian memiliki tanggung jawab untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, seiring dengan berkembangnya kebutuhan dan tuntutan pasar yang semakin dinamis. Dalam hal ini, cabang PT Pegadaian (Persero) UPC Kapasan Surabaya berupaya untuk memberikan layanan yang lebih baik melalui berbagai inovasi, tidak hanya dalam aspek pelayanan tetapi juga dalam hal penawaran produk yang lebih relevan dengan kebutuhan masyarakat. Melalui program magang yang dilaksanakan di PT Pegadaian (Persero) UPC Kapasan Surabaya, mahasiswa memiliki kesempatan untuk terlibat langsung dalam kegiatan operasional perusahaan. Program ini memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan

pemahaman dan keterampilan mahasiswa mengenai dunia kerja, serta memberi dampak positif terhadap pengembangan layanan dan produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Dengan keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan ini, PT Pegadaian dapat memperoleh pandangan segar serta ide-ide inovatif yang bermanfaat dalam rangka meningkatkan kinerja dan layanan perusahaan.

Salah satu tujuan utama dari pengabdian ini adalah untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, terutama dalam hal kecepatan, kenyamanan, dan keterjangkauan layanan. Selain itu, pengabdian ini juga bertujuan untuk memperkenalkan lebih banyak produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat di area Surabaya, sekaligus memberikan pengalaman langsung bagi mahasiswa untuk memahami secara lebih mendalam bagaimana perusahaan beradaptasi dengan tuntutan pasar yang terus berkembang. Dengan adanya keterlibatan mahasiswa, perusahaan diharapkan dapat semakin memperluas cakupan layanan dan memberikan solusi keuangan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat. Dari pengalaman magang ini, diharapkan para mahasiswa dapat memberikan kontribusi yang nyata dalam mendukung keberlanjutan dan perkembangan PT Pegadaian (Persero) UPC Kapasan Surabaya, serta mampu memperkaya wawasan mereka terkait dengan pengelolaan layanan publik dan keuangan. Melalui kegiatan ini, pengabdian ini tidak hanya memberikan manfaat bagi perusahaan, tetapi juga bagi mahasiswa yang terlibat, dengan memberi mereka kesempatan untuk mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari di bangku kuliah ke dalam praktik dunia nyata, serta berkontribusi pada perkembangan perusahaan dalam menghadapi tantangan masa depan.

## **2. METODE PELAKSANAAN**

Artikel pengabdian ini dilakukan oleh penulis selama mengikuti Merdeka Belajar Kampus Merdeka, MBKM Mandiri di PT Pegadaian (Persero) UPC Kapasan Surabaya. Peserta kegiatan magang ini merupakan mahasiswa dari beberapa perguruan tinggi yang lolos seleksi MBKM Mandiri dan ditempatkan di PT Pegadaian (Persero) UPC Kapasan Surabaya. Periode magang ini dilaksanakan mulai bulan Juli hingga November 2024, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Kemendikbud. Kegiatan magang ini difokuskan pada dua aspek utama, yaitu pengembangan layanan masyarakat dan penawaran produk di PT Pegadaian. Selama magang, mahasiswa terlibat dalam berbagai aktivitas operasional yang berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan pelanggan, analisis kebutuhan produk, dan implementasi strategi pemasaran produk yang sesuai dengan karakteristik masyarakat setempat. Selain itu,

mahasiswa juga berperan aktif dalam memberikan masukan mengenai pengembangan produk yang lebih relevan dan mudah dijangkau oleh masyarakat.

Kegiatan magang ini menggunakan pendekatan kolaboratif, dimana mahasiswa menjalin kerjasama dengan berbagai departemen di PT Pegadaian (Persero) UPC Kapasan Surabaya. Kolaborasi ini memungkinkan mahasiswa untuk mendapatkan akses data yang diperlukan serta informasi penting mengenai layanan dan produk yang ditawarkan perusahaan. Melalui kerjasama ini, mahasiswa dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang prosedur operasional perusahaan, serta berkontribusi pada evaluasi dan pengembangan layanan yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, dengan keterlibatan langsung dalam operasional, mahasiswa dapat memastikan keakuratan informasi dan relevansi produk yang ditawarkan, sehingga dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan perusahaan.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan magang di PT. Pegadaian (Persero) UPC Kapasan berlangsung selama empat bulan, dari Juli hingga Oktober 2024. Aktivitas yang dilakukan sangat beragam, mulai dari membantu operasional sehari-hari hingga terlibat langsung dalam kegiatan pemasaran dan literasi keuangan. Berdasarkan jadwal yang telah disusun, berbagai kendala dan tantangan muncul sepanjang masa magang. Namun, kegiatan tersebut juga memberikan banyak kesempatan untuk belajar, baik dalam hal keterampilan teknis maupun komunikasi dengan nasabah.

#### **Kendala yang Dihadapi**

Beberapa kendala yang dihadapi selama magang termasuk komunikasi yang masih canggung, terutama pada awal magang ketika para peserta magang belum terbiasa dengan lingkungan kerja dan rekan kerja. Hal ini dapat terlihat pada kegiatan awal seperti pengenalan dan pengarahan tentang PT. Pegadaian menggunakan aplikasi Pegadaian Digital pada tanggal 8 Juli 2024. Kendala lain yang sering muncul adalah cuaca yang panas saat melakukan canvassing atau membagikan brosur, yang terjadi beberapa kali selama kegiatan magang, seperti pada tanggal 12 dan 26 Juli 2024. Selain itu, beberapa alat kantor seperti mesin fotokopi juga mengalami kerusakan yang menghambat kelancaran proses pekerjaan, seperti yang terjadi pada tanggal 17 Juli dan 2 Oktober 2024.

#### **Pengalaman dalam Layanan Nasabah**

Magang di PT. Pegadaian memberikan pengalaman langsung dalam berinteraksi dengan nasabah, baik itu melalui pemberian nomor antrean, membantu mengisi forum gadai,

maupun melayani nasabah yang mengajukan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Syariah. Salah satu tantangan yang sering dihadapi adalah banyaknya nasabah yang bingung atau tidak memahami cara mengisi forum gadai. Hal ini menunjukkan pentingnya edukasi yang lebih mendalam mengenai prosedur dan persyaratan layanan gadai. Meski demikian, pengalaman ini mengasah kemampuan interpersonal peserta magang dalam memberikan penjelasan dan membantu nasabah.

### **Kegiatan Pemasaran dan Literasi Keuangan**

Pada kegiatan pemasaran dan literasi keuangan, peserta magang juga terlibat dalam kegiatan seperti canvassing dan membantu promosi produk KUR Syariah. Pada beberapa kesempatan, peserta magang juga berpartisipasi dalam literasi keuangan untuk ibu-ibu PKK dan siswa SMK, serta mendampingi pameran lelang dan kegiatan booth. Meskipun beberapa acara berjalan lancar, terkadang suasana menjadi kurang kondusif akibat keramaian atau kekurangan fasilitas yang ada, seperti yang terlihat pada acara literasi di pasar Atom pada 19 September 2024.

### **Peningkatan Keterampilan**

Selama magang, peserta mendapatkan berbagai keterampilan baru yang berguna dalam dunia kerja, seperti keterampilan administrasi dalam mengentry data nasabah dan membuat brosur. Selain itu, peserta magang juga belajar bagaimana menghadapi berbagai macam sifat nasabah dan cara berkomunikasi yang efektif untuk menjelaskan produk dan layanan Pegadaian. Salah satu pengalaman yang cukup berharga adalah saat membantu penaksir memeriksa barang elektronik yang akan digadai. Meskipun ada kendala dengan barang yang tidak bisa digadai karena kerusakan, pengalaman ini memberikan wawasan tentang prosedur penaksiran barang.



*Gambar 1 Open Booth & Gadai Experience Gambar 2 Melayani Nasabah Mengisi Forum*

### **Hasil – Hasil yang Diperoleh Selama Kegiatan Magang**

Selama pelaksanaan kegiatan magang yang berlangsung selama 4 bulan, mulai dari 08 Juli hingga 08 November 2024 di PT. Pegadaian (Persero) UCP Kapasan, berbagai hasil yang

berharga telah diperoleh. Berikut ini adalah beberapa pencapaian yang didapatkan selama kegiatan magang:

1. Mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengelolaan serta berbagai produk yang ada di PT. Pegadaian.
2. Memperoleh pengetahuan dan pengalaman terkait keterampilan dalam berorganisasi, bekerja dalam tim, serta cara berkomunikasi dan melayani nasabah dengan baik.
3. Mengembangkan kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat dalam berinteraksi sosial di lingkungan baru yang ditemui.
4. Memperoleh pengetahuan dan keterampilan dalam menginput data nasabah agar dapat menjadi agen resmi PT. Pegadaian.
5. Meningkatkan pengalaman dalam memasarkan produk Pegadaian, seperti melalui promosi dan pembagian brosur kepada masyarakat, serta melatih mental untuk siap menghadapi tantangan di dunia kerja.
6. Meningkatkan ketelitian dan kedisiplinan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik.
7. Menjadi lebih terlatih dalam berkomunikasi dengan cara yang sopan, baik, serta menjaga sikap dan attitude terhadap setiap orang yang dijumpai.
8. Selain itu, magang ini juga memberikan pengalaman dan ilmu yang sebelumnya belum didapatkan selama perkuliahan.

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil yang diperoleh selama kegiatan magang di PT. Pegadaian (Persero) UCP Kapasan, dapat disimpulkan bahwa magang ini memberikan pengalaman dan pembelajaran yang sangat berharga. Magang ini tidak hanya meningkatkan pemahaman tentang pengelolaan dan produk-produk yang ada di perusahaan, tetapi juga memperkaya keterampilan dalam berorganisasi, bekerja dalam tim, dan melayani nasabah dengan profesional. Selain itu, magang ini mempercepat kemampuan beradaptasi di lingkungan baru, sekaligus mengasah keterampilan komunikasi dan sikap yang baik dalam dunia kerja. Selain pengalaman praktis, magang ini juga memberi kesempatan untuk memperoleh pengetahuan teknis, seperti mengelola data nasabah dan memasarkan produk. Hal ini turut mengasah ketelitian, kedisiplinan, dan mental yang siap menghadapi tantangan dunia kerja. Secara keseluruhan, kegiatan magang ini sangat bermanfaat sebagai bekal untuk memasuki dunia profesional, memberikan wawasan yang tidak didapatkan di bangku perkuliahan, serta mempersiapkan diri untuk tantangan karier di masa depan.

Berdasarkan pengalaman selama magang di PT. Pegadaian (Persero) UCP Kapasan,

beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas kegiatan magang di masa depan antara lain:

1. Peningkatan Program Pelatihan: Meskipun pengalaman magang sangat bermanfaat, tambahan pelatihan atau workshop tentang keterampilan teknis dan soft skills lainnya, seperti manajemen waktu dan negosiasi, akan semakin memperkaya pengalaman magang bagi peserta.
2. Pengawasan dan Pembimbingan yang Lebih Intensif: Adanya pembimbing yang lebih aktif memberikan umpan balik secara berkala akan membantu peserta magang untuk lebih memahami kinerja mereka dan memperbaiki kekurangan selama proses magang.
3. Peluang untuk Berperan Lebih Aktif dalam Proyek: Memberikan peserta magang kesempatan untuk lebih terlibat dalam proyek-proyek perusahaan yang lebih kompleks atau langsung terlibat dalam pengambilan keputusan akan memberikan mereka pengalaman yang lebih mendalam dan nyata mengenai dinamika kerja.
4. Peningkatan Proses Orientasi: Orientasi awal yang lebih komprehensif mengenai struktur perusahaan, visi, dan budaya kerja perusahaan akan membantu peserta magang lebih cepat beradaptasi dan memahami peran mereka dalam organisasi.

Dengan mengikuti saran-saran tersebut, program magang dapat menjadi lebih efektif dalam mempersiapkan peserta untuk dunia kerja yang sesungguhnya, meningkatkan keterampilan mereka, serta memberikan kontribusi yang lebih besar bagi perusahaan.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Huda, S. (2019). Strategi integrated marketing communication produk The Red Ginger Al-Ghozali di Tambak Dalam Baru Surabaya. *Vol. 9(2)*. Retrieved May 12, 2024.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Prinsip-prinsip pemasaran* (12th ed., Vol. 1). (B. Sebran, Trans.). Jakarta: Erlangga. Retrieved May 12, 2024.
- Utomo, P., Anisa, N. A., & Arifin, S. (2023). Pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan AHASS Daya Motor Surabaya. *Vol. 5*. Retrieved May 12, 2024.