

**PROSEDUR PELAYANAN PRODUK KCA (KREDIT CEPAT AMAN)  
DI PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL XI SEMARANG**



**TUGAS AKHIR**

**Disusun Oleh :**  
**Bethari Yul Krisdianti**  
**14020413060010**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III  
ADMINISTRASI PERKANTORAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
2017**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul : Prosedur Pelayanan Produk di PT. Pegadaian (Persero)

Kanwil XI Semarang

Nama : Bethari Yul Krisdianti

NIM : 14020413060010

Program Studi : Administrasi Perkantoran

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan  
Diploma III

Semarang, Agustus 2017

Dekan Pembantu Dekan Bidang Akademis

Dr. Sunarto, M.Si  
NIP. 19660727.199203.1.001

Dr. Drs. Hedi Santoso, M.Si,  
NIP. 19610510.198902.1.002

**Dosen Pembimbing :**

Dra. Tri Yuniningsih, M.Si  
NIP. 19670602.199203.2.001

(.....)

**Dosen Penguji :**

Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si  
NIP. 19600505.198803.2.001

(.....)

Formatted: Space Before: 0 pt

Formatted: Font: Not Bold

Formatted: Font: Not Bold, Indonesian

Formatted: Justified, Indent: Left: 0 cm, Hanging: 4,25 cm, Space Before: 0 pt, Tab stops: 3,5 cm, Left + 4,25 cm, Left

Formatted: Font: Not Bold

Formatted: Justified, Space Before: 0 pt, Tab stops: 3,5 cm, Left + 4,25 cm, Left

Formatted: Indonesian

Formatted: Indonesian

Formatted: Font: Not Bold

Formatted: Indonesian

Formatted: Font: Not Bold

Formatted: Font: Not Bold

Formatted: Font: Not Bold

Formatted: Justified, Space Before: 0 pt

Formatted: Font: Not Bold

Formatted: Font: Not Bold

Formatted: Justified, Space Before: 0 pt, Line spacing: single

Formatted: Justified, Space Before: 0 pt

Formatted: Font: Not Bold

Formatted: Justified, Space Before: 0 pt, Line spacing: single, Tab stops: 14 cm, Right

Formatted: Justified, Space Before: 0 pt

Formatted: Justified, Space Before: 0 pt, Line spacing: single, Tab stops: 14 cm, Right

Formatted: Font: Not Bold

Formatted: Indonesian

**PERNYATAAN KEASLIAN**

Formatted: Line spacing: Double

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bethari Yul Krisdianti

NIM : 14020413060010

Program Studi : Administrasi Perkantoran

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya susun dengan judul :

Formatted: Justified, Line spacing: Double

**Prosedur Pelayanan Produk di PT. Pegadaian (Persero) Kanwil XI**

**Semarang**

adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari

Formatted: Line spacing: Double

Tugas Akhir orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka

saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku ( dicabut predikat

kelulusan dan gelar keserjanaan saya ).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan

bilamana diperlukan.

Semarang, Agustus 2017  
Pembuat Pernyataan

Formatted: Centered, Indent: First line: 0 cm

Formatted: Centered, Indent: Left: 7,62 cm, First line: 0 cm

Formatted: Centered, Indent: Left: 7,62 cm

Bethari Yul Krisdianti  
NIM. 14020413060031

Formatted: Centered, Indent: Left: 7,62 cm, Line spacing: single

Formatted: Centered, Indent: Left: 7,62 cm

Formatted: Normal

MOTTO

Formatted: Font: Chaparral Pro Light, 18 pt, Bold

Formatted: Normal, Centered

Formatted: Font: Chaparral Pro Light, 18 pt

Formatted: Normal

Saya lebih suka lamunan untuk masa akan datang daripada sejarah masa lalu.

Formatted: Font: Chaparral Pro Light, 16 pt, Bold

Formatted: Normal, Centered

Formatted: Font: Chaparral Pro Light, 16 pt, Bold

(Thomas Jefferson 1743-1826)

Formatted: Font: Chaparral Pro Light, 16 pt, Bold

Presiden Amerika Serikat yang ketiga

Formatted: Font: Chaparral Pro Light, 16 pt

Dari semua hal, pengetahuan adalah yang paling baik,

Formatted: Font: Chaparral Pro Light, 16 pt, Bold

karena tidak kena tanggung jawab maupun tidak dapat dicuri, karena tidak dapat dibeli, dan tidak dapat dihancurkan.

Formatted: Font: Chaparral Pro Light, 16 pt, Bold

(Hitopadesa)

Formatted: Font: Chaparral Pro Light, 16 pt, Bold

koleksi cerita pendek yang ditulis dalam bahasa Sanskerta

Formatted: Font: Chaparral Pro Light, 16 pt

Formatted: Normal

Formatted: Normal, Tab stops: 4,69 cm, Left

Formatted: Normal

Halaman Persembahan

Formatted: Font: Lobster 1.3, 14 pt, Not Bold, English (U.S.)

Formatted: Font: Lobster 1.3, 14 pt

Ihuku tercinta dan tersayang serta Ayah yang telah dan selalu memberikan do'a untkku

Formatted: Font: Lobster 1.3, 14 pt, Not Bold, English (U.S.)

Formatted: Font: Lobster 1.3, 14 pt

Kakakku dan saudara-saudaraku

Formatted: Font: Lobster 1.3, 14 pt, Not Bold, English (U.S.)

Formatted: Font: Lobster 1.3, 14 pt, Not Bold, English (U.S.)

Kepada Muhamad Ikhlan Fahreza yang telah mendukung saya mengerjakan tugas akhir ini hingga

selesai

Formatted: Font: Lobster 1.3, 14 pt, Not Bold, English (U.S.)

Formatted: Font: Lobster 1.3, 14 pt

Semua team softball UNIP yang telah memberikan saya semangat

Formatted: Font: Lobster 1.3, 14 pt, Not Bold, English (U.S.)

Formatted: Font: Lobster 1.3, 14 pt

Teman-teman Administrasi Perkantoran 2013

Formatted: Font: Lobster 1.3, 14 pt, Not Bold, English (U.S.)

Formatted: Font: Lobster 1.3, 14 pt

dan

Formatted: Font: Lobster 1.3, 14 pt, Not Bold, English (U.S.)

Almamaterku

Formatted: Font: Lobster 1.3, 14 pt

Formatted: Font: Lobster 1.3, 14 pt, Not Bold, English (U.S.)

Formatted: Font: Lobster 1.3, 14 pt

Formatted: Normal, Right, Line spacing: Double

Formatted: Normal

Formatted: Normal

## ABSTRAKSI

Judul : Prosedur Pelayanan Produk di PT. Pegadaian (Persero)  
Kanwil XI Semarang

Nama : Bethari Yul Krisdianti

NIM : 14020413060010

Jurusan : Diploma III Administrasi Perkantoran

---

Formatted: Border: Bottom: (Thin-thick small gap, Auto, 3 pt Line width)

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang Prosedur Pelayanan Produk di PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah XI Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan studi kepustakaan.

Prosedur pelayanan di PT. Pegadaian (Persero) Kanwil XI Semarang sederhana sesuai keinginan pelanggan atau nasabah yang ingin adanya kemudahan dalam setiap pelayanan transaksi. Prosedur pelayanan produk sesuai dengan Buku Pedoman Operasional Kantor Wilayah, di tunjang dengan sikap pegawai yang ramah dan kekeluargaan, seiring dengan fasilitas-fasilitas serta pelayanan nasabah oleh PT. Pegadaian (Persero) Kanwil XI Semarang.

Saran yang dapat penulis berikan pada hasil penelitian ini yaitu kemudahan pengisian formulir yang langsung menunjukkan ingin melakukan gadai, komunikasi antara pegawai dan nasabah yang baik, agar nasabah bisa lebih memahami tentang produk-produk PT. Pegadaian (Persero), efisiensi waktu dan keterampilan untuk memperlancar pelayanan produk agar tidak terjadi antrian panjang, penataan barang jaminan sudah cukup baik dan harus lebih memperhatikan kebersihan dan sikap pelayanan kepada nasabah yang selalu ramah dan memberikan senyuman ketika memberikan pelayanan produk.

Semarang, \_\_\_ Agustus 2017  
Disetujui oleh Dosen Pembimbing

Formatted: Centered, Indent: Left: 6,35 cm, First line: 0 cm

**Dra. Tri Yuniningsih, M.Si**

ABSTRACT

Title : Procedure of Product Service at PT. Pegadaian (Persero) Regional Office XI Semarang.

Name : Bethari Yul Krisdianti

NIM : 14020413060010

Jurusan : Diploma III Office Administration

This study aims to describe the Procedure of Product Service at PT. Pegadaian (Persero) Regional Office XI Semarang. This research uses qualitative approach. The author uses data collection techniques by interview, observation, and literature study.

Procedure service at PT. Pegadaian (Persero) Regional Office XI Semarang simple according to the wishes of customers or customers who want the ease in every transaction service. Product service procedures in accordance with the Regional Office Operational Manual, supported with the attitude of friendly employees and kinship, along with facilities and customer service by PT. Pegadaian (Persero) Regional Office XI Semarang.

Suggestions that writers can provide on the results of this research is the ease of filling the form that directly shows want to make a pawn, good communication between employees and customers, so that customers can better understand about the products of PT. Pegadaian (Persero), time efficiency and skill to expedite product service to avoid long queue, structuring of guarantee goods is good enough and should pay more attention to cleanliness and service attitude to customer who always friendly and smiling when giving product service.

Semarang, Agustus 2017  
Approved by Research Paper Advisor,

Formatted: Font: Italic

Formatted: Font: Italic, Indonesian

Formatted: Font: Bold, Italic, Indonesian

Formatted: Font: Italic, Indonesian

Formatted: Font: Bold, Italic, Indonesian

Formatted: Font: Italic

Formatted: Font: Italic, Indonesian

Formatted: Font: Italic

Formatted: Font: Italic, Indonesian

Formatted: Font: Italic

Formatted: Font: Italic, Indonesian

Formatted: Font: Italic

Formatted: Font: Italic, Indonesian

Formatted: Font: Italic

Formatted: Font: Italic, English (U.S.)

Formatted: Font: Italic

Formatted: Indent: Left: 0 cm, Line spacing: 1,5 lines

Formatted: Font: Italic

Formatted: Font: Italic

Formatted: Centered, Indent: Left: 6,35 cm, First line: 0 cm

Formatted: Font: Italic

Formatted: Font: Italic

Formatted: Centered, Indent: Left: 6,6 cm

*Dra. Tri Yuniningsih, M.Si*  
*NIP. 19670602.199203.2.001*

Formatted: Centered, Indent: Left:  
6,35 cm

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang selalu senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “PROSEDUR PELAYANAN PRODUK DI PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL XI SEMARANG”.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program Diploma III Jurusan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tentunya penulis mengalami berbagai hambatan yang tidak dapat diselesaikan sendiri. Penulis sepenuhnya menyadari bahwa terselesaikannya Tugas Akhir ini berkat adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Sunarto, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
2. Dra. Hesti Lestari, MS Selaku Ketua Program Studi D-III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Dewi Rostyaningsih, M.Si Selaku Sekretaris Program Studi D-III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
4. Dr. Sundarso, SU Selaku Dosen Wali yang telah memberikan saya motivasi.
5. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si Selaku Dosen Pembimbing Magang yang selalu meluangkan waktu serta memberikan masukan dalam penyelesaiannya Tugas Akhir ini.
6. Ahmad Budi Mulyanto sebagai Pembina Magang di PT. Pegadaian (Persero) Kanwil XI Semarang.

7. Seluruh staf dan karyawan PT. Pegadaian (persero) Kanwil XI Semarang Jawa Tengah, yang telah memberikan bantuan dan kesempatannya kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
8. Kedua orang tua saya yang telah memberikan dorongan, semangat dan doanya tanpa letih kepada penulis.
9. Adriansyah Yul Krisdianto, terimakasih telah menjadi kakak terbaik dan selalu mendukung adiknya.
10. Terimakasih kepada om sayang Boedi Prasojo dan istrinya Ibu Yeni Hariani, yang telah memberikan saya semangat selama saya berkuliah disemarang.
11. Sahabat tercinta, Karina, Tri Suci, Aiza, Iskandar, Fitri Makasih atas bantuannya, semoga tetap solid.
12. Seluruh teman-teman seperjuangan AP 2013, terimakasih atas motivasinya.
13. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun Tugas Akhir yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Disadari bahwa Tugas Akhir ini banyak kekurangan, sehingga masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu sangat diharapkan kritik dan saran dari pembaca. Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini bermanfaat.

Semarang, .....2016

Penulis

Bethari Yul Krisdianti  
14020413060010

Formatted: Normal

Formatted: Underline

Formatted: Font: Bold, Underline

Formatted: Normal, Centered, Indent: Left: 7,62 cm, Tab stops: Not at 3,5 cm + 4,25 cm

Formatted: Font: Bold

Formatted: Normal

## DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN.....	i
<del>HALAMAN JUDUL .....</del>	<del>i</del>
<del>HALAMAN PENGESAHAN .....</del>	<del>ii</del>
<del>PERNYATAAN KEASLIAN .....</del>	<del>iii</del>
<del>MOTTO.....</del>	<del>iv</del>
<del>PERSEMBAHAN.....</del>	<del>v</del>
<del>ABSTRAKSI.....</del>	<del>vi</del>
<del>ABSTRACT.....</del>	<del>vii</del>
<del>KATA PENGANTAR .....</del>	<del>viii</del>
<del>DAFTAR ISI.....</del>	<del>x</del>
<del>DAFTAR GAMBAR.....</del>	<del>xiii</del>
<del>DAFTAR TABEL .....</del>	<del>xiv</del>
<del>DAFTAR ISI.....</del>	<del>ii</del>
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup Pembahasan .....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.4 Kajian Pustaka .....	6
<del>1.4.1 Pengertian Prosedur .....</del>	<del>6</del>
<del>1.4.2 Pengertian Pelayanan.....</del>	<del>7</del>
<del>1.4.3 Tujuan Pelayanan Publik .....</del>	<del>8</del>
<del>1.4.4 Asas Pelayanan Publik (Drs. Ismanto Setyobudi, M.Pd) .....</del>	<del>10</del>
<del>1.4.5 Prinsip Pelayanan publik.....</del>	<del>11</del>
<del>1.4.6 Pengertian Produk.....</del>	<del>12</del>
<del>1.4.7 Pengertian Pelayanan Publik .....</del>	<del>27</del>
1.5 Metode Penelitian .....	715
BAB II GAMBARAN UMUM .....	2022
2.1 Sejarah Singkat PT. Pegadaian.....	2022
2.2 Visi dan Misi .....	2324

Formatted: Left, Space Before: 0 pt

Formatted: English (U.S.)

2.3	Struktur Organisasi .....	25
2.4	Data Pegawai PT. Pegadaian (Persero) Kanwil XI Semarang .	26
2.5	Produk PT. Pegadaian .....	29
2.6	Budaya Perusahaan dan Perilaku Insan Pegadaian.....	3738
2.7	Kode Etik.....	3839
2.8	Tujuan Perusahaan .....	4142
2.9	Manfaat Pegadaian.....	4243
BAB III	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
3.1.	Prosedur Pelayanan Produk KCA di PT. Pegadaian (Persero) Kanwil XI Semarang.....	45
3.2.	Hambatan / Kendala yang Sering dialami dalam Mengurus Prosedur Pelayanan Produk PT. Pegadaian (Persero) Kanwil XI Semarang ?.	63
3.3.	Solusi dan Saran .....	64
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN .....	65
4.1.	Kesimpulan.....	65
4.2.	Saran.....	65

#### DAFTAR PUSTAKA

Formatted: Centered

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	27
Gambar 2.2 Kode Etik di Pegadaian (Persero) .....	41
Gambar 3.1 Prosedur Pemberian Kredit Gadai .....	52

Formatted: Centered

Formatted: Font: 14 pt, Bold

Formatted: Font: Not Bold, Font color: Auto

Formatted: Heading 1, Left, Tab stops: 2,25 cm, Left + 13 cm, Left,Leader: ... + 14 cm, Right

Formatted: Heading 1, Left, Line spacing: single, Tab stops: 2,25 cm, Left + 13 cm, Left,Leader: ... + 14 cm, Right

Formatted: Font: Not Bold, Font color: Auto

Formatted: Font color: Auto

Formatted: Font: 12 pt, Not Bold

Formatted: Heading 1, Tab stops: 2,25 cm, Left + 13 cm, Left,Leader: ... + 14 cm, Right

Formatted: Font: 12 pt, Not Bold

Formatted: Font: 12 pt, Not Bold

Formatted: Font: 14 pt, Bold

Formatted: Centered

## **DAFTAR TABEL**

<u>Tabel 2.1 Data Frekuensi Pegawai Menurut Usia.....</u>	<u>27</u>
<u>Tabel 2.2 Data Frekuensi Pegawai Menurut Pendidikan .....</u>	<u>28</u>
<u>Tabel 2.3 Data Frekuensi Pegawai Menurut Grade .....</u>	<u>28</u>
<u>Tabel 2.4 Data Frekuensi Pegawai Menurut Masa Kerja.....</u>	<u>28</u>
<u>Tabel 2.5 Data Frekuensi Pegawai Menurut Masa Grade .....</u>	<u>29</u>
<u>Tabel 2.6 Data Frekuensi Pegawai Menurut Jenis Kelamin.....</u>	<u>29</u>
<u>Tabel 3.1 Jumlah Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Kanwil XI Semarang .....</u>	<u>47</u>
<u>Tabel 3.2 Tabel Uang Pinjaman Modal, Biaya Administrasi Pegadaian .....</u>	<u>54</u>
<u>Tabel 3.3 Standar Waktu Pelunasan.....</u>	<u>59</u>
<u>Tabel 3.4 Standar Waktu Pelayanan Ulang Gadai/Nyicil/ Minta Tambah/ Tebus Sebagian.....</u>	<u>59</u>
<u>Tabel 3.5 Standar Waktu Pelayanan PT. Pegadaian (persero).....</u>	<u>60</u>

Formatted: Font: 14 pt, Bold

Formatted: Font: Not Bold, English (U.S.)

Formatted: Font: Not Bold, English (U.S.)

Formatted: Heading 1, Justified, Indent: Left: 0 cm, Hanging: 1,75 cm, Right: 1 cm, Tab stops: 1,75 cm, Left + 13 cm, Left,Leader: ... + 14 cm, Right

Formatted: Font: Not Bold

Formatted: Font: Not Bold

Formatted: Font: Not Bold, English (U.S.)

Formatted: Font: Not Bold

Formatted: Font: Not Bold

Formatted: Font: Not Bold

Formatted: Font: Not Bold

Formatted: Font: Not Bold

Formatted: Font: Not Bold, Indonesian

Formatted: Font: Not Bold, Indonesian

Formatted: Font: Not Bold

Formatted: Font: Not Bold

Formatted: Font: Not Bold

Formatted: English (U.S.)

Formatted: Font: Not Bold

Formatted: Font: Not Bold

Formatted: Font: Not Bold

Formatted: Font: Not Bold