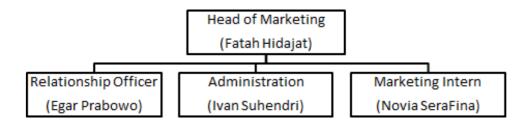
## BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG

#### 3.1 Kedudukan dan Koordinasi

#### 3.3.1 Kedudukan

Pelaksanaan praktik kerja magang dilakukan di PT. Pegadaian (Persero) yang berlokasi di Jalan Merdeka Utara No.1, Ciledug Lor, Kecamatan Ciledug, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat. Pada saat melaksanakan praktik kerja magang), penulis ditempatkan dalam divisi marketing. Penulis dibimbing oleh Bapak Fatah Hidajat selaku Head of Marketing Pegadaian dan berperan sebagai pembimbing lapangan, Egar Prabowo selaku Relationship Officer, dan Ivan Suhendri selaku Administration. Penulis berperan membantu kelancaran kegiatan marketing dan mengenalkan produk Pegadaian salah satunya krasida dan tabungan emas. Setiap harinya, penulis diberikan tugas yang berbeda-beda sesuai dengan yang diberikan oleh Bapak Fatah Hidajat. Tugas yang dilakukan penulis adalah menawarkan produk krasida kepada nasabah sesuai dengan kriteria, memfollow-up nasabah yang sudah melebihin jatuh tempo utuk produk Gadai KCA, mempelajari alur pemberian pinjaman untuk produk krasida, dan membuat laporan daftar pencairan dan pelunasaan.



**Gambar 3.1** Struktur Kedudukan Magang Sumber: (Dokumentasi Penulis, 2021)

## 3.3.2 Koordinasi

Penulis melakukan praktik kerja magang berkoordinasi langsung dengan Bapak Fatah Hidajat selaku *Head of Marketing* yang memberikan bimbingan dan arahan serta langkah-langkah yang harus dilakukan oleh penulis ketika melaksanakan praktik kerja magang. Selam melakukan praktik kerja magang penulis juga berkoordinasi dengan divisi Head of Bisnis Gadai untuk produk krasida agar mengetahui berapa jumlah pinjaman yang bisa diberikan kepada nasabah.

### 3.2 Tugas yang Dilakukan

Penulis melakukan praktik kerja magang di PT. Pegadaian (Persero) pada divisi marketing selama 3 bulan terhitung sejak 1 Oktober 2020 sampai dengan 31 Desember 2020. Selama melaksanakan praktik kerja magang penulis membantu divisi marketing mengenai produk perusahaan dan menyelesaikan pekerjaaan yang diberikan. Berikut pekerjaaan yang dilakukan oleh penulis ketika pelaksanaan praktik kerja magang :

Tabel 3.1 Jenis Pekerjaan Magang

No	Pekerjaan	Tujuan	Koordinasi	Hasil
1.	Mempelajari	Mengetahui	Bapak Fatah	Penulis
	marketing kit yang	tentang alur	Hidajat	mengetahui dan
	berisi alur,	kerja,	(Head of	memahami lebih
	pembuatan surat	pembuatan surat	Marketing	dalam tentang
	perjanjian utang	perjanjian utang	Pegadaian)	alur, pembuatan
	piutang terkait	piutang terkait		surat perjanjian
	produk Krasida	produk Krasida		utang piutang
				terkait produk
				Krasida ketika
				akan
				menginformasikan
				kepada nasabah

				yang berkunjung.
2.	Mencari potensial	Memberikan	Bapak Fatah	Penulis
	nasabah melalui	penawaran	Hidajat	mendapatkan
	nasabah yang	untuk produk	(Head of	target potensial
	datang langsung ke	Krasida kepada	Marketing	nasabah yang
	Pegadaian	nasabah	Pegadaian)	akan ditawarkan
				produk Krasida
3.	Memberikan	Mendapatkan	Bapak Fatah	Penulis
	penawaran produk	nasabah untuk	Hidajat	mendapatkan
	Krasida kepada	menggunakan	(Head of	nasabah yang
	nasabah	produk Krasida	Marketing	ingin
			Pegadaian)	menggunakan
			& Bapak	produk Krasida
			Pepen (Head	kemudian nasabah
			of Bisnis	diberikan apa saja
			Gadai)	keuntungan yang
				ditawarkan oleh
				produk tersebut
4.	Pembuatan surat	Melakukan	Bapak Fatah	Memberikan
	perjanjian utang	transaksi dengan	Hidajat	penjelasan
	piutang dengan	nasabah agar	(Head of	mengenai sistem
	jaminan gadai	pendanaan bisa	Marketing	angsuran dan
	produk Pegadaian	mendapatkan	Pegadaian)	tanggal jatuh
	Krasida	pencarian		tempo
				pembayaran

5.	Melakukan Follow-	Agar nasabah	Bapak Fatah	Nasabah bisa
	up terhadap	bisa bertanya	Hidajat	menguhubungi
	nasabah yang	jika masih ada	(Head of	penulis jika masih
	belum ingin	pertanyaan yang	Marketing	ada pertanyaan
	menggunakan	ingin mereka	Pegadaian)	yang masih belum
	produk Krasida	tanyakan		jelas dan jika
				ingin menggunakn
				produk Krasida
6.	Membuat laporan	Untuk laporan	Bapak Fatah	Penulis merekap
	data pencairan dan	sesuai dengan	Hidajat	data apakah sesuai
	data pelunasan	barang jaminan	(Head of	jumlah pencarian
	untuk produk KCA	dan barang yang	Marketing	dan pelunasan
		sudah ditebus	Pegadaian)	
			& Bapak	
			Pepen (Head	
			of Bisnis	
			Gadai)	

## 3.3. Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

## 3.3.1 Proses Pelaksanaan dan Implementasi Kerja Magang

Saat melakukan praktik kerja magang yang dilakukan oleh penulis ,berikut uraian tugas detail pekerjaan yang penulis lakukan selama melakukan masa praktik kerja magang di PT. Pegadaia (Persero):

# 1. Mempelajari marketing kit yang berisi alur, surat perjanjian utang piutang terkait produk Krasida

Pada saat penulis bergabung, sebelum terjun ke lapangan diberikan

pengetahuan terlebih dahulu mengenai Marketing Kit agar mempelajari terlebih dahulu. Tujuan dari mempelajari hal tersebut, agar setidaknya penulis memiliki pengetahuan mengenai produk tersebut untuk menginformasikan dan menjelaskannya kepada nasabah yang ingin menggunakan produk krasida. Marketing Kit merupakan informasi mengenai produk yang berisi alur, dengan memberikan penawaran tentang produk krasida seperti benefit, brosur terkait dengan *product knowledge*, serta surat perjanjian utang piutang mengenai produk krasida.

Pada gambar 3.2 memberikan informasi brosur mengenai krasida yang memberikan kemudahan kepada nasabah yang ingin melakukan transaksi gadai dengan sistem angsuran, memberikan pinjaman mulai dari Rp 1.000.000 – Rp 250.000.000 dengan barang jaminan perhiasan emas maupun kendaraan bermotor yang dilengkapi dengan suratsuratnya dan untuk jangka waktu nasabah berhak untuk memilih 6 bulan, 12 bulan, 24 bulan, dan 36 bulan.

Pada gambar 3.3 merupakan penjelasan mengenai apa saja keuntungan yang akan didapatakan oleh nasabah jika menggunakan produk krasida. Keuntungan yang didapatkan seperti Pegadaian sudah memiliki lebih dari 4000 outlet yang tersebar di seluruh Indonesia, pinjaman dimulai dari Rp 1.000.000 – Rp 250.000.000 bahkan lebih jika nilai jaminan barangnya tinggi, proses peminjaman kredit yang mudah dan cepat, pinjaman dengan sewa modal yang relative murah dengan angsuran tetap per bulan, jangka waktu yang diberikan fleksibel, dan pelunasaan dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan pemberian diskon untuk sewa modal.

Pada gambar 3,4 surat perjanjian utang piutang dengan jaminan gadai produk Pegadadian yang harus di sepakati antara pihak yang memberikan pinjaman dengan nasabah. Surat tersebut harus meminta persetujuan terlebih dahulu kepada pimpinan cabang apakah nasabah

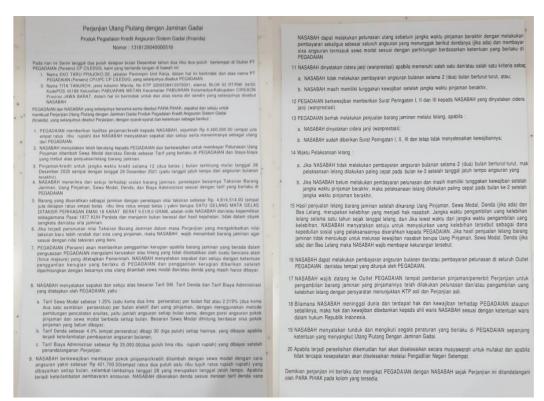
tersebut diberikan kredit atau tidak. Setelah disetujui surat tersebut ditanda tangani oleh pimpinan cabang, nasabah, dan administrasi. Dengan nasabah menandatangi berarti nasabah akan patuh dan setuju dengan peraturan yang diberikan oleh Pegadaian



**Gambar 3.2** Informasi Terkait Produk Krasida Sumber: (Pegadaian.co.id, 2021)



**Gambar 3.3** Keunggulan Produk Krasida Sumber: (Pegadaian.co.id, 2021)



**Gambar 3.4** Surat Perjanjian Utang Piutang Krasida Sumber: (Dokumentasi Penulis, 2021)

# 2. Mencari potensial nasabah melalui nasabah yang datang langsung ke Pegadaian

Penulis diminta oleh *Head of Marketing* yaitu Bapak Fatah Hidajat untuk mencari potensial nasabah yang ingin melakukan dengan minimal pinjaman uang sebesar > Rp 4.000.000. Untuk itu setiap nasabah yang datang berkunjung ke Pegadaian, penulis harus bertanya terlebih dahulu kepada nasabah apakah ingin melakukan pembayaran transaksi gadai KCA, angsuran, atau ingin menggadaikan perhiasan maupun kendaran bermotor. Jika nasabah ingin melakukan transaksi kredit gadai lebih dari Rp. 4.000.000 penulis akan menawarkan produk krasida kepada nasabah. Tidak semua nasabah yang ingin melakukan kredit gadai penulis tawarkan dengan menggunakan produk krasida karena terdapat beberapa ketentuan yang diminta oleh pihak Perusahaan.



**Gambar 3.5** Pegadaian Ciledug Untuk Mendapatkan Nasabah Potential Sumber: (Dokumentasi Penulis, 2021)

### 3. Memberikan penawaran produk Krasida kepada nasabah

Penulis memberikan penawaran produk Krasida kepada nasabah yang datang langsung ke Pegadaian. Penulis menjelaskan *product knowledge* yang ditawarkan kepada nasabah, agar nasabah tertarik dengan keuntungan apa saja yang didapatkan jika mereka menggunakan produk tersebut. Keuntungan yang akan didapatakan oleh nasabah jika menggunakan produk krasida. Keuntungan yang didapatkan seperti Pegadaian sudah memiliki lebih dari 4000 outlet yang tersebar di seluruh Indonesia, proses peminjaman kredit yang mudah dan cepat, pinjaman dengan sewa modal yang relative murah dengan angsuran tetap per bulan, jangka waktu yang diberikan fleksibel, dan pelunasaan dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan pemberian diskon untuk sewa modal.

Nasabah yang ingin melakukan kredit gadai menggunakan produk krasida harus memenuhi beberapa persyaratan yang sudah ditentukan oleh perusahaan seperti membawa ktp, perhiasaan maupun kendaraan yang dilengkapi dengan surat-surat, dan minimal pinjaman uangsebesar Rp 4.000.000. Ketika nasabah setuju perhiasaan yang akan digadai dinilai terlebih dahulu oleh penaksir kemudian diinformasikan berapa maksimal pinjaman yang bisa diajukan oleh

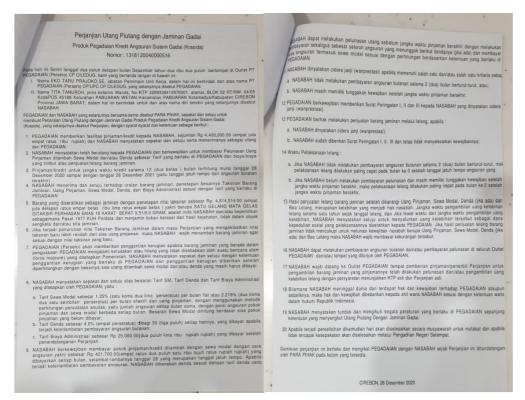
### nasabah



**Gambar 3.6** Penulis Dengan Salah Satu Nasabah Sumber: (Dokumentasi Penulis, 2021)

# 4. Pembuatan surat perjanjian utang piutang dengan jaminan gadai produk Pegadaian Krasida

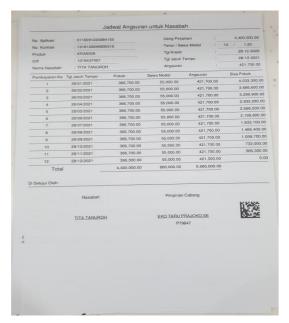
Setelah nasabah tertarik ingin menggunakan produk krasida, kemudian penulis membuat surat perjanjian utang piutang, angsuran per bulan, dan surat bukti penerimaan uang. Ketika surat selesai dibuat nasabah dan pimpinan cabang harus menandatangai surat tersebut. Penulis juga menjelaskan kepada nasabah untuk mematuhi seluruh aturan yang telah ditandatangi dalam surat perjanjian utang piutang, serta membayarkan angsuran sesuai dengan nominal yang tertera dalam buku angsuran dan dibayarkan sesuai jatuh tempo yang telah ditentukan di dalam surat tersebut



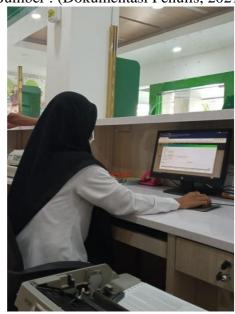
**Gambar 3.7** Surat Perjanjian Utang Piutang Produk Krasida Sumber: (Dokumentasi Penulis, 2021)



**Gambar 3.8** Surat Bukti Penerimaan Uang Sumber: (Dokumentasi Penulis, 2021)



**Gambar 3.9** Surat Angsuran Per Bulan Sumber: (Dokumentasi Penulis, 2021)



**Gambar 3.10** Penulis Saat Membuat Surat Sumber: (Dokumentasi Penulis, 2021)

# 5. Melakukan Follow-up terhadap nasabah yang telat melakukan pembayaran produk Krasida

Penulis memfollow-up setiap nasabah yang telat melakukan pembayaran krasida dengan menginformasikan melalui telepon seluler,memberitahukan bahwa nasabah memiliki kewajiban untuk membayar angsuran karena sudah melewati masa jatuh tempo yang sudah ditentukan didalam surat perjanjian utang piutang, jika nasabah

25

sudah diberitahukan tetapi masih tidak ingin melakukan pembayaran angsuran akan diberikan surat teguran yang akan di berikan kepada rumah setiap nasabah oleh pihak BPO jika nasabah dalam beberapa hari tetap tidak merespon maka barang jaminan akan terkena lelang.

		PRODUK KRA	ASIDA	
No.	No. Kredit	Nasabah	Uang Pinjaman	No. HP
1	1318120010028230	ADE SULAEMAN	Rp5.350.000	81324184706
2	1318120010060400	CUNENGSIH	Rp5.300.000	82320242147
3	1318120010055950	NURITA	Rp19.710.000	82121546918
4	1318120010050690	LILI	Rp25.100.000	89629611185
5	1318120010031070	WIWIT YULIA ASTUTI	Rp8.020.000	89624477619
6	1318120010019850	MOH. RIDWAN	Rp5.000.000	82115780834
7	1318120010072920	MASRIAH	Rp8.930.000	81288157809
8	1318120010047700	RIZAL HIDAYATI	Rp14.220.000	85321560296

**Gambar 3.11** Data Nasabah Sumber: (Dokumentasi Penulis, 2021)

# 6. Membuat laporan data pencairan dan data pelunasan untuk produk Gadai KCA

Penulis melakukan rekap data untuk laporan data pencairan dan data pelunasaan produk Gadai KCA setiap harinya untuk mengetahui berapa dana yang masuk dan uang keluar apakah sudah sesuai dengan data yang ada, serta untuk menghitung berapa jumlah barang perhiasaan yang masuk untuk digadai dan perhiasaan yang sudah melakukan pelunasan. Kemudian, mengkategorikan perhiasaan atau barang yang digadaikan termasuk kedalam golongan A, B, C, atau D agar memudahkan penulis dalam merekap data seperti no kredit, nama nasabah, jenis barang jaminan, uang pinjaman, dan biaya adm.

		DAFTAR PELUNASAN
Fred w	Near I	Tanggiii 08-12-2020
1 13183000		SATU CNCIN BY POLICE D TAKEN PERHASAN EMAS ET KERRY TENSON Uning Program Same books Assertion
2 131812021	NOSTREE BY NY LESS SUCIARITY	DATU HALDING STOLE P. DITAKENT PETURAGAN SAMS 17 RAPAT BEES 2.776.007 2.540.000 30.500 15100
4 1918120010	BUDI SETIAWAN	2.53-2 20 CORAM SATU UNITY TELEVISI TELEVIS TO SATURETY SHARE SHARE 32 PACHE WARRAN HITAM STATE TO SATURE SATURETY SHARE STATE SHARE SHARE STATE SATURETY SHARE
\$ 1318180100		HITMAM OLA GELIANDE REIBER TRUPA KOM EAT DIT ASSERT PERPENDENDA EN
@ 131812001008	7834 BZ KT ISHYAL MAHENDI	
7  1318120010088	BEZ KT ISHYAL MAHENDE	SERIAT 3 622 S GRAM  SATU CHON MAYA GELAS DITANSIR PERHASAN EMAS 17 KARAT  M SERIAT 3 0.2 S GRAM  SERIT 7 9.02 S G
8  1318120010051 9  13181200100649	TO THE PERSON I I	00
10 131812001002172		SATU GELAND SETENGAN PEAT DITAKSIN PENNIASAN EMAS () KARAT BERAT 4 32/4 3 CIVAM 2539 806 \$ 330 800 \$1.800
11 /121812001005012		1.451 45 GRAM SATU GELANG TALIMERAH DITAKSIR PERIFASAN EMAS 22 KEBAT  SATU GELANG TALIMERAH DITAKSIR PERIFASAN EMAS 22 KEBAT
- 12 1318120010089210		SATU GELANG RANTE PLAT DITAKSIR PERHASAN EMAS & KARAT 1,155,501 1,060,000 101,800
13 1918120010037381	CI - KT TITING SUPRIATIN	BERAT 6 058 05 GRAM SATU KALUNG -TU MATA OITAKUR PERHASAN EMAS 16 KARAT  8.161,522 1,980,000 47,905
14 1218120010064484	B3 - KT PENDI PERDIAN	SATU KALUNG HANTE DITAKSIR PERHASAN EMAS 17 KARAT REDAY
15 1318118010072440	A - BG SUHARTONO	SATU SET SEPEDA MINI TANCICUNS PHOENIX WARNA FUTH UNGU
16 1318120010047166	B3 - KT CARTONO	SATU GELANG MATA GELAS DITAKSIR PERHASAN EMAS 8 KARAT 2,000,191 2,000,191 2,000,000 190.000
17 1318120010054121	B2 - KT CARMI	SATU CINCIN MODEL DITAKSIR PERHASAN EMAS 18 KARAT BERAT
18 1318120010039122	B3 - KT YEYEN HERYANI	SATURDE AND MYDEL CROW DITAKS R PERHASAN EMAS 18 KARLAY
	B2 KT VUNENI AGUSTIN	BERAT 11.99/10.02 GRAM 5.294,399 5.000.000 200.000 SATU LIDNTIN MATA GELAS DITAKSIR PERHJASAN EMAS 6 KARAT
	B2 - KT KASANAH	SERAT 2.0/1.6 GRAM 1,777.551 1,830.000 30.200 30.200
	BELLEVIS MARKETONIA	5.1/5.1 GRAM 2.303,161 2.110,000 177,300 2.303,161 2.110,000 177,300
21 1318120010026590 8	2 - KT NASIB	1.93/1.93 GRAM 1500,000 105,000 105,000
PT. Color	FOADAMY (Pertens) or CPF CRE EDUG	
PT, Color	EGADAMY (Pursasa) or OP OF EDUG	CONTRACTORISMAN Journal of the 2010
FT. J.	to CP GREDUIG  No.	Tangari 08-12-2020
	90 CP CREDUES  No. No. 10 1	Tanggard 08-12-2000  Review James 19 - 19 - 19 - 19 - 19 - 19 - 19 - 19
	9 - CP - CR - EDUXS  Ani. Nones	Transport 0-1-2-2020  International Conference Conferen
Proc.	# CP CR EDUS  Annual Annual Annual Annual Control Cont	TO THE OWN THE TOTAL THE T
Television   Tel	CP CR EDUS	TO THE OWN THE TOTAL THE T
Proc.	9 OF CREDUS  AN ANAL AND	TO THE OWN THE TOTAL THE T
Television	9 OF CREDUS  As STAR A ST. (1998)  As STAR A ST. (1998)  As ST. (1	THE STATE OF THE S
	00 CA EDUS	THE STATE OF THE S
The	90 OF CREADS  10 CONTROL   10 CONTROL  10 CONT	THE STATE OF THE S
The   The	9 OF CREASES  40 OF C	THE OWN THE PRINT OF THE PRINT
	00 OF CREAMS	THE STATE OF THE S
	90 OF CREASES  40 AND TO THE T	THE STATE OF THE S
	60 OFFICE AND STATE OF THE STAT	THE STATE OF THE S
	00 - 00 - 00 - 00 - 00 - 00 - 00 - 00	THE STATE OF THE S
The control of the	10 OF CREASES  11 OF CREASES  12 OF CREASES  13 OF CREASES  14 OF CREASES  15 OF CREASES  16 OF CREASES  17 OF CREASES  18 OF CREASES  18 OF CREASES  18 OF CREASES  10 OF CREASES  10 OF CREASES  10 OF CREASES  10 OF CREASES  11 OF CREASES  12 OF CREASES  13 OF CREASES  14 OF CREASES  15 OF CREASES  15 OF CREASES  16 OF CREASES  17 OF CREASES  18 OF	THE STATE OF THE S
Telephone	SO OFFICE AND STATE AND ST	THE STATE OF THE COUNTY TO A C
The	10	THE STATE OF THE S
To   To   To   To   To   To   To   To	SO OFFICE AND STATE AND ST	THE STATE OF THE S
To   To   To   To   To   To   To   To	10	THE STATE OF THE S
To   To   To   To   To   To   To   To	10	THE STATE OF THE S
To   To   To   To   To   To   To   To	10	THE STATE OF THE S

**Gambar 3.12** Laporan Data Pencairan dan Pelunasaan Produk Gadai KCA

Sumber: (Dokumentasi Penulis, 2021)

## 3.4 Penerapan personal selling pada PT. Pegadaian (Persero)

Pada saat melakukan praktik kerja magang, penulis memiliki pemahaman atas pengalaman yang telah didapatkan oleh penulis. Pemahaman mengenai *personal selling* memiliki yang memiliki peranan penting dalam meningkatkan penjualan produk perusahaan khususnya untuk nasabah. Selama melaksanakan praktik kerja magang di PT. Pegadaian (Persero) penulis aktif dalam memberikan penawaran produk perusahaan kepada nasabah yang datang langsung ke Pegadaian.

Banyak nasabah yang hanya mengetahui bahwa Pegadaian hanya menerima Gadai Kredit Cepat Aman, sebenarnya terdapat berbagai macam produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Seperti, produk krasida memberikan kemudahan kepada calon nasabah yang ingin mendapatkan

pendanaan dengan membayarakan menggunakan sistem angsuran per bulan dengan jangka waktu yang bisa dipilih oleh nasabah. Untuk dapat meningkatkan penjualan produk, perusahaan harus lebih giat dalam melakukan pemasaran dalam memberikan informasi mengenai produk agar para nasabah mengetahuinya.

Berdasarkan pengalaman penulis selama melakukan praktik kerja magang, perusahaan jarang memberikan penawaran tentang produk-produk yang tersedia, jika nasabah tidak bertanya mengenai produk yang ada di dalam perusahaan jarang sekali perusahaan memberikan infromasi tentang produk. Dimana nasabah yang datang untuk menggadaikan barang langsung dengan menggunakan produk Gadai Kredit Cepat Aman tidak menanyakan terlebih dahulu ingin menggunakan produk apa yang ingin digunakan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Berikut ini merupakan penjelasan *personal selling* yang sudah dilaksanakan dalam PT. Pegadaian (Persero) sesuai dengan konsep teori Kotler and Amstrong:

- 1. *Proespecting*: Berdasarkan setiap nasabah yang berkunjung ke kantor, diidentifikasi terlebih dahulu apakah calon nasabah apakah sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan untuk ditawarakan produk krasida.
- 2. *Preapproach*: Tahap ini penulis menganalisis informasi mengenai calon nasabah seperti financial, agar pada saat menawarkan produk tersebut sesuai dengan kebutuhannya.
- 3. Approach: Pada tahap ini penulis langsung memberikan penawaran mengenai produk krasida kepada calon nasabah. Dengan memberikan penawaran kepada calon nasabah yang datang langsung pada kantor Pegadaian.
- 4. *Presentation and Demonstration*: Penulis menjelaskan produk yang sedang ditawarkan oleh perusahaan, dengan menjelaskan seperti alur peminjaman, sistem angsuran, dan benefit apa yang akan didapatkan jika menggunakan produk tersebut.
- 5. *Handling Objections*: Dalam tahap ini, bertemu langsung dengan calon nasabah dimana nasabah memberikan pertanyaan atau keluhan setelah diberikan penjelasan tentang produk tersebut.
- 6. Closing: Penulis berhasil melakukan penawaran dimana nasabah menggunakan produk krasida. Dalam proses ini, penulis memproses transaksi agar bisa mencairkan pendanaan untuk nasabah yang

bersangkutan.

7. *Follow-up*: Tahap akhir, penulis melakuakn *follow-up* kepada para nasabah-nasabah sebelumnya yang sudah menggunakan produk tersebut agar membayarkan angsuran sesuai dengan jatuh tempo yang tertera dalam surat angsuran per bulan.

Dari tujuh proses personal selling yang sudah diterapkan, teradapat beberapa proses yang harus dilakukan lagi dengan baik agar meningkatkan performa kinerjanya. Maka dari itu penulis memberikan saran dalam proses personal selling antara lain:

- 1. *Preapproach*: Perusahaan harus lebih mengenal dan mempelajarai mengenai kondisi dari calon nasabah itu sendiri, dengan melihat apakah produk yang akan ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dari calon nasabah dan apakah nasabah sanggup untuk melakukan angsuran setiap bulan sesuai dengan uang pinjaman dan sewa modal yang sudah ditetapkan
- 2. Presentation and Demonstration: Harus dapat menjelaskan dengan kalimat yang mudah dimengerti ketika memberikan penjelasan informasi secara keseluruhan dan detail sehingga calon nasabah akan lebih mengerti jika mendengar informasi yang dipresentasikan.
- 3. Follow-up: Seharusnya dalam tahap ini, tidak hanya memberikan follow-up kepada para nasabah yang telat melakukan pembayaran angsuran saja. Tetapi juga harus menjalin hubungan baik dengan nasabah, jika nasabah yang akan lunas kemudian ditawarkan kembali apakah ingin menggunakan produk tersebut kembali atau tidak.

#### 3.5 Kendala yang ditemukan

 Kurangnya pemberian informasi kepada nasabah mengenai produk Pegadaian

Salah satu produk utama yang terdapat dalam Pegadaian yaitu Produk Gadai KCA (Kredit Cepat Aman), kebanyakan dari para nasabah hanya mengetahui bahwa Pegadaian melayani sistem gadai perhiasaan dengan kredit cepat aman. Kurangnya informasi menyebabkan nasabah mengira bahwa Pegadaian hanya melayani proses gadai perhiasan saja, tetapi sebenarnya Pegadaian memiliki berbagai macam produk KCA, Krasida, Kreasi, Investasi emas seperti mulia dan tabungan emas. Selain

itu, pihak Pegadaian hanya bertanya ingin melakukan transaksi atau menggadaikan perhiasaan, jika mengadaikan perhiasan pihak Pegadaian tidak mencoba untuk menawarkan selain produk gadai KCA.

2. Mempelajari marketing kit yang berisi alur, surat perjanjian utang piutang terkait produk Krasida

Dalam mempelajari marketing kit mengenai product knowledge penulis mengalami beberapa kendala. Penulis tidak begitu memahami beberapa pertanyaan yang belum penulis tanyakan secara detail seperti berapa potongan sewa modal jika nasabah melakukan pelunasan, dan jika nasabah tidak bisa melakukan pembayaran angusran sudah telat bayar berbulan-bulan.

3. Melakukan Follow-up terhadap nasabah yang mempunyai tunggakan produk Krasida

Ketika melakukan follow-up kepada nasabah yang telat melakukan angsuran bulanan, penulis mengalami sedikit kendala seperti ada beberapa nomer handphone nasabah yang sudah tidak aktif dikarenakan tidak diperbaharui menggunakan nomer cif

### 3.6 Solusi atas kendala yang ditemukan

 Kurangnya pemberian informasi kepada nasabah mengenai produk Pegadaian

Upaya yang dapat dilakukan agar nasabah mengetahui produkproduk Pegadaian sebaiknya para pihak memberikan penawaran kepada para nasabah yang datang agar nasabah mengetahui Pegadaian mempunyai berbagai macam produk yang ditawarkan kepada nasabah dan tidak hanya menggunakan produk gadai KCA saja. Sehingga membuat nasabah mendapatkan informasi mengenai produk-produk tersebut dan jika nasabah tertarik dengan penawaran yang diberikan bisa saja menggunakan produk tersebut.

2. Mempelajari marketing kit yang berisi alur, SOP, surat perjanjian utang piutang terkait produk Krasida

Penulis bertanya kepada Head of Marketing yaitu Bapak Fatah Hidajat mengenai produk Krasida secara lebih mendalam untuk memudahkan penulis ketika nasabah bertanya dan agar penulis benarbenar paham tentang informasi produk Krasida.

3. Melakukan Follow-up terhadap nasabah yang mempunyai tunggakan produk Krasida

Melakukan perubahan informasi yang terdapat dalam nomer cif, sebelum melakukan transaksi sebaiknya bertanya terlebih dahulu apakah sudah memilik nomer cif dan nomer handphone yang tertera masih aktif atau tidak, jika nomer yang tertera tidak aktif penulis meminta nomer handphone yang aktif untuk diinput ke dalam nomer cif. Agar memudahkan dalam melakukan follow-up jika nasabah telat melakukan pembayaran atau tidak bisa melakukan angsuran untuk bulan selanjutnya.