

**UPAYA PENCAPAIAN TARGET JASA GADAI EMAS  
PADA PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**HERAWATI**

**061530600447**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

**PALEMBANG**

**2018**

**UPAYA PENCAPAIAN TARGET JASA GADAI EMAS  
PADA PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG PALEMBANG**



**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**HERAWATI  
061530600447**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**

**Jusmawi Bustan, S.E., M.Si  
NIP 195901011989031006**

**Pembimbing II,**

**Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., Mhum., Res.M  
NIP 196008061989101001**

**Mengetahui  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**



**Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., Mhum., Res.M  
NIP 196008061989101001**



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**  
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139  
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918  
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



**SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Herawati  
NPM : 0615 3060 0447  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnia  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Upaya Pencapaian Target Jasa Gadai Emas  
pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juni 2018  
Yang membuat pernyataan,



Herawati  
NPM 061530600447

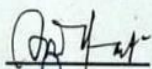


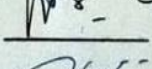
## LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Herawati  
NIM : 0615 3060 0447  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Upaya Pencapaian Target Jasa Gadai Emas pada PT  
Pegadaian (Persero) Cabang Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Senin  
Tanggal: 23 Juli 2018

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Hanifati Burhan, S.E., M.M</u> Ketua		<u>2 Agustus 2018</u>
2.	<u>Yusnizal Firdaus, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>3 Agustus 2018</u>
3.	<u>Dr. H. Markoni Badri, S.E., MBA</u> Anggota		<u>6 Agustus 2018</u>
4.	<u>M. Rizka Maulana, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>3 Agustus 2018</u>

*Motto :*

*“Jangan pernah takut gagal jika kamu ingin berhasil, karena kegagalan satu paket dengan keberhasilan”*

*(Merry Riana)*

*“Jangan pernah takut untuk mencoba, terkadang hal yang tidak mungkin seringkali belum pernah dicoba”*

*(Herawati)*

*Saya persembahkan kepada:*

- *Bapak dan Ibu tercinta*
- *Kakak dan adikku tersayang*
- *Dosen-dosen Administrasi Bisnis*
- *Teman-teman seperjuangan angkatan 2015*
- *Almamater Kebanggaan*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini pada jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dengan judul **“Upaya Pencapaian Target Jasa Gadai Emas pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang”**.

Tujuan dari pembuatan laporan ini adalah untuk mengetahui upaya pencapaian target jasa gadai emas pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, melalui penyebaran kuesioner yang penulis lakukan pada nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang.

Adapun maksud dari Laporan Akhir ini adalah dibuat untuk memenuhi persyaratan akademik guna menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Dari keseluruhan bauran promosi yang digunakan oleh PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang diperoleh skor sebesar 52%, artinya semua kegiatan promosi yang dilakukan oleh PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang masih dikategorikan cukup dalam membantu upaya pencapaian target jasa gadai emas.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan akhir ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak khususnya Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Palembang, Juni 2018

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT karena rahmat dan hidayah-Nya lah, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir ini. Penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan, masukan dan arahan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum., Res.M selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dan juga selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
3. Bapak Divianto, SE., MM. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Jusmawi Bustan, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
5. Seluruh Dosen, karyawan dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Bapak Agus Halim, S.Sos.i selaku kepala bagian marketing PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang yang telah membantu dalam proses pengambilan data.
7. Karyawan dan Nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang yang telah membantu mengumpulkan data-data yang dibutuhkan.
8. Bapak, Ibu, dan sahabat-sahabat yang selalu mengingatkan untuk mengerjakan laporan ini, meluangkan waktunya untuk membantu dan memberikan dukungan dari awal mencari tempat penelitian hingga terselesaikannya penulisan laporan akhir ini.

9. Teman-teman seperjuangan Jurusan Administrasi Bisnis khususnya kelas 6 NA yang telah membantu dan memberikan dukungan untuk menyelesaikan laporan akhir ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyelesaian laporan akhir ini, yang tidak bisa untuk penulis sebutkan satu persatu.
11. Almamater kami Politeknik Negeri Sriwijaya.

Akhir kata semoga Allah SWT selalu melimpahkan berkah dan rahmat-Nya atas segala kebaikan dalam membantu penyelesaian laporan kerja praktek ini dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Palembang, Juni 2018

Penulis



## **ABSTRACT**

This final report entitled "Effects to Achieve Gold Pawn Service Target PT Pegadaian (Persero) Palembang Branch". The purpose of writing this report is to determine the efforts to achieve the gold pawn services target through promotional mix used. Data collection was done with several techniques, namely questionnaires distributed to 90 the customers, interviews with employees, and literature study. The data analysis used in the writing of this final report is qualitative data and quantitative data. Qualitative data used turns out to data quantized into Likert scale which is the result of questionnaire distribution. While quantitative data is the result of the calculation with the formula Interpretation Score (IS), so get the number in the form of percentage to be categorized into Score Interpretation criteria. Based on this report concluded that in the effort to reach the target of gold pawn service, PT Pegadaian (Persero) Palembang Branch uses three promotion mix which are advertising, sales promotion, and public relation. After the calculation, the average percentage of promotion mix indicator is 52%, meaning that the promotion mix that is still being used is still sufficiently categorized in helping efforts to achieve the gold pawn service target.

**Keywords:** *Promotion mix, Pawn service, Gold, PT Pegadaian (Persero)*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat .....	5
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	5
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Metodologi Penelitian .....	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	6
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data .....	6
1.5.4 Populasi dan Sampel .....	8
1.5.5 Analisa Data .....	9

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pemasaran .....	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	11
2.1.2 Pengertian Bauran Pemasaran .....	11
2.2 Promosi .....	13
2.2.1 Pengertian Promosi .....	13
2.2.2 Tujuan Promosi .....	14
2.3 Bauran Promosi .....	16
2.3.1 Periklanan ( <i>Advertising</i> ) .....	17
2.3.2 Promosi Penjualan ( <i>Sales Promotion</i> ) .....	18
2.3.3 Hubungan Masyarakat ( <i>Public Relation</i> ) .....	18
2.3.4 Penjualan Pribadi ( <i>Personal Selling</i> ).....	19
2.3.5 Pemasaran Langsung ( <i>Direct Marketing</i> ) .....	20

## **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1 Sejarah Singkat PT Pegadaian (Persero) .....	22
3.1.1 Era Kolonial .....	22
3.1.2 Era Kemerdekaan .....	23
3.2 Visi, Misi, dan arti Logo PT Pegadaian (Persero) .....	24
3.2.1 Visi .....	24
3.2.2 Misi .....	24
3.2.2 Arti Logo PT Pegadaian (Persero) .....	24
3.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....	25
3.3.1 Struktur Organisasi .....	25
3.3.2 Uraian Tugas .....	27
3.4 Produk-Produk PT Pegadaian (Persero) .....	29
3.5 Pencapaian dan Target Jasa Gadai Emas .....	41
3.6 Bauran Promosi yang digunakan PT Pegadaian (Persero) ..	41
3.7 Profil Responden .....	42
3.7.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
3.7.2 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
3.8 Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	44
3.9 Daftar wawancara .....	46

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Upaya Pencapaian Target Jasa Gadai Emas pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Palembang melalui Bauran Promoi .....	49
---	----

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	63
5.2 Saran .....	63

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
-----------------------------	-----------

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo PT Pegadaian (Persero) .....	24
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Pegadaian (Persero) .....	26

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pencapaian dan Target Jasa Gadai .....	3
Tabel 1.2 Data Standar Pencapaian Bauran Promosi .....	4
Tabel 1.3 Kriteria Interpretasi Skor (IS) .....	10
Tabel 3.1 Pencapaian dan Target Jasa Gadai Emas .....	41
Tabel 3.2 Bauran Promosi Jasa Gadai Emas .....	42
Tabel 3.3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 3.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
Tabel 3.5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	44
Tabel 3.6 Daftar Pertanyaan Hasil Wawancara .....	46
Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Indikator Bauran Promosi .....	60

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Permohonan Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Pengambilan Data dari Perusahaan
- Lampiran 4 Daftar Kunjungan Perusahaan
- Lampiran 5 Data Realisasi Jasa Gadai dan Bauran Promosi
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 9 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 10 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 11 Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 12 Daftar Kuisisioner yang Diajukan