

LAPORAN MAGENTA

**“ Marketing & Sales Officer di Pegadaian Co-Location Unit BRI
Karanggeneng “**



Disusun oleh :

Mohammad Naufal Bagus Sholihin (1031910012)

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA

GRESIK

2023

LAPORAN MAGENTA

**“ Marketing & Sales Officer di Pegadaian Co-Location Unit BRI
Karanggeneng “**



Disusun oleh :

Mohammad Naufal Bagus Sholihin (1031910012)

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
GRESIK
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

DI PT PEGADAIAN (Persero)

Marketing and Sales Officer

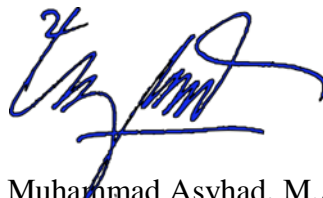
(Periode : 28 September 2022 s.d 28 Februari 2023)

Disusun oleh :

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah UISI dan

Dosen Pembimbing Kerja Praktek



Drs. Muhammad Asyhad, M.Ag.

NIP. 6185161

Mohammad Naufal Bagus Sholihin (1031910012)

Lamongan, 17 Januari 2023

PT. PEGADAIAN (Persero)

Mengetahui,

Pimpinan Cabang Sedayu

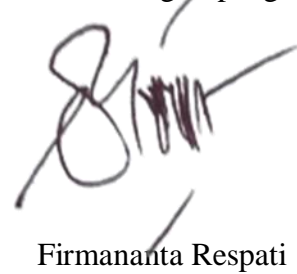


Eko Mudji Harijono

NIK. P78667

Menyetujui,

Pembimbing Lapangan



Firmananta Respati

NIK. P86179

Kata Pengantar

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Kami panjatkan puji syukur atas kehadiran-Nya yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayahnya kepada kami, sehingga kami dapat menyelesaikan laporan magang dengan judul “Marketing & Sales Officer di Pegadaian Co-Location Unit BRI Karanggeneng”.

Laporan ini kami susun dengan maksimal dan mendapatkan bantuan, bimbingan, serta arahan dari berbagai pihak dengan tujuan untuk mempermudah pembuatan laporan ini. Untuk itu kami menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini. Apabila dalam penyusunan laporan ini terdapat kesalahan dan kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya, kami selaku penulis memohon maaf.

Gresik, 20 Januari 2023

Penyusun

Daftar Isi

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi.....	iii
Daftar Gambar	v
Daftar Tabel.....	vi
BAB 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	2
1.3 Metode Pengumpulan Data	3
1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....	4
1.5 Nama Unit Kerja Tempat Pelaksanaan Magang.....	4
BAB 2 PROFIL PT PEGADAIAN	5
2.1 Sejarah.....	5
2.2 Visi dan Misi	6
2.3 Lokasi.....	7
2.4 Struktur Organisasi	7
2.5 Produk Pegadaian	8
BAB 3 Tinjauan Pustaka.....	13
3.1 Gadai	13
3.2 Marketing	13
3.3 Marketing 4.0	13
3.4 Sales Promotion	14
BAB 4 Pembahasan	15
4.1 Struktur Organisasi Unit Kerja.....	15

4.2 Tugas Unit Kerja.....	15
4.3 Penjelasan Singkat Tentang Tugas Unit Kerja.....	17
4.4 Tugas Khusus	29
4.4.1 tujuan Penelitian.....	29
4.4.2 metodologi Penelitian.....	29
4.4.3 Analisa Data dan Pembahasan.....	30
4.4.4 Kesimpulan Penelitian.....	32
4.5 Kegiatan Magang.....	33
4.6 Jadwal Magang	35
BAB 5 Kesimpulan dan Saran.....	36
5.1 Kesimpulan.....	36
5.2 Saran	37
Daftar Pustaka	38
Lampiran	39
Copy surat Panggilan Magang	39
Copy Daftar Hadir Magang.....	42

Daftar Gambar

GAMBAR 2. 1 STRUKTUR ORGANISASI	8
GAMBAR 4. 1 STRUKTUR ORGANISASI UNIT KERJA	15
GAMBAR 4. 2 AKTIVITAS MARKETING	33
GAMBAR 4. 3 AKTIVITAS INPUT DATA NASABAH.....	34

Daftar Tabel

TABEL 4. 1 KEGIATAN MAGANG35

BAB 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Mahasiswa sebagai *agent of change* mempunyai tanggung jawab untuk mewujudkan cita-cita bangsa yang merupakan suatu proses berkesinambungan dalam upaya penciptaan sumber daya manusia yang berkualitas. Proses interaksi mahasiswa dengan lingkungan di luar kampus, dapat dijadikan sebagai sarana transformasi Ilmu Pengetahuan dan Teknologi yang diharapkan mampu memberikan kontribusi positif bagi kedua belah pihak. Disamping itu, dapat dijadikan sebagai modal bagi mahasiswa dalam upaya memperluas wawasan dan melatih keterampilan diri. Oleh karena itu, perlu kiranya nilai-nilai tersebut diwujudkan dalam suatu bentuk kegiatan yang terstruktur, bermanfaat dan berkesinambungan.

Dalam era persaingan saat ini tentunya sangat diharapkan peranan dunia pendidikan mendukung segala aspek yang diperlukan untuk memberikan sumbangan pemikiran dan karya nyata dalam membangun bangsa dan negara. Dalam hal ini dunia kerja menuntut untuk mendapatkan sumber daya manusia yang unggul dan kompetitif dalam persaingan dunia usaha. Untuk itu sangat diperlukan tenaga kerja yang memiliki keahlian profesional yang tinggi untuk menghadapi perkembangan dan persaingan global baik masa kini maupun masa mendatang. Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) Gresik adalah salah satu lembaga perguruan tinggi yang siap mencetak sumber daya manusia yang profesional, berintegritas, inovatif, kreatif, disiplin dan didukung dengan akhlak islami sebagai landasan bertindak dalam mengemban tanggung jawab di dunia kerja. Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) menyadari akan keterkaitan yang besar antara dunia kampus dan dunia kerja yang merupakan suatu tali rantai yang saling terkait. Pelaksanaan magang ini merupakan salah satu model untuk mendekatkan keterkaitan dan kesepadanan antara pengetahuan di perkuliahan dengan kebutuhan lapangan pekerjaan.

Magang merupakan sebuah keharusan dan solusi cerdas dalam menerapkan kurikulum kampus merdeka belajar sebagai mata kuliah yang bertujuan untuk menghasilkan lulusan yang profesional dalam bidangnya. Hal ini yang dimanfaatkan untuk menambah

pengalaman yang memang disiapkan langsung untuk dunia kerja khususnya dan mampu menjadi mahasiswa yang lebih berkompetensi, unggul dan siap masuk ke dalam dunia kerja. Oleh karena itu, penulis perlu mengetahui dan dapat terlibat langsung dalam hal praktik kerja dan sistem marketing dengan harapan mampu memahami suatu bidang ilmu dan kegiatan usaha, baik secara teori maupun praktik.

PT Pegadaian (Persero) merupakan salah satu lembaga keuangan non bank (LKNB) di Indonesia yang bergerak pada tiga lini bisnis yaitu gadai, pembiayaan dan jasa lainnya. Bisnis utama Pegadaian adalah pemberian pinjaman dengan jaminan barang bergerak berupa emas/perhiasan, kendaraan, barang elektronik baik secara konvensional maupun syariah. Sedangkan bisnis pendukungnya meliputi pembiayaan usaha mikro, cicilan dan tabungan emas, cicilan kendaraan bermotor, pembiayaan haji dan wisata halal, serta jasa seperti pengiriman uang, pembayaran online, jasa taksiran, jasa titipan, sertifikasi batu permata, dan safe deposit box.

Magang di Pegadaian melakukan kegiatan Marketing & Sales Officer untuk berperan aktif, membantu dan belajar dalam penjualan, promosi, berkomunikasi dengan customer, lingkungan profesional dan etika perusahaan. Dan juga melakukan analisis marketing untuk menunjang pengetahuan baru yang diterima selama magang di Pegadaian yang bertempat satu unit dengan BRI.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan

Umum

1. Mahasiswa dapat memberikan pemahaman terkait produk Pegadaian kepada masyarakat sekitar.
2. Untuk mengetahui teknik marketing di Pegadaian

Khusus

1. Mahasiswa dapat memahami mengenai marketing & sales officer di Pegadaian.
2. Untuk mengetahui proses implementasi marketing & sales officer di Pegadaian.

1.2.2 Manfaat

1. Bagi Perguruan Tinggi

Kegiatan magang tersebut dapat membawa citra nama baik bagi perguruan tinggi dan merupakan sarana penghubung antara perusahaan dengan perguruan tinggi

2. Bagi perusahaan

Sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi sampai sejauh mana program yang telah diterapkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna produk Pegadaian dan Pegadaian dapat mengedukasi mahasiswa magang terkait produk Pegadaian dan membantu penyebaran dan perluasan kepada masyarakat

3. Bagi Mahasiswa

- Dapat mengenal lebih jauh realita ilmu yang telah diterima di bangku kuliah melalui kenyataan yang ada di lapangan.
- Dapat menyesuaikan langkah-langkah yang diperlukan untuk menyesuaikan diri di lingkungan kerja di masa mendatang.
- Menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman selaku generasi yang dididik untuk siap terjun di masyarakat khususnya di lingkungan kerja.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk memperoleh data dalam pelaksanaan magang yaitu metode wawancara dan metode dokumentasi.

Metode Wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti.

Metode Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Waktu: 28 September 2022 – 28 Februari 2023

Lokasi: Pegadaian Co-Location Unit BRI Karanggeneng

1.5 Nama Unit Kerja Tempat Pelaksanaan Magang

Unit kerja : *Marketing and Sales Officer*

BAB 2

PROFIL PT PEGADAIAN

2.1 Sejarah

Sejarah pegadaian dimulai pada saat Pemerintah Belanda (VOC) mendirikan Bank van Leening yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746. Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda (1811-1816), Bank Van Leening milik pemerintah dibubarkan, dan masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian asal mendapat lisensi dari Pemerintah Daerah setempat ("licentie stelsel"). Namun metode tersebut berdampak buruk pemegang lisensi menjalankan praktik rentenir atau lintah darat yang dirasakan kurang menguntungkan pemerintah berkuasa (Inggris). Oleh karena itu metode "licentie stelsel" diganti menjadi "pacth stelsel" yaitu pendirian pegadaian diberikan kepada umum yang mampu membayar pajak yang tinggi kepada pemerintah daerah

Pada saat Belanda berkuasa kembali, pacth stelsel tetap dipertahankan dan menimbulkan dampak yang sama. Pemegang hak ternyata banyak melakukan penyelewengan dalam menjalankan bisnisnya. Selanjutnya pemerintah Hindia Belanda menerapkan apa yang disebut dengan "cultuur stelsel" di mana dalam kajian tentang pegadaian saran yang dikemukakan adalah sebaiknya kegiatan pegadaian ditangani sendiri oleh pemerintah agar dapat memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan Staatsblad No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur bahwa usaha Pegadaian merupakan monopoli Pemerintah dan tanggal 1 April 1901 didirikan Pegadaian Negara pertama di Sukabumi, Jawa Barat. Selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati sebagai hari ulang tahun Pegadaian.

Pada masa pendudukan Jepang gedung kantor pusat Jawatan Pegadaian yang terletak di jalan Kramat Raya 162, Jakarta dijadikan tempat tawanan perang dan kantor pusat Jawatan Pegadaian dipindahkan ke jalan Kramat Raya 132. Tidak banyak perubahan yang terjadi

pada masa pemerintahan Jepang baik dari sisi kebijakan maupun struktur organisasi Jawatan Pegadaian. Jawatan Pegadaian dalam bahasa Jepang disebut ‘Sitji Eigeikyuku’, Pimpinan Jawatan Pegadaian dipegang oleh orang Jepang yang bernama Ohno-San dengan wakilnya orang pribumi yang bernama M. Saubari.

Pada masa awal pemerintahan Republik Indonesia, kantor Jawatan Pegadaian sempat pindah ke Karanganyar, Kebumen karena situasi perang yang kian memanas. Agresi Militer Belanda II memaksa kantor Jawatan Pegadaian dipindah lagi ke Magelang. Pasca perang kemerdekaan kantor Jawatan Pegadaian kembali lagi ke Jakarta dan Pegadaian dikelola oleh Pemerintah Republik Indonesia. Dalam masa ini, Pegadaian sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah No.7/1969 menjadi Perjan, dan selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah No.10/1990 (yang diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah No.103/2000) berubah lagi menjadi Perusahaan Umum (Perum). Kemudian pada tahun 2011, perubahan status kembali terjadi yakni dari Perum menjadi Perseroan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah (PP) No.51/2011 yang ditandatangani pada 13 Desember 2011. Namun, perubahan tersebut efektif setelah anggaran dasar diserahkan ke pejabat berwenang yaitu pada 1 April 2012.

2.2 Visi dan Misi

Visi

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

Misi

1. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh stakeholder dengan mengembangkan bisnis inti
 2. Memperluas jangkauan layanan UMKM melalui sinergi Ultra Mikro untuk meningkatkan proposisi nilai ke nasabah dan stakeholder
 3. Memberikan service excellence dengan fokus nasabah melalui :
-

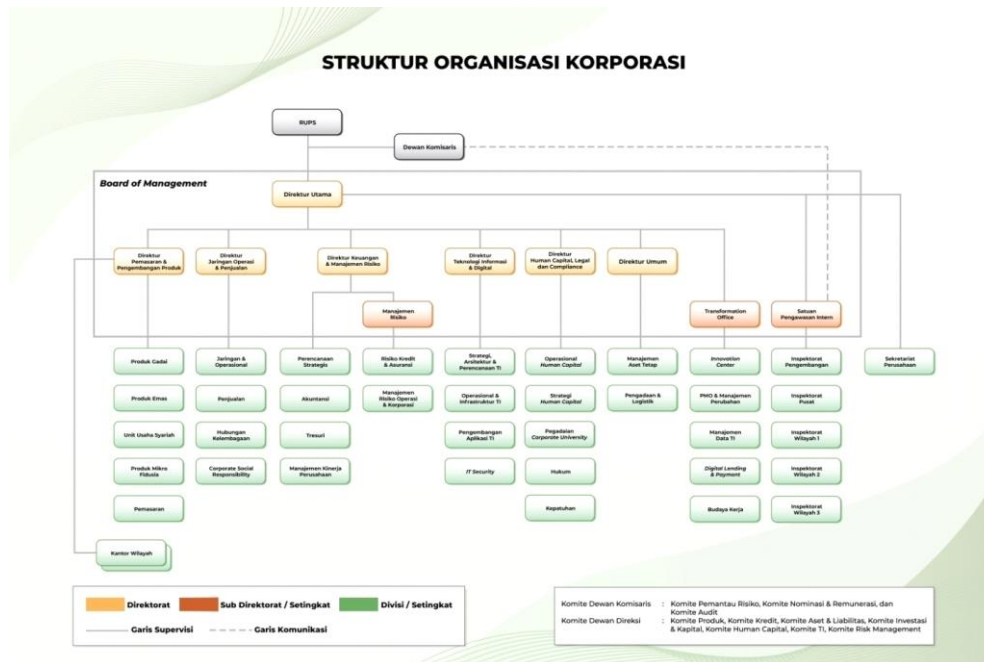
4. Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
5. Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
6. Praktek manajemen risiko yang kokoh
7. SDN yang profesional berbudaya kinerja baik

2.3 Lokasi

1. Kantor pusat Pegadaian
Jl. Kramat Raya 162 Jakarta Pusat 10430 Indonesia
2. Kantor cabang pegadaian Sedayu
Jl. Kanjeng Pangeran Sepuh Pengulu, Sidayu Gresik, Jawa Timur
3. Pegadaian Co-Location Unit BRI Karanggeneng
Jl. Raya Karanggeneng No. 72b, Ketawang, Karanggeneng, Kec. Karanggeneng,
Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62254

2.4 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi perusahaan merupakan alat untuk membantu pihak manajemen dalam upaya untuk merealisasikan tujuan yang telah ditetapkan, dan semua bidang yang ada dalam organisasi haruslah terkoordinasi dengan baik sehingga menciptakan kondisi yang baik serta mampu membawa perusahaan mencapai tujuan organisasi.



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi

2.5 Produk Pegadaian

Produk pinjaman Gadai

- Gadai Emas

Gadai Emas adalah pemberian kredit dengan sistem gadai yang diberikan ke seluruh golongan nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan emas seperti emas perhiasan, emas batangan dan berlian.

- Gadai non Emas

Gadai Non Emas adalah pemberian kredit dengan sistem gadai yang diberikan ke seluruh golongan nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan barang berharga seperti gawai (smartphone, laptop, kamera) elektronik (televisi, komputer) atau barang rumah tangga lainnya

- Gadai Kendaraan

Gadai Kendaraan adalah pemberian kredit dengan sistem gadai yang diberikan ke seluruh golongan nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan berupa kendaraan bermotor seperti sepeda motor dan mobil

- Gadai tabungan Emas

Gadai Tabungan Emas adalah pemberian kredit dengan sistem gadai yang diberikan ke seluruh golongan nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan titipan emas (saldo Tabungan Emas) yang ada di Pegadaian

- Gadai Titipan Emas

Gadai Titipan Emas adalah fasilitas pemberian pinjaman dengan jaminan emas yang telah dititipkan sebelumnya melalui produk Titipan Emas dengan mekanisme gadai yang dapat diajukan di Outlet Pegadaian dan aplikasi Pegadaian Digital

- Gadai Efek

Gadai Efek adalah layanan pemberian pinjaman dengan jaminan kepemilikan surat berharga berupa saham dan obligasi. Proses pengajuan mudah dan dapat dilakukan secara online melalui Pegadaian Digital

- Gadai Emas Syariah

Gadai Emas Syariah adalah pemberian pinjaman secara syariah dengan sistem gadai yang diberikan ke seluruh golongan nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan berupa emas batangan dan perhiasan

- Gadai non EMas Syariah

Gadai Non Emas Syariah adalah pemberian pinjaman secara syariah dengan sistem gadai yang diberikan ke seluruh golongan nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan barang bergerak berharga seperti gawai (smartphone, laptop, kamera) elektronik (televisi, komputer) atau barang rumah tangga lainnya.

- Gadai Kendaraan Syariah

Gadai Kendaraan Syariah adalah pemberian pinjaman secara syariah dengan sistem gadai yang diberikan ke seluruh golongan nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan barang bergerak berupa kendaraan bermotor seperti sepeda motor dan mobil

- Gadai Tabungan Emas Syariah

Gadai Tabungan Emas Syariah adalah pemberian pinjaman dengan sistem gadai yang diberikan ke seluruh golongan nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan titipan emas (saldo Tabungan Emas) yang ada di Pegadaian Syariah

- **Pembiayaan porsi haji**

Pembiayaan Porsi Haji adalah pembiayaan berbasis syariah untuk mendapatkan porsi haji dengan barang jaminan emas atau Tabungan Emas dengan proses yang mudah serta aman

- **Pembiayaan wisata religi**

Pembiayaan Wisata Religi adalah pinjaman untuk perjalanan Ibadah Rohani (Umroh) dengan jaminan berupa emas batangan, perhiasan atau saldo Tabungan Emas Pegadaian yang menggunakan pola angsuran berlandaskan prinsip prinsip syariat Islam

Produk non gadai

- **Pinjaman Usaha**

Pinjaman Usaha adalah pemberian kredit dengan angsuran bulanan yang diberikan kepada Usaha Kecil dan Menengah (UKM) untuk pengembangan usaha dengan sistem fidusia dengan barang jaminan berupa BPKB kendaraan bermotor

- **KUR Syariah**

Pembiayaan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan modal usaha seperti untuk pembelian barang dagangan/persediaan, perlengkapan atau barang lainnya tanpa menggunakan barang jaminan

- **Pinjaman Usaha Syariah**

Pinjaman Usaha Syariah adalah pinjaman dengan angsuran bulanan yang diberikan kepada Usaha Kecil dan Menengah (UKM) untuk pengembangan usaha dengan sistem fidusia dimana barang jaminan berupa BPKB kendaraan bermotor sedangkan unit kendaraan tetap dapat digunakan nasabah

- **Pinjaman Serbaguna**

Pinjaman Serbaguna adalah kredit yang diberikan kepada karyawan dan non karyawan untuk keperluan konsumtif dengan agunan BPKB kendaraan bermotor

- Pinjaman Modal Produktif

Pinjaman berbasis fidusia untuk usaha mikro, kecil, menengah dan besar dengan menggunakan invoice aktif atau belum jatuh tempo sebagai jaminan

- Pinjaman Modal Kerja

Pinjaman Modal Kerja adalah produk pembiayaan dengan jaminan invoice aktif melalui platform Peer to Peer Lending (P2P Lending)

- Cicil Kendaraan

Cicil Kendaraan adalah pemberian pinjaman dengan prinsip syariah kepada pengusaha mikro/kecil, karyawan serta profesional dan pensiunan guna pembelian kendaraan bermotor dalam kondisi baru maupun bekas

- Gadai Sertifikat Syariah

Gadai Sertifikat Syariah adalah pembiayaan berbasis syariah yang diberikan kepada masyarakat terutama golongan ekonomi lemah hingga menengah untuk kebutuhan produktif maupun konsumtif yang memiliki penghasilan tetap/rutin dengan jaminan sertifikat tanah setingkat SHM dan HGB

- Cicil Emas

Cicil Emas adalah layanan pembiayaan emas batangan kepada masyarakat baik personal maupun kelompok arisan secara angsuran yang dapat menjadi alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan

Produk Layanan Jasa

- Tabungan Emas

Tabungan Emas Pegadaian adalah layanan penitipan emas yang memungkinkan nasabah melakukan investasi emas secara mudah, aman, dan terpercaya.

- Titipan Emas

Adalah fasilitas titipan emas perhiasan atau batangan disertai manfaat tambahan berupa fasilitas plafon pinjaman (kredit) sesuai nilai emas yang dititipkan

- **Jasa Sertifikasi**

Pegadaian Jasa Sertifikasi adalah sebuah laboratorium gemologi (G-Lab) untuk pengujian batu mulia, emas dan perhiasan secara akurat, aman dan bersertifikat
 - **Jasa Taksiran**

Jasa Taksiran adalah Layanan kepada masyarakat yang ingin mengetahui nilai barang berharga yang dimilikinya untuk keperluan investasi ataupun keperluan bisnis lainnya dengan biaya yang relatif terjangkau
 - **Jasa Titipan**

Jasa Titipan adalah layanan untuk menitipkan barang berharga seperti perhiasan, emas, berlian, surat berharga atau kendaraan bermotor.
 - **Kartu Emas**

Kartu Kredit Co-branding antara BRI dengan Pegadaian yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran berbasis kartu dengan memanfaatkan saldo Tabungan Emas sebagai jaminan dengan sistem Gadai Tabungan Emas
 - **Safe Deposit Box**

Pegadaian Safe Deposit Box adalah jasa penyewaan kotak penyimpanan barang atau surat berharga yang dirancang secara khusus. Keamanan barang dan surat berharga terjamin ditempatkan di ruangan khusus yang kokoh, tahan bongkar dan tahan api
 - **Jasa Pengiriman Uang**

Pegadaian Jasa Pengiriman Uang adalah layanan pengiriman dan penerimaan uang domestik dan luar negeri yang bekerjasama dengan beberapa perusahaan Remitansi berskala internasional
 - **Jasa Pembayaran Online**

Pegadaian Jasa Pembayaran Online adalah layanan pembayaran tagihan, pembelian multi biller secara online dan pembayaran serta pencairan kredit produk Pegadaian secara non tunai. Layanan Jasa Pembayaran Online merupakan solusi pembayaran cepat yang memudahkan nasabah melalui channel distribusi Pegadaian.
-

BAB 3

Tinjauan Pustaka

3.1 Gadai

Gadai adalah hak yang dimiliki seorang piutang atas barang bergerak yang memiliki nilai. Barang tersebut diberikan kepada seorang piutang oleh orang yang berhutang. Orang berhutang tersebut menyerahkan kuasa barang bergerak miliknya kepada seorang piutang untuk melunasi hutang apabila pihak yang berhutang tidak dapat memenuhi kewajibannya pada saat jatuh tempo. Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) Buku II Tentang Akad Pasal 20 poin 14, gadai/rahn adalah penguasaan barang milik peminjam oleh pemberi pinjaman sebagai jaminan.

3.2 Marketing

Pemasaran adalah sistem holistik dari kegiatan bisnis yang bertujuan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan pelanggan potensial.

Marketing merupakan suatu serangkaian proses penciptaan, komunikasi, dan penyampaian nilai kepada pelanggan serta pengelolaan hubungan dengan pelanggan dengan cara yang menguntungkan serta pengelolaan hubungan dengan pelanggan dengan cara yang menguntungkan bagi organisasi dan pemangku kepentingan (stakeholder)

Marketing adalah tentang memahami manusia kemudian berupaya memberikan hal yang diinginkan dengan harga yang sesuai sehingga tercipta keuntungan antara kedua belah pihak.

3.3 Marketing 4.0

Marketing 4.0 adalah pendekatan pemasaran yang menghubungkan interaksi online dan offline antara perusahaan dan pelanggan. Dalam keadaan yang serba digital, interaksi digital saja tidak cukup. Butuh sentuhan offline untuk mewakili kesesuaian instruksi dalam memenuhi kebutuhan yang kuat. Terdapat pendekatan 5A dalam marketing 4,0 yaitu :

Aware adalah pelanggan secara pasif menerima daftar panjang merek/brand dari pengalaman masa lalu, komunikasi pemasaran, atau dari anjuran orang lain.

Appeal adalah pelanggan memproses pesan yang mereka terima kemudian menciptakan memori jangka pendek atau memperkuat memori jangka panjang dan menjadi tertarik pada merek/brand.

Ask adalah didorong oleh rasa ingin tahu, pelanggan secara aktif mencari informasi lebih lanjut dari teman, keluarga, media, atau langsung bertanya kepada merek/brand.

Act adalah diperkuat oleh lebih banyak informasi, pelanggan memutuskan untuk membeli dan berinteraksi lebih dalam melalui proses pembelian, penggunaan, dan layanan.

Advocate adalah dari waktu ke waktu, pelanggan mengembangkan kesetiaan yang kuat terhadap merek, yang tercermin dalam retensi, pembelian kembali dan akhirnya menganjurkan kepada orang lain.

3.4 Sales Promotion

Sales adalah pekerja yang menjual dan mempromosikan produk kepada masyarakat yang ada di sekeliling, agar produk yang mau dijual tersebut dapat diketahui dan dipahami oleh calon konsumen dan disitu sales marketing menjelaskan tentang produk kepada konsumen supaya calon konsumen yang mau membeli tahu tentang produk yang diinginkan dan syarat yang dipersiapkan. Menurut Kotler & Keller (2009) mengatakan bahwa *Sales promotion* merupakan dasar dalam kampanye pemasaran, terdiri dari berbagai media insentif, kebanyakannya adalah bukan jangka panjang, yang direncanakan untuk merangsang pembelian yang lebih cepat maupun lebih besar atas produk oleh konsumen. Menurut Peter & Jerry (2014) *Sales promotion* adalah rangsangan langsung terhadap konsumen agar melakukan pembelian. Disimpulkan bahwa Sales Promotion adalah dasar strategi pemasaran yang melakukan promosi secara langsung kepada masyarakat untuk merangsang langsung pembelian.

BAB 4 Pembahasan

4.1 Struktur Organisasi Unit Kerja



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Unit Kerja

4.2 Tugas Unit Kerja

1. Pimpinan Cabang

Pemimpin Cabang adalah pejabat struktural sebagai pemimpin Kantor Cabang konvensional atau syariah

2. Marketing Officer

Karyawan yang memberikan ide dan perencanaan tentang pemasaran produk

3. Sales

Karyawan di bawah marketing officer yang menjalankan pemasaran yang telah di rancangkan oleh marketing Officer

4. Manajer Gadai

Manajer Gadai adalah pejabat struktural di bawah Pemimpin Cabang sebagai Pemimpin Unit Bisnis Gadai di Kantor Cabang konvensional atau syariah

5. Penaksir

Karyawan yang menentukan harga taksiran barang gadai yang hendak di gadaikan di pegadaian

6. Pengelolaan agunan

Karyawan yang mengawasi keluar masuknya barang gadaian yang terdapat di kantor cabang

7. Pengelola Co-Location

Pengelola Pelayanan Co-Location adalah karyawan Perusahaan yang memiliki fungsi mengelola Unit Pelayanan Co-location, mulai dari proses taksiran barang jaminan dan penetapan besaran uang pinjaman yang dapat diberikan kepada nasabah sampai dengan penerimaan pelunasan/pembayaran transaksi produk dan angsuran produk Perusahaan yang dilaksanakan pada Unit Pelayanan Co-location,

8. Manajer non Gadai

Manajer Non Gadai adalah pejabat struktural di bawah Pemimpin Cabang sebagai Pemimpin Unit Bisnis Non Gadai di Kantor Cabang konvensional atau syariah

9. Account Officer

Account Officer (AO) adalah adalah karyawan Perusahaan memiliki peran dalam pengelolaan bisnis non gadai meliputi pemasaran, penjualan, analisa kredit administrasi, penagihan dan maintenance nasabah produk mikro di Kantor

10. Administrasi Kredit

Karyawan yang memastikan kelengkapan berkas berkas nasabah untuk melakukan pinjaman mikro (non gadai)

11. Manajemen operasional

Manajer Operasional adalah pejabat struktural di bawah Pemimpin Cabang sebagai Pemimpin Unit Operasional di Kantor Cabang konvensional atau syariah

12. Kasir

Karyawan yang mengelola keluar masuknya uang di outlet pegadaian

13. Customer Relationship Officer

Pegawai yang membantu menjelaskan produk dan memasarkan produk pegadaian di outlet pegadaian

14. Keagenan

Masyarakat yang melakukan kerja sama dengan pegadaian untuk memasarkan produk dan mendapat fee/keuntungan dalam setiap melakukan penjualan produk

4.3 Penjelasan Singkat Tentang Tugas Unit Kerja

1. Pemimpin Cabang

Uraian tugas Pemimpin Cabang meliputi:

- a. Mengendalikan dan memonitor kegiatan operasional unit kerja dibawah koordinasinya secara efisien berdasarkan prinsip kehati-hatian dan ketentuan yang berlaku:
 - b. Mengoordinasikan dan memonitor kegiatan pelayanan prima kepada nasabah untuk mencapai target kepuasan nasabah,
 - c. Melaksanakan kegiatan pengendalian intern terhadap seluruh aktivitas operasional bisnis dan keuangan di bawah koordinasinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku:
 - d. Mengarahkan pengelolaan portofolio bisnis unit kerja di bawah koordinasinya sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP):
 - e. Mengkoordinasikan pengelolaan kualitas pinjaman produk gadai dan non gadai meliputi performing loan, non-performing loan dan ekstrakomptabel (write off) untuk memitigasi risiko kredit dan mengoptimalkan pendapatan Perusahaan
 - f. Mengarahkan kegiatan pemasaran dan penjualan produk Perusahaan melalui skema farming & hunting dengan mengoptimalkan nasabah eksisting maupun nasabah baru melalui kerjasama kelembagaan, perorangan, dan keagenan guna meningkatkan portofolio bisnis di unit kerjanya,
-

- g. Membina hubungan baik dengan berbagai stakeholder di sekitar wilayah kelolaannya untuk mendukung pelaksanaan peningkatan kinerja Perusahaan:
- h. Mengkoordinasikan dan melakukan monitoring seluruh aktivitas karyawan dibawah binaannya untuk menciptakan iklim kerja yang kondusif dan peningkatan keterkaitan antar karyawan,
- i. Mengarahkan penyusunan rencana kerja dan anggaran biaya (RKAB Tahunan) yang inline dengan visi dan misi Perusahaan,
- j. Mengarahkan pelaksanaan Performance Management System (PMS) mulai dari penetapan target (target setting), cascading target, performance review, coaching dan mentoring, serta performance appraisal pada Unit Kerja di bawah koordinasinya:
- k. Mengarahkan pengelolaan dan implementasi manajemen risiko sesuai dengan peraturan dan kebijakan Perusahaan guna menumbuhkan budaya sadar risiko pada Unit Kerja di bawah koordinasinya,
- l. Mengarahkan pelaksanaan standar etika Perusahaan (code of conduct), budaya kerja dan manajemen perubahan pada Unit Kerja di bawah koordinasinya.

2. Marketing Officer

Tugas dan tanggung jawab utama Marketing Officer meliputi:

- a. Melakukan kegiatan pemasaran dalam rangka meningkatkan portofolio bisnis Kantor Cabang.
- b. Mengelola penjualan produk ke segmen kelembagaan meliputi strategi, perencanaan, implementasi dan monitoring sehingga penjualan produk berkelanjutan:
- c. Berkoordinasi dengan seluruh channel untuk eksekusi potensi kelembagaan yang telah atau belum terjalin:

- d. Melaksanakan kegiatan pelayanan prima kepada nasabah untuk mencapai target kepuasan nasabah,
- e. Melakukan maintenance portofolio, customer relationship dan follow up secara berkelanjutan:
- f. Melaksanakan aktivitas lain dalam ruang lingkup tugasnya sesuai dengan Pedoman Pelaksanaan dan ketentuan (SOP) yang berlaku dan bertanggung jawab atas pencapaian atau pelampauan targetnya,
- g. Menyusun laporan yang berkaitan dengan ruang lingkup dan bidang tugas Marketing Officer.

3. Sales

tugas dan tanggung jawab utama Sales meliputi:

- a. Melakukan penjualan produk perusahaan mulai dari mencari prospek calon nasabah, melakukan closing dan maintenance nasabah sehingga target penjualan tercapai,
- b. Melaksanakan kegiatan pelayanan prima kepada nasabah untuk mencapai target kepuasan nasabah,
- c. Melaksanakan aktivitas lain dalam ruang lingkup tugasnya sesuai dengan Pedoman Pelaksanaan dan ketentuan (SOP) yang berlaku dan bertanggung jawab atas pencapaian atau pelampauan targetnya,
- d. Menyusun laporan yang berkaitan dengan ruang lingkup dan bidang tugas Sales.

4. Manajer Gadai

Uraian tugas Manajer Gadai meliputi:

- a. Mengendalikan dan memonitor kegiatan operasional unit kerja di bawah koordinasinya secara efisien berdasarkan prinsip kehati-hatian dan ketentuan yang berlaku:
- b. Melaksanakan, mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan pelayanan prima kepada nasabah untuk mencapai target kepuasan nasabah,
- c. Melaksanakan kegiatan pengendalian intern terhadap seluruh aktivitas operasional bisnis gadai dan keuangan unit kerja di bawah koordinasinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku,
- d. Mengarahkan pengelolaan portofolio bisnis gadai unit kerja di bawah koordinasinya sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP): Mengkoordinasikan pengelolaan kualitas pinjaman produk gadai untuk memitigasi risiko kredit dan mengoptimalkan pendapatan Perusahaan:
- e. Mengarahkan kegiatan pemasaran dan penjualan produk gadai melalui skema farming & hunting dengan mengoptimalkan nasabah eksisting maupun nasabah baru,
- f. Mengkoordinasikan dan melakukan monitoring seluruh aktivitas karyawan di bawah binaannya untuk menciptakan iklim kerja yang kondusif dan peningkatan keterkaitan antar karyawan:
- g. Mengarahkan penyusunan rencana kerja dan anggaran biaya (RKAP Tahunan) yang inline dengan visi dan misi Perusahaan,
- h. Mengarahkan pelaksanaan Performance Management System (PMS) mulai dari penetapan target (target setting), cascading target, performance review, coaching, mentoring dan performance appraisal pada Unit Kerja di bawah koordinasinya:

- i. Mengarahkan pengelolaan dan implementasi manajemen risiko sesuai dengan peraturan dan kebijakan Perusahaan guna menumbuhkan budaya sadar risiko pada Unit Kerja di bawah koordinasinya,
- j. Mengarahkan pelaksanaan standar etika Perusahaan (code of conduct), budaya kerja dan manajemen perubahan pada Unit Kerja di bawah koordinasinya.

5. Penaksir

Uraian tugas Penaksir meliputi:

- a. Melakukan penilaian (penaksiran) barang jaminan dan prakarsa pembiayaan gadai secara profesional, cepat dan akurat sesuai dengan ketentuan
- b. Melaksanakan kegiatan pelayanan prima kepada nasabah untuk mencapai target kepuasan nasabah,
- c. Melaksanakan kegiatan pengendalian Non Performing Loan (NPL) produk gadai secara efektif sesuai dengan ketentuan (SOP) yang berlaku,
- d. Mengelola portofolio bisnis gadai sesuai dengan target bisnis yang ditetapkan: Melakukan kegiatan pemasaran dan penjualan untuk meningkatkan portofolio pinjaman produk gadai,
- e. Melakukan updating Harga Pasar Setempat (HPS) secara berkala sesuai dengan ketentuan yang berlaku,
- f. Menyusun laporan dan dokumentasi yang berkaitan dengan ruang lingkup dan bidang tugas Penaksir.

6. Pengelola Agunan

Uraian tugas Pengelola Agunan meliputi:

- a. Melaksanakan pengelolaan barang jaminan produk gadai dan non gadai sesuai dengan ketentuan yang berlaku:

- b. Menjaga keamanan dan kebersihan tempat penyimpanan agunan guna menjaga barang jaminan dalam kondisi baik, aman, dan terawat,
- c. Melaksanakan kegiatan pelayanan prima kepada nasabah,
- d. Menyusun laporan yang berkaitan dengan ruang lingkup dan bidang tugas Pengelola Agunan,

7. Pengelola Pelayanan Co-Location

Uraian tugas pengelola pelayanan Co-Location meliputi

- a. Melaksanakan kegiatan operasional unit Colocation secara efisien berdasarkan prinsip kehati-hatian dan ketentuan yang berlaku
- b. Melaksanakan kegiatan pelayanan prima kepada nasabah untuk mencapai target kepuasan nasabah
- c. Melaksanakan kegiatan pengendalian intern terhadap seluruh aktivitas operasional bisnis dan keuangan di unit Colocation sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- d. Mengelola portofolio bisnis unit Colocaton sesuai dengan rencana kerja dan anggaran perusahaan (RKAP)
- e. Melaksanakan pengelolaan kualitas pinjaman produk gadai untuk memitigasi risiko kredit dan mengoptimalkan pendapatan perusahaan
- f. Melaksanakan pengelolaan barang jaminan produk gadai sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- g. Melaksanakan dan mengkoordinasikan kegiatan pemasaran dan penjualan produk perusahaan melalui skema *farming dan hunting* dengan mengoptimalkan nasabah eksisting maupun nasabah baru melalui kerjasama

kelembagaan, perorangan dan keagenan guna meningkatkan portofolio bisnis di unit kerjanya

- h. Melakukan *updating* harga pasar setempat (HPS) secara berkala sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- i. Mengarahkan penyusunan rencana kerja dan anggaran biaya (RKAP Tahunan) yang *inline* dengan visi dan misi perusahaan.
- j. Mengarahkan pelaksanaan performance management system (PMS) mulai dari penetapan target (target setting), *cascading* target, *performance review*, coaching, mentoring, performance appraisal, pada unit kerja dibawah koordinasinya
- k. Mengarahkan pengelolaan dan implementasi manajemen risiko sesuai dengan peraturan dan kebijakan perusahaan guna menumbuhkan budaya sadar risiko pada unit kerja dibawah koordinasinya
- l. Mengarahkan pelaksanaan standar etika perusahaan (code of conduct) budaya kerja dan manajemen perubahan pada unit kerja dibawah koordinasinya

8. Manajer non Gadai

Uraian tugas Manajer non gadai meliputi :

- a. Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan pemasaran dan pengelolaan produk non gadai (mikro) untuk meningkatkan transaksi, kinerja, profitabilitas, dan portofolio kantor sesuai target
 - b. Mengkoordinasikan pemberian layanan prima kepada nasabah non gadai (mikro) untuk mencapai kualitas layanan yang handal
 - c. Mengkoordinasikan pengelolaan kualitas kualitas pinjaman mikro (kolektibilitas dalam perhatian khusus/DPK, non performing loan/NPL, dan
-

ekstrakomptabel) untuk memitigasi risiko kredit dengan tetap menjaga hubungan baik dengan nasabah dan menjaga citra perusahaan.

- d. Melaksanakan pengendalian kegiatan intern terhadap seluruh aktivitas operasional bisnis non gadai dan keuangan di bawah koordinasinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku
 - e. Mengkoordinasikan pengelolaan portofolio bisnis non gadai sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP);
 - f. Mensupervisi proses asuransi penjaminan kredit terkait kelengkapan dan penatakerjaan dokumen sesuai yang dipersyaratkan;
 - g. Mengkoordinasikan dan melakukan monitoring seluruh aktivitas anggota tim di bawah koordinasinya untuk menciptakan iklim kerja yang kondusif dan meningkatkan keterikatan antar pekerja;
 - h. Mengarahkan penyusunan rencana kerja dan anggaran biaya (RKAP Tahunan) yang inline dengan visi dan misi Perusahaan;
 - i. Mengarahkan pelaksanaan Performance Management System (PMS) mulai
 - j. dari penetapan target (target setting), cascading target, performance review, coaching, mentoring dan performance appraisal pada Unit Kerja di bawah koordinasinya;
 - k. Mengarahkan pengelolaan dan implementasi manajemen risiko sesuai dengan peraturan dan kebijakan Perusahaan guna menumbuhkan budaya sadar risiko pada Unit Kerja di bawah koordinasinya;
 - l. Mengarahkan pelaksanaan standar etika Perusahaan (code of conduct), budaya kerja dan manajemen perubahan pada Unit Kerja di bawah koordinasinya.
-

9. Account officer (AO)

Uraian tugas Account Officer meliputi :

- a. Melaksanakan kegiatan pemasaran dan pengelolaan bisnis mikro untuk meningkatkan kinerja bisnis mikro dan portofolio kantor cabang sesuai target;
- b. Melakukan prakarsa dan meneliti kelengkapan, keabsahan dokumen serta survey, analisa usulan pinjaman mikro agar proses pelayanan pinjaman mikro berjalan lancar sesuai prosedur;
- c. Melaksanakan kegiatan penagihan (collection) terhadap nasabah mikro yang bermasalah, untuk memitigasi risiko kredit Dalam Perhatian Khusus (DPK), Non Performing Loan (NPL) dan ekstrakomptabel dengan tetap menjaga hubungan baik dengan nasabah dan menjaga citra Perusahaan;
- d. Melakukan prakarsa penyelamatan (restrukturisasi dan penyelesaian) pinjaman mikro bermasalah di kantor cabang/UPC agar tercapai portofolio kredit yang sehat;
- e. Melakukan pembinaan nasabah mikro untuk menjaga kualitas pinjaman.

10. Admin kredit

Uraian tugas Admin Kredit meliputi :

- a. Melaksanakan kegiatan administrasi dan tugas-tugas pendukung untuk memperlancar proses penyaluran kredit dengan tetap berdasarkan prinsip kehati-hatian;
 - b. Menatakerjakan file dan dokumen kegiatan administratif pelayanan bisnis mikro kepada calon nasabah dan nasabah agar dokumen menjadi tertib;
 - c. Menatakerjakan kelengkapan administrasi berkas kredit termasuk klaim asuransi penjaminan kredit dengan tertib dan lengkap sesuai ketentuan yang berlaku;
-

- d. Menjalankan tugas lainnya guna mendukung kelancaran operasional bisnis non gadai;
- e. Merekap data dan laporan kredit yang dibutuhkan untuk mendukung kinerja cabang;

11. Manajer operasional

Uraian tugas Manajemen Operasional meliputi :

- a. Mengelola dan mengkoordinasikan pelaksanaan transaksi pengeluaran dan penerimaan kas agar berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - b. Melakukan verifikasi dokumen pendukung pembayaran dan melakukan pembukuan administrasi operasional transaksi kas baik secara tunai maupun non tunai;
 - c. Melaksanakan kegiatan pengendalian intern terhadap seluruh aktivitas operasional dan keuangan di bawah koordinasinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - d. Melakukan verifikasi kelengkapan dokumen kredit sebelum pencairan kredit;
 - e. Mengelola logistik dan aset kantor cabang agar terawat dan dapat berfungsi dengan baik;
 - f. Mengelola masukan atau komplain nasabah serta menindaklanjutinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - g. Melaksanakan dan mengkoordinasikan kegiatan pelayan prima kepada nasabah untuk mencapai target kepuasan nasabah;
 - h. Mengkoordinasikan pengelolaan agen meliputi akuisisi, pembinaan, dan dukungan operasional guna meningkatkan portofolio agen;
 - i. Mengkoordinasikan pelaksanaan customer retention, cross selling, up selling, serta marketing & sales farming;
 - j. Mengarahkan penyusunan rencana kerja dan anggaran biaya (RKAP Tahunan) yang inline dengan visi dan misi Perusahaan;
-

- k. Mengarahkan pelaksanaan Performance Management System (PMS) mulai dari penetapan target (target setting), cascading target, performance review, coaching, mentoring dan performance appraisal pada Unit Kerja di bawah koordinasinya;
- l. Mengarahkan pengelolaan dan implementasi manajemen risiko sesuai dengan peraturan dan kebijakan Perusahaan guna menumbuhkan budaya sadar risiko pada Unit Kerja di bawah koordinasinya;
- m. Mengarahkan pelaksanaan standar etika Perusahaan (code of conduct), budaya kerja dan manajemen perubahan pada Unit Kerja di bawah koordinasinya.

12. Kasir

Uraian tugas kasir meliputi :

- a. Melaksanakan kegiatan pelayanan prima kepada nasabah untuk mencapai target kepuasan nasabah;
- b. Melaksanakan penerimaan dan pengeluaran uang atas transaksi produk maupun operasional baik tunai maupun non tunai di Kantor Cabang sesuai kewenangannya berdasarkan Panduan Pelayanan atau ketentuan (SOP) lain yang berlaku;
- c. Melaksanakan pengelolaan kas untuk mendukung kegiatan transaksi operasional dan pembayaran lainnya di Kantor Cabang;
- d. Melakukan verifikasi awal dan akhir, memeriksa kelengkapan jumlah dan keabsahan dokumen transaksi.

13. Customer Relationship Officer (CRO)

Uraian tugas Customer Relationship Officer (CRO) meliputi :

- a. Memperkenalkan, memasarkan, dan menjual produk Perusahaan melalui Cross-Selling dan Up-Selling baik pada nasabah Walk-In di Outlet, nasabah eksisting aktif maupun non aktif melalui berbagai saluran komunikasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
-

- b. Melaksanakan kegiatan pelayanan prima kepada nasabah untuk mencapai target kepuasan nasabah;
- c. Mengelola masukan atau komplain nasabah serta menindaklanjutinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- d. Melaksanakan kegiatan maintenance dan retensi nasabah secara on desk atau saluran lain sesuai dengan kebutuhan Perusahaan;
- e. Membantu nasabah untuk instalasi, registrasi, dan sosialisasi aplikasi digital Pegadaian dan memberikan troubleshooting untuk mempermudah transaksi nasabah;
- f. Melaksanakan aktivitas lain dalam ruang lingkup tugasnya sesuai dengan Pedoman Pelaksanaan dan ketentuan (SOP) yang berlaku dan bertanggung jawab atas pencapaian atau pelampauan targetnya;
- g. Menyusun laporan-laporan yang terkait dengan ruang lingkup tugasnya.

14. Keagenan

Uraian tugas keagenan meliputi :

- a. Melakukan prospek ke calon agen, menerima aplikasi permohonan calon Agen, melakukan survey kelayakan calon Agen dan selanjutnya diproses lebih lanjut untuk menjadi Agen sesuai dengan kriteria yang berlaku;
- b. Mengelola Agen sebagai channe/ Perusahaan dengan meningkatkan kapabilitasnya melalui Product Knowledge, operasionalisasi aplikasi Agen, dan branding Agen;
- c. Mengelola handling complaint Agen, mulai menerima keluhan, menangani keluhan, hingga melakukan eskalasi ke pihak berwenang apabila keluhan belum dapat diselesaikan;

- d. Monitoring dan evaluasi kinerja Agen, mendorong produktivitas Agen dengan menyelenggarakan literasi atau kunjungan secara berkala, mengadakan acara gathering dengan Agen, dll;

4.4 Tugas Khusus

Menjadi tim Marketing and Sales officer pada Co-location Pegadaian Unit BRI Karanggeneng.

4.4.1 tujuan Penelitian

Penelitian mengenai Marketing and Sales Officer di Pegadaian CP Sidayu, Gresik ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi marketing and sales pada Pegadaian CP Sidayu

4.4.2 metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode kualitatif, dalam proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari *interview* beberapa pegawai disana. Berikut beberapa metode pengumpulan data antara lain :

Wawancara

Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari informan yang terkait. Menurut Yusuf (2014:372) Wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti. Menurut Arikunto (2016:199) Wawancara bebas terpimpin adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat. Pertanyaan akan berkembang pada saat melakukan wawancara. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian.

Dalam memperoleh data wawancara menggunakan teknik wawancara tidak sistematis adalah peneliti melakukan wawancara secara langsung tanpa terlebih dahulu menyusun instrumen pedoman wawancara.

Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap dari metode pengumpulan data lain untuk memperoleh kredibilitas yang tinggi jika didukung oleh arsip/data yang sudah ada.

Untuk membantu memperkuat data dari wawancara, peneliti melakukan studi dokumentasi untuk memperkuat data dari wawancara.

4.4.3 Analisa Data dan Pembahasan

Kegiatan internship yang dilakukan penulis untuk mencari pengalaman Implementasi tentang Marketing & Sales di Co-Location Pegadaian unit BRI Karanggeneng. Observasi mulai dari cara memasarkan produk sampai terjadi kesepakatan antara nasabah dan pegadaian.

Pegadaian memiliki 3 fokus bisnis yang ditawarkan kepada customer yaitu gadai, non gadai, dan jasa.

Untuk implementasi memasarkan produk pegadaian kepada masyarakat sekitar, peneliti mencoba menganalisa pendekatan 5A dalam marketing 4,0 untuk memasarkan produk pegadaian.

Dalam tahap *Aware* (menyadari), menggambarkan pelanggan yang lebih pasif. Pelanggan sadar terhadap keberadaan brand melalui sumber pengenalan pelanggan terhadap brand. Pegadaian melakukan sebar brosur, literasi dan sosialisasi di instansi Co-Location Unit BRI Karanggeneng sebagai *announcement* produk pegadaian dan lokasi bahwa sekarang pegadaian hadir di dalam dan satu unit dengan BRI Karanggeneng.

Dalam tahap Appeal (tertarik), *Customer* pada umumnya memutuskan tertarik atau tidak terhadap sebuah brand yang baru dikenal ataupun brand yang telah dikenal sebelumnya. Setelah fase *aware*, *customer* akan tertarik pada merek tertentu jika merek tersebut memberikan sesuatu yang menarik daripada yang lain atau yang lain dari biasanya. Dari penjelasan produk dan lokasi pegadaian yang dilakukan di fase *aware*, *customer* mulai mencermati brosur yang diberikan karena mulai suka atau tertarik pada produk pegadaian.

Dalam tahap Ask (bertanya), merupakan peralihan dari proses individu ke sosial, *customer* kemudian aktif mencari informasi mengenai brand baik secara online dengan mengunjungi website terkait brand yang dicari oleh *customer* maupun offline dengan berbicara bersama keluarga atau teman-teman yang telah menggunakan produk atau layanan, atau melalui rekomendasi komunitasnya karena pelanggan belum yakin terhadap sebuah *brand*. *Customer/nasabah* pegadaian mengajukan pertanyaan lebih rinci saat sosialisasi atau menghubungi nomor yang tertera di brosur untuk mengetahui produk pegadaian seperti bertanya mengenai fleksibilitas bunga, cara mengangsur logam mulia, barang apa saja yang bisa digadaikan, dll.

Dalam tahap Act (bertindak), Apabila hasil *customer* mencari informasinya positif maka *customer* akan menjadi yakin bahwa suatu brand memang layak untuk pelanggan maka pelanggan membeli dan menggunakan brand tersebut. Setelah mengetahui dan mendapatkan informasi yang cukup, *customer/nasabah* memutuskan untuk melakukan transaksi di pegadaian entah itu gadai/cicil logam mulia.

Dalam tahap Avocate (menganjurkan), pelanggan yang loyal dan melakukan advokasi: memberi tahu, dan meyakinkan baik/buruk sebuah merek. Terdapat 3 tingkatan loyalitas *customer* dalam fase ini. Pertama, *customer* tetap memakai sebuah brand tertentu, hal ini disebut *retention*. Tingkat kedua adalah repurchase yaitu *customer* melakukan pembelian kembali. Tingkat ketiga atau tingkat tertinggi adalah advokasi yaitu ketika *customer* rela mempertaruhkan reputasi pribadinya untuk merekomendasikan brand baik secara spontan ataupun tidak spontan. *Customer/nasabah* mulai percaya dan merasakan kenyamanan produk pegadaian. *Customer/nasabah* mulai melakukan transaksi gadai lagi

saat membutuhkan modal bahkan Customer/nasabah mulai merekomendasikan kepada keluarga, tetangga, teman mengenai produk pegadaian dan juga lokasi pegadaian yang satu unit dengan BRI Karanggeneng.

4.4.4 Kesimpulan Penelitian

Pegadaian memiliki 3 jenis bisnis yaitu gadai, non gadai, dan jasa namun fokus utama adalah gadai.

Dalam tahap aware (mengetahui) Pegadaian melakukan sebar brosur, literasi dan sosialisasi di instansi Co-Location Unit BRI Karanggeneng sebagai *announcement* produk pegadaian dan lokasi bahwa sekarang pegadaian hadir di dalam dan satu unit dengan BRI Karanggeneng. Kemudian tahap appeal (tertarik) Dari penjelasan produk dan lokasi pegadaian yang dilakukan di fase aware, customer mulai mencermati brosur yang diberikan karena mulai suka atau tertarik pada produk pegadaian. selanjutnya di tahap ask (bertanya) Customer/nasabah pegadaian mengajukan pertanyaan lebih rinci saat sosialisasi atau menghubungi nomor yang tertera di brosur untuk mengetahui produk pegadaian seperti bertanya mengenai fleksibilitas bunga, cara mengangsur logam mulia, barang apa saja yang bisa digadaikan, dll. Saat di tahap act (bertindak) Setelah mengetahui dan mendapatkan informasi yang cukup, customer/nasabah memutuskan untuk melakukan transaksi di pegadaian entah itu gadai/cicil logam mulia. Dan terakhir i tahap advocate (menganjurkan) Customer/nasabah mulai percaya dan merasakan kenyamanan produk pegadaian. Customer/nasabah mulai melakukan transaksi gadai lagi saat membutuhkan modal bahkan Customer/nasabah mulai merekomendasikan kepada keluarga, tetangga, teman mengenai produk pegadaian dan juga lokasi pegadaian yang satu unit dengan BRI Karanggeneng.

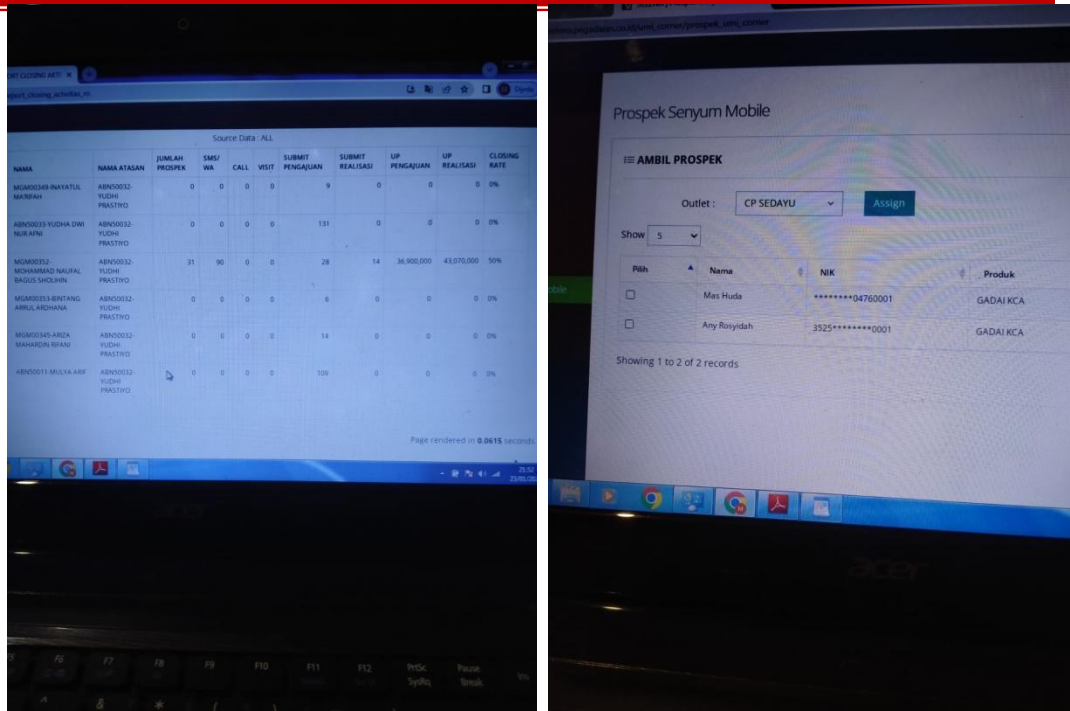
Marketing yang dijalankan oleh pegadaian sesuai dengan teori Pendekatan 5A dalam marketing 4,0. Dengan kesesuaian ini, Pegadaian mampu memasarkan produk sesuai dengan target yang ditetapkan dengan baik dan terus berkembang sesuai pasar di daerah Karanggeneng.

4.5 Kegiatan Magang

Magang merupakan kegiatan studi lapangan dalam bidang Marketing & Sales Officer, yang mencakup aktivitas antara lain :



Gambar 4. 2 Aktivitas Marketing



Gambar 4. 3 Aktivitas Input Data Nasabah

4.6 Jadwal Magang

Tabel 4. 1 Kegiatan Magang

Kegiatan	BULAN 1	BULAN 2	BULAN 3	BULAN 4	BULAN 5	BULAN 6
1. Pengenalan terhadap perusahaan meliputi sejarah dan manajemen PT. Pegadaian						
2. Pengenalan produk, program, kegiatan yang ada pada PT. Pegadaian						
3. Pelaksanaan dan implementasi mengenai marketing and sales yang terdapat pada PT. Pegadaian						
4. Observasi dan Pengumpulan data Laporan						
5. Pembuatan laporan						

BAB 5

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil kegiatan internship selama 6 bulan periode 2021 di Pegadaian Co-Location Unit BRI Karanggeneng yaitu :

Magang di Pegadaian melakukan kegiatan Marketing & Sales Officer untuk berperan aktif, membantu dan belajar dalam penjualan, promosi, berkomunikasi dengan customer, lingkungan profesional dan etika perusahaan. Dan juga melakukan analisis marketing untuk menunjang pengetahuan baru yang diterima selama magang di Pegadaian yang bertempat satu unit dengan BRI. Dan juga mengetahui sejarah, lingkungan, dan budaya bekerja di dalam Pegadaian kantor cabang Sidayu dan Unit BRI Karanggeneng.

Proses pemasaran Pegadaian sesuai dengan pendekatan 5A dalam marketing 4,0 yaitu Dalam tahap aware (mengetahui) Pegadaian melakukan sebar brosur, literasi dan sosialisasi di instansi Co-Location Unit BRI Karanggeneng sebagai *announcement* produk pegadaian dan lokasi bahwa sekarang pegadaian hadir di dalam dan satu unit dengan BRI Karanggeneng. Kemudian tahap appeal (tertarik) Dari penjelasan produk dan lokasi pegadaian yang dilakukan di fase aware, customer mulai mencermati brosur yang diberikan karena mulai suka atau tertarik pada produk pegadaian. selanjutnya di tahap ask (bertanya) Customer/nasabah pegadaian mengajukan pertanyaan lebih rinci saat sosialisasi atau menghubungi nomor yang tertera di brosur untuk mengetahui produk pegadaian seperti bertanya mengenai fleksibilitas bunga, cara mengangsur logam mulia, barang apa saja yang bisa digadaikan, dll. Saat di tahap act (bertindak) Setelah mengetahui dan mendapatkan informasi yang cukup, customer/nasabah memutuskan untuk melakukan transaksi di pegadaian entah itu gadai/cicil logam mulia. Dan terakhir i tahap advocate (menganjurkan) Customer/nasabah mulai percaya dan merasakan kenyamanan produk pegadaian. Customer/nasabah mulai melakukan transaksi gadai lagi saat membutuhkan modal bahkan

Customer/nasabah mulai merekomendasikan kepada keluarga, tetangga, teman mengenai produk pegadaian dan juga lokasi pegadaian yang satu unit dengan BRI karanggeneng.

5.2 Saran

Adapun saran yang disampaikan praktikan sebagai masukan adalah sebagai berikut:

Bagi Kantor Cabang Pegadaian Sidayu

1. Memberikan bimbingan dari mentor kepada mahasiswa yang melaksanakan Kerja Praktek dengan baik dan jelas.
2. Memberikan informasi yang jelas mengenai pegadaian kepada mahasiswa yang melaksanakan kerja praktek

Bagi Praktikum:

1. Meningkatkan disiplin kerja untuk manajemen waktu lebih baik lagi.
2. Meningkatkan keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan dan tugas yang diberikan.
3. Praktikan lebih mengenal pekerjaan yang ditekuni sehingga dapat bekerja secara maksimal.
4. Bertanya jika ada pekerjaan yang tidak dimengerti.
5. Meningkatkan kemampuan untuk menyelesaikan setiap permasalahan yang ada dalam pekerjaan.

Bagi Universitas

1. Memberikan informasi terkait perusahaan atau organisasi tempat melaksanakan Kerja Praktek.
 2. Menyediakan sarana dan prasarana seperti buku dan kurikulum yang relevan dengan dunia kerja saat ini.
 3. Menjalin hubungan yang baik serta kerjasama dengan perusahaan tempat mahasiswa melaksanakan Kerja Praktek.
 4. Memberikan pengarahan dan bimbingan bagi mahasiswa yang akan melaksanakan Kerja Praktek.
-

Daftar Pustaka


Abdurrahim, M. S. (2019). Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin. *PENGARUH CONTENT MARKETING, SALES PROMOTION, PERSONAL* .

Febri Gunawan, R. B. (2022). Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro. *STUDI KOMPARATIF ANTARA GADAI KONVENSIONAL DAN GADAI SYARIAH (RAHN)* .

Philip K, H. K. (2019). *Marketing 4,0*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Lampiran

Copy surat Panggilan Magang


Pegadaian

Surabaya, 23 September 2022

Nomor : 1695/00112.03/2022
Lamp. : -
Urgensi : -

Kepada
Sdr/i (daftar terlampir)
Peserta Program Magang Generasi Emas Bertalenta (Magenta) Senyum PT Pegadaian Tahun 2022
Di
Tempat

Hal. : Pemanggilan Peserta Program Magang Generasi Emas Bertalenta (Magenta) Senyum PT Pegadaian Tahun 2022

Sehubungan dengan Program Magang Generasi Emas Bertalenta (Magenta) Senyum Kerjasama antara BUMN dengan Perguruan Tinggi guna memberikan manfaat berupa peningkatan wawasan, pengetahuan dan keterampilan untuk menyiapkan lulusan mahasiswa memasuki dunia kerja, bersama ini kami menunjuk Saudara untuk mengikuti rangkaian kegiatan sebagai berikut :

No	Kegiatan	Waktu	Tempat
1.	Program Induksi (Pengenalan Perusahaan)	26, 27, 28 September 2022 (Pukul 08.00 s.d 20.00 WIB)	Di tempat kedudukan masing-masing
2.	Program Magang Generasi Emas Bertalenta (Magenta) Senyum	29 September 2022 sampai dengan 28 Februari 2023	BRI Co-Location (sebagaimana terlampir)

Pengaturan kegiatan Pemagangan diatur sebagai berikut :

1. **Program Induksi** dilaksanakan menggunakan Aplikasi Knowledge Management System (KMS) Pegadaian yang dapat di akses melalui <https://kms.pegadaian.co.id/> dengan Username : (terlampir) dan Password : **Gadai234** dan untuk keamanan diminta segera mengganti password;
2. Waktu pelaksanaan pemagangan menyesuaikan dengan jam kerja yang berlaku di tempat pelaksanaan Pemagangan;
3. Apabila ada pertanyaan terkait teknis pelaksanaan diklat dapat menghubungi PIC kegiatan **Sdr. M.Assofi Trianugraha WA : 082140805284; Eka Nurindah Ramadhanti WA : 082157533136**



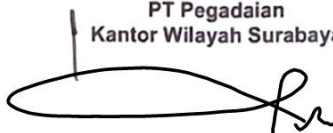
Pegadaian

Demi kelancaran pelaksanaan Pemagangan, diminta kepada Saudara/i untuk memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Membaca dan memahami Buku Pedoman Pemagangan yang terdapat pada Aplikasi *Knowledge Management System* (KMS);
2. Peserta wajib mempelajari materi induksi, dan mengerjakan *test online* sesuai jadwal;
3. Mempersiapkan diri sebaik-baiknya;
4. Selama mengikuti Program Magang peserta berpakaian menyesuaikan aturan kedinasan pada unit kerja penempatan;
5. Peserta membawa Perlengkapan kerja seperti : Laptop atau variannya;
6. Peserta diwajibkan mempunyai rekening BRI untuk memudahkan dalam pembayaran uang harian yang akan dibayarkan setiap bulannya;
7. Peserta diwajibkan untuk membuka buku Tabungan Emas di Pegadaian terdekat.

Demikian disampaikan agar kesempatan ini Saudara manfaatkan dengan sebaik-baiknya.

PT Pegadaian
Kantor Wilayah Surabaya



MULYONO
Senior Vice President

TEMBUSAN ini disampaikan kepada :

1. Sdr. Kepala Divisi Corporate University;
2. Sdr. Kepala Audit Intern Wilayah XII PT Pegadaian di Surabaya;
3. Sdr. Deputy Bisnis Kantor Area PT Pegadaian Terkait;
4. Sdr. Pemimpin Cabang Kantor Cabang PT Pegadaian Terkait;
5. Sdr. Penaksir *Co-Location* Terkait;

Lampiran I
Surat Pemimpin Wilayah
Nomor : 1695/00112.03/2022
Tanggal : 23 September 2022

DAFTAR NAMA PESERTA
MAGANG GENERASI EMAS BERTALENTA (MAGENTA) SENYUM TAHUN 2022


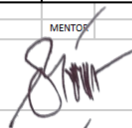
No	Nama Mahasiswa	Username	Password	Jurusan	Universitas	Unit Kerja
Kantor Area Surabaya 1						
1.	Widya Simas Salsabyla	MGM0201	Gada234	Ekonomi Pembangunan	Universitas Airlangga	BRI UNIT TURI
2.	Shafa Bitu Kamila	MGM0202	Gada234	Ekonomi Pembangunan	Universitas Airlangga	BRI UNIT SIMOMULYO
3.	Ariza Mahardin Rifani	MGM0203	Gada234	Ekonomi Pembangunan	Universitas Airlangga	BRI UNIT GLAGAH LAMONGAN
4.	Adrian Rizki Anggara Yuda	MGM0204	Gada234	Ekonomi Pembangunan	Universitas Airlangga	BRI UNIT SUGIO
5.	Salsabila Dita Sari	MGM0205	Gada234	Ekonomi Pembangunan	Universitas Airlangga	BRI UNIT TIKUNG
6.	Mardova Nais Septian Friscianty	MGM0206	Gada234	Ekonomi Pembangunan	Universitas Airlangga	BRI UNIT SAMBENG
7.	Inayatul Ma'rifah	MGM0207	Gada234	Ekonomi Pembangunan	Universitas Airlangga	BRI UNIT PACIRAN III
8.	Mohammad Naufal Bagus Sholihin	MGM0352	Gada234	Ekonomi Syariah	Universitas Internasional Semen Gresik	BRI UNIT KARANGGENENG
9.	Bintang amulardhana	MGM0353	Gada234	Ekonomi Syariah	Universitas Internasional Semen Gresik	UPC BRI UNIT SOLOKURO

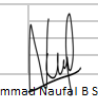
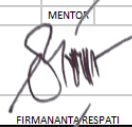
PT Pegadaian
Kantor Wilayah Surabaya

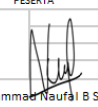
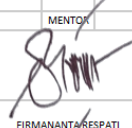


MULYONO
Senior Vice President

Copy Daftar Hadir Magang

DAFTAR HADIR PESERTA																			
PROGRAM MAGANG GENERASI EMAS BERTALENTA (MAGENTA) SENYUM PT PEGADAIAN																			
UNIT KERJA :																			
BULAN : SEPTEMBER 2022																			
NO	NAMA	UNIT KERJA	SEPTEMBER																
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Mohammad Nauf Bagus Sholihin	BRI Unit Karangge																	
NO	NAMA	UNIT KERJA	SEPTEMBER														TOTAL		
1	Mohammad Nauf Bagus Sholihin	BRI Unit Karangge																	2 Hari Kerja
PESERTA		 (Mohammad Naufal B S)																	
MENTOR		 FIRMANANTARESPATI MENTOR																	



DAFTAR HADIR PESERTA																		
PROGRAM MAGANG GENERASI EMAS BERTALENTA (MAGENTA) SENYUM PT PEGADAIAN																		
UNIT KERJA :																		
BULAN : OKTOBER 2022																		
NO	NAMA	UNIT KERJA	SEPTEMBER															
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Mohammad Nau Bagus Sholihin	BRI Unit Karangge			√	√	√	√	√			√	√	√	√	√		√
NO	NAMA	UNIT KERJA	SEPTEMBER														TOTAL	
1	Mohammad Nau Bagus Sholihin	BRI Unit Karangge	√	√	√	√			√	√	√	√	√	√	√	√	√	21 Hari Kerja
PESERTA		 (Mohammad Naufal B S)																
MENTOR		 FIRMANANTARESPATI MENTOR																

DAFTAR HADIR PESERTA																		
PROGRAM MAGANG GENERASI EMAS BERTALENTA (MAGENTA) SENYUM PT PEGADAIAN																		
UNIT KERJA :																		
BULAN : NOVEMBER 2022																		
NO	NAMA	UNIT KERJA	SEPTEMBER															
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Mohammad Nau Bagus Sholihin	BRI Unit Karangge	√	√	√	√			√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
NO	NAMA	UNIT KERJA	SEPTEMBER														TOTAL	
1	Mohammad Nau Bagus Sholihin	BRI Unit Karangge	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	22 Hari Kerja
PESERTA		 (Mohammad Naufal B S)																
MENTOR		 FIRMANANTARESPATI MENTOR																

DAFTAR HADIR PESERTA																		
PROGRAM MAGANG GENERASI EMAS BERTALENTA (MAGENTA) SENYUM PT PEGADAIAN																		
UNIT KERJA :																		
BULAN : DESEMBER 2022																		
NO	NAMA	UNIT KERJA	SEPTEMBER															
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Mohammad Nau Bagus Sholihin	BRI Unit Karangge	v	v			v	v	v	v	v			v	v	v	v	
NO	NAMA	UNIT KERJA	SEPTEMBER														TOTAL	
			18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
1	Mohammad Nau Bagus Sholihin	BRI Unit Karangge		v	v	v	v	v			v	v	v	v	v			2 Hari Kerja

PESERTA  (Mohammad Naufal B S)	MENTOR  FIRMANANTA RESPATI MENTOR
---	---

DAFTAR HADIR PESERTA																		
PROGRAM MAGANG GENERASI EMAS BERTALENTA (MAGENTA) SENYUM PT PEGADAIAN																		
UNIT KERJA :																		
BULAN : JANUARI 2023																		
NO	NAMA	UNIT KERJA	JANUARI															
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Mohammad Nau Bagus Sholihin	BRI Unit Karangge		v	v	v	v	v			v	v	v	v	v			v
NO	NAMA	UNIT KERJA	SEPTEMBER														TOTAL	
			18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
1	Mohammad Nau Bagus Sholihin	BRI Unit Karangge		v	v			v	v	v	v	v			v	v		22 Hari Kerja

PESERTA  (Mohammad Naufal B S)	MENTOR  FIRMANANTA RESPATI MENTOR
---	---