

**TUGAS AKHIR**

**PERANAN *OPERATIONAL SUPPORT* DIVISI NON GADAI  
DALAM MENJALANKAN KEGIATAN OPERASIONAL PT  
PEGADAIAN AREA PALEMBANG**



**Tugas Akhir Ini Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Ahli Madya Pada Program Studi Administrasi Bisni**

**NANDA ALMELIA**

**201250002**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PERANAN OPERATIONAL SUPPORT DIVISI NON GADAI DALAM  
MENJALANKAN KEGIATAN OPERASIONAL PT PEGADAIAN AREA  
PALEMBANG**

**NANDA ALMELIA**

**201250002**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Ahli Madya pada Program Studi Administrasi Bisnis**

Palembang, 15 Agustus 2023

Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma

Dekan Fakultas Vokasi,

Pembimbing,



Yeni Widyanti, S.E., M. Ak.






Dr. A Yani Ranius, S.kom., M.M.

## HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Tugas Akhir Berjudul "PERANAN OPERATIONAL SUPPORT DIVISI NON GADAI  
DALAM MENJALANKAN KEGIATAN OPERASIONAL PT PEGADAIAN AREA  
PALEMBANG" Oleh Nanda Almelia telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari  
tanggal -

### KOMISI PENGUJI

1. Yeni Widyanti, S.E., M.Ak. Pembimbing (  )
2. Sabeli Aliya, .SEI, M.M Penguji 1 (  )
3. Baibul Tujni, S.E., M.MSi. Penguji 2 (  )

Palembang, 15 Agustus 2023

Program Studi Administrasi Bisnis

Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi,

Universitas **Bina Darma**   
Fakultas Vokasi

Yeni Widyanti, S.E., M.Ak.

## SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nanda Almelia

NIM : 201250002

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan Gelar Akademik Ahli Madya di Universitas Bina Darma atau Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya Tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan pembimbing.
3. Didalam Karya Tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan kedalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia Tugas Akhir yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses secara langsung.
5. Surat Pernyataan ini saya tulus dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dipergunakan sebagaimana semestinya.

Palembang, 15 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



METERAI  
TEMPEL  
C3E6AKX620146537

Nanda Almelia

201250002

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

*“Menghina Tuhan itu ndak harus membakar kitab suci-Nya. Kamu Khawatir besok ndak bisa makan, skripsimu ga kelar, khawatir ndak dapet kerja. Kamu sudah menghina Tuhan.” (Sudjiwo Tejo)*

*“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirmu dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu.” (Umar bin Khattab)*

### PERSEMBAHAN :

Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk :

- Terima kasih kepada Bapak Suendi dan Ibu Sri Nurita selaku orangtuaku tercinta yang telah banyak menyemangati dan mendoakan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
- Terima kasih kepada Amieyah Nuradinda selaku adik tersayang yang telah banyak memberi bantuan dalam penyusunan Tugas Akhir ini
- Terima kasih kepada Bu Yeni Widyanti, S.E., Mak selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dalam menyusun Tugas Akhir.
- Terima kasih seluruh dosen yang telah memberikan ilmu, motivasi dan nasehat selama ini.
- Terima kasih untuk diri sendiri yang telah berjuang selama menempuh Diploma III.
- Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan Administrasi Bisnis Angkatan 2020 yang selalu mendukung selama menempuh pendidikan.
- Terima kasih seluruh staf yang ada di PT Pegadaian Area Palembang yang telah membantuku dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### DATA PRIBADI

1. Nama : Nanda Almelia
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 14 Mei 1999
4. Status : Belum Menikah
5. Alamat : Jl Taqwa Mata Merah Lr.  
Purwo II RT. 53 RW. 06
6. Kewarganegaraan : Indonesia
7. Agama : Islam
8. No. HP : 081274755243
9. E-mail : [201250002@student.binadarma.ac.id](mailto:201250002@student.binadarma.ac.id)

### PENDIDIKAN FORMAL

- SD NEGERI 208 PALEMBANG 2005 - 2011
- SMP PUSRI PALEMBANG 2011 - 2014
- SMA PUSRI PALEMBANG 2014 - 2017
- UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG 2020 - 2023

## **ABSTRAK**

Performa pegawai merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja operasional suatu perusahaan sehingga dapat menentukan keberhasilan bisnis suatu perusahaan. Hal ini berlaku juga pada PT Pegadaian Area Palembang dalam kegiatan operasionalnya berperan untuk meningkatkan pengelolaan produk bisnis perusahaan di tingkat area dan cabang. Untuk menjamin kelangsungan kegiatan operasional bisnis non gadai dapat berjalan dengan lancar maka dibutuhkan Staf Operational Support Divisi Non Gadai. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peranan Staf Operational Support Divisi Non Gadai dalam menjalankan kegiatan operasional PT Pegadaian Area Palembang. Ditulis dengan menggunakan metode teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan OS berperan penting terhadap kegiatan operasional PT Pegadaian Area Palembang berdasarkan efektivitas kerja tetapi Operational Support Divisi Non Gadai. Namun pada kenyataannya, Operational Support Divisi Non Gadai mempunyai beban kerja di luar dari pekerjaannya. Beban kerja yang berlebihan membuat Operational Support tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai waktu yang ditentukan karena penundaan pekerjaan. Hal ini membuat kelancaran operasional bisnis non gadai pun terganggu sehingga untuk mencapai target kerja, staf tersebut sering menggunakan waktu diluar jam kerja seperti penambahan waktu setelah jam kerja.

**Kata Kunci : Peranan Staf, Kegiatan Operasional Perusahaan**

## ABSTRACT

*Employee performance is one of the important factors that can affect the operational performance of a company so that it can determine the success of a company's business. This also applies to PT Pegadaian Area Palembang in that its operational activities play a role in improving the management of the company's business products at the area and branch levels. To ensure the continuity of non-pawn business operational activities can run smoothly, Operational Support Staff of the Non-Pawn Division are needed. The purpose of this study was to determine the role of Non-Pawn Division Operational Support Staff in carrying out the operational activities of PT Pegadaian Area Palembang. Written using the method of data collection techniques observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate that OS plays an important role in the operational activities of PT Pegadaian Area Palembang based on work effectiveness and the Operational Support of the Non-Pawn Division. However, in reality, the Operational Support of the Non-Pawn Division has a workload outside of work. Excessive workload makes Operational Support unable to complete work according to the allotted time due to work delays. This disrupts the smooth operation of the non-pawn business, so that to achieve work targets, these staff often use time outside working hours, such as additional time after working hours.*

**Keywords : Role of Staff, Company Operational Activitie**



## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, Puji dan syukur saya ucapkan kehadirat Allah SWT karena atas berkat, rahmat dan karunia- Nya saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“PERANAN OPERATIONAL SUPPORT DIVISI NON GADAI DALAM MENJALANKAN KEGIATAN OPERASIONAL PT PEGADAIAN AREA PALEMBANG”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Vokasi Universitas Bina Darma Palembang.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam- dalamnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, do’a, bimbingan, waktu, pengarahan dan pemikiran dalam penulisan Tugas Akhir ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. A Yani Ranius, S.kom., M.M. selaku Dekan Fakultas Vokasi Bina Darma
3. Yeni Widyanti, S.E, Mak. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis.
4. Yeni Widyanti, S.E, Mak. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Universitas Bina Darma Palembang yang terlibat selama saya menempuh Pendidikan Diploma III.

6. Kepada Orang Tua dan Adik tercinta yang telah memberikan dukungan, doa, semangat dan motivasi.
7. Seluruh Karyawan dan Karyawati PT Pegadaian Area Palembang.
8. Teman-teman seperjuanganku Angkatan 2020 Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.

Demikianlah yang dapat saya sampaikan, mohon maaf kepada pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Harapan saya semoga ini dapat membantu dan bermanfaat sebagai acuan dan referensi untuk penulis selanjutnya, Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Palembang, 15 Agustus 2023



Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Masalah .....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	3
1.4.2 Manfaat Praktis .....	3
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	3
1.6 Metode Penelitian.....	3
1.6.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	3
1.6.2 Teknik Pengumpulan Data .....	4
1.7 Sistematika Penulisan Laporan .....	4
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>6</b>
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	6
2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	7
2.2.1 Visi Perusahaan .....	7

2.2.2 Misi Perusahaan .....	7
2.3 Logo Perusahaan .....	8
2.4 Produk Pegadaian.....	9
2.4.1 Produk Pinjaman Gadai .....	9
2.4.2 Produk Pinjaman Non Gadai .....	11
2.4.3 Layanan Jasa .....	11
2.5 Lokasi Perusahaan.....	12
2.6 Struktur Organisasi.....	14
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>18</b>
3.1 Landasan Teori.....	18
3.1.1 Peranan .....	18
3.1.2 Staf.....	19
3.1.2.1 Staf Operasional.....	19
3.1.3 Efektivitas Kerja.....	20
3.1.4 Penjualan .....	21
3.1.5 Pemasaran.....	22
3.2 Peranan <i>Operational Support</i> Divisi Non Gadai dalam Menjalankan Kegiatan Operasional PT Pegadaian Area Palembang.....	22
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Kesimpulan.....	37
4.2 Saran.....	37
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>38</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>41</b>

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1</b> Logo Perusahaan PT Pegadaian.....	8
<b>Gambar 3.1</b> Meninjau Omset Yang Diperoleh Tim Marketing.....	23
<b>Gambar 3.2</b> Kebutuhan Spanduk dan Banner Produk Non Gadai .....	24
<b>Gambar 3.3</b> Kebutuhan Brosur Produk Non Gadai.....	25
<b>Gambar 3.4</b> <i>Meeting</i> Bersama Staf <i>Marketing</i> .....	26
<b>Gambar 3.6</b> Menjadi MC Dalam Kegiatan Sosialisasi Produk Non Gadai .....	27
<b>Gambar 3.7</b> Menjadi Narasumber dalam Kegiatan <i>Event</i> Produk Non Gadai ....	27
<b>Gambar 3.8</b> Kebutuhan <i>Gimmick</i> Logam Mulia Senilai 0,5 gram .....	28
<b>Gambar 3.9</b> Kebutuhan <i>Gimmick</i> Tumblr .....	28

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 2.1</b> Lokasi Perusahaan.....	<b>13</b>
<b>Tabel 3.1</b> Daftar Informan.....	<b>29</b>
<b>Tabel 3.2</b> Daftar Omset Maret-April PT Pegadaian Area Palembang .....	<b>34</b>



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Dokumen Penelitian
- Lampiran 2** Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 3** Transkrip Wawancara
- Lampiran 4** Formulir Permohonan Pengajuan Judul & Pembimbing
- Lampiran 5** Surat Keputusan Pembimbing
- Lampiran 6** Surat Izin Pengambilan Data untuk Karya Akhir
- Lampiran 7** Surat Keterangan PMMB PT Pegadaian Area Palembang
- Lampiran 8** Sertifikat Magang
- Lampiran 9** Lembar Konsultasi
- Lampiran 10** Hasil Turnitin
- Lampiran 11** Surat Keterangan Lulus
- Lampiran 12** Form Kelayakan Jilid Tugas Akhir
- Lampiran 12** Sertifikat TOEFL
- Lampiran 13** Transkrip Nilai
- Lampiran 14** Formulir Perbaikan Penulisan Tugas Akhir