

Prosedur Pelayanan Gadai pada PT Pegadaian Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa

Muhammad Arfah¹

Administrasi Bisnis Politeknik LP3I Makassar

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan gadai pada PT Pegadaian cabang Sungguminasa.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dimana penulis menggambarkan hasil observasi dan menganalisa data-data yang diperoleh di lapangan. Penulisan tugas akhir ini merupakan hasil penelitian yang dilakukan di PT Pegadaian Cabang Sungguminasa mulai pada bulan April 2024 sampai Juni 2024.

Setelah melakukan penelitian dan menganalisa, maka dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan gadai dimulai dari nasabah, nasabah datang ke kantor pegadaian terdekat dengan membawa persyaratan yang dibutuhkan. Kemudian menyerahkan seluruh persyaratan serta barang jaminan ke penaksir dan melakukan musyawarat uang pinjaman setelah sepakat. Penaksir akan menyerahkan data nasabah beserta nominal uang pinjaman yang dikehendaki nasabah kepada kasir lalu mencairkan pada saat itu juga. Pelayanan gadai akan cepat dan mudah bila semua persyaratan terpenuhi dengan benar.

Kata Kunci : Prosedur, Pelayanan, Gadai

Abstract

The purpose of this research is to determine the Pawn Services at PT Pegadaian Sungguminasa branch.

The type of research used is descriptive qualitative where the author describes the results of observations and analyzes data obtained in the field. The writing of this final assignment is the result of research conducted at PT Pegadaian Sungguminasa Branch from April 2024 to June 2024.

After conducting research and analysis, it can be concluded that the pawn service procedure starts with the customer, the customer comes to the nearest pawnshop office with the necessary requirements. Then submit all the requirements and collateral to the appraiser and hold discussions on the loan money after agreeing. The appraiser will submit the customer's data along with the nominal loan amount the customer desires to the cashier and then disburse it at that time. Pawn services will be fast and easy if all requirements are met correctly

Keywords: Procedure, Service, Pawn

Copyright (c) Muhammad Arfah.2024

✉ Corresponding author :

Email Address : arfahpolinasofficial@gmail.com.

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi seperti ini keuangan sering dihadapi oleh banyak orang misalnya untuk kebutuhan sehari-hari ataupun untuk modal usaha. Setiap orang memiliki solusi masing-masing salah satunya adalah dengan meminjam uang secara kredit dengan membawa agunan yang nilainya sepadan dengan pinjaman.

Agunan adalah jaminan barang bergerak maupun tidak bergerak yang diserahkan debitur kepada kreditur, yang berguna untuk menjamin apabila terjadi kondisi dimana kredit tidak bisa dibayar sesuai waktu yang telah ditetapkan yang disebut dengan sistem gadai.

Sistem gadai sangat diminati dan menjadi salah satu solusi dalam masalah keuangan. Adanya barang jaminan jika pinjaman tidak bisa dilunasi pada waktu yang ditentukan. Menurut Kasmir (2013:233) secara umum pengertian usaha gadai adalah kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai. Di dalam sebuah system dibutuhkan sebuah prosedur. Menurut Ardiyose (2013: 734), menyatakan bahwa "Prosedur adalah suatu bagian yang merupakan rangkaian tindakan yang menyangkut beberapa orang dalam satu atau beberapa bagian yang ditetapkan untuk menjamin agar suatu kegiatan usaha atau transaksi dapat terjadi berulang kali dan dilaksanakan secara beragam".

Pemerintah mendirikan pegadaian sebagai lembaga keuangan bukan bank yang menyalurkan kredit dengan sistem gadai yang sudah berbadan hukum dan mempunyai peraturan yang bentuknya tidak merugikan kedua belah pihak.

Adanya pegadaian memudahkan masyarakat terutama kalangan menengah ke bawah mudah untuk mencari dana, agar masyarakat tidak jatuh ke pelepeas uang atau rentenir yang bunganya relatif tinggi. Oleh karena itu Pegadaian Cabang Sungguminasa juga perlu memperhatikan pelayanan gadai agar masyarakat mudah dalam melakukan gadai. Untuk pelayanan gadai masyarakat dimudahkan dengan datang ke kantor pegadaian membawa barang jaminan, fotokopi identitas diri dan mengisi formulir yang sudah di sediakan di kantor pegadaian. Dengan adanya kemudahan inilah pegadaian berani bersaing dengan Bank, karena untuk mendapatkan kredit di Bank masyarakat akan di hadapkan dengan persyaratan yang rumit.

Pegadaian Cabang Sungguminasa merupakan lembaga keuangan yang dimiliki oleh pemerintah dan salah satu pendukung program pemerintah yang membantu masyarakat yang membutuhkan dana. Dengan syarat yang mudah dan proses yang cepat serta suku bunga yang relatif lebih rendah, tetapi barang yang tidak ditebus dan tidak diperpanjang bunganya akan di lelang. Apabila harga lelang lebih tinggi dari uang pinjaman maka nasabah akan di hubungi kembali untuk pengambilan uang sisa lelang yang di sebut dengan UKEL.

Menurut menteri keuangan nomor: 304 / KMK.01/2002 tanggal 13 Juni 2002 tentang petunjuk pelaksanaan lelang adalah sebagai berikut: "Lelang adalah penjualan barang yang terbuka untuk umum baik secara langsung maupun melalui media elektronik dengan cara penawaran harga secara lisan atau tertulis yang didahului dengan usaha mengumpulkan peminat".

Pada pegadaian melayani gadai KCA, Krasida, Kreasi, seiring dengan berkembangnya zaman dan kebutuhan nasabah Pegadaian Cabang Sungguminasa bukan hanya melayani Gadai. Ada juga investasi berupa emas batangan dan tabungan yang merupakan produk kerja sama dengan Pegadaian Syari'ah. Selain mengadai nasabah juga dapat menabung yang dapat diambil dalam bentuk uang tunai ataupun dalam bentuk emas batangan.

Pegadaian merupakan lembaga keuangan bukan Bank yang dimiliki oleh Negara atau disebut juga BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang memiliki sewa

modal yang ringan dan tidak rumit yang memiliki semboyan yaitu “MENGATASI MASALAH TANPA MASALAH” dengan menggunakan barang jaminan baik berupa barang bergerak maupun tidak bergerak nasabah dengan mudah dapat mengatasi solusi dalam menghadapi masalah dana atau mencari modal. Banyak warga sekitar Pegadaian Cabang Sungguminasa yang memanfaatkan pegadaian sebagai jalan mencari modal dan menabung salah satunya para pedagang banyak yang menabung, menginvestasi emas maupun menggadaikan barang. Dengan banyaknya antusias masyarakat dalam melakukan gadai dibutuhkan sebuah bentuk prosedur pelayanan gadai dalam melakukan pelayanan gadai.

METODOLOGI

Metode Pengumpulan Data

1. Bentuk Data

Desain penelitian ini adalah untuk bentuk deskripsi kualitatif yakni meninjau dokumen standar operasional prosedur tentang pelayanan gadai pada PT Pegadaian Cabang Sungguminasa dan sumber pustaka lainnya.

2. Jenis Data

Jenis penelitian yang dilakukan ini adalah kualitatif atau berbentuk uraian berupa penjelasan dari sumber yang terkait dalam penelitian ini sehingga dapat memperoleh data yang akurat pada permasalahan kemudian dianalisis sehingga dapat di tarik kesimpulan.

3. Sumber Data

Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini terdiri atas dua macam, yakni data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan dua jenis data yang dibedakan berdasarkan sumber pengumpulannya. Jenis data tersebut antara lain:

- a. Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari hasil dokumentasi serta penelitian yang dilakukan oleh pihak lain yang memiliki relevansi dengan penelitian yang dilakukan.
- b. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dan dikumpulkan dengan melakukan penelitian secara langsung pada PT Pegadaian Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa.

Metode Analisis

1. Mengumpulkan hasil data yang diperoleh pada PT Pegadaian Cabang Sungguminasa.
2. Melakukan reduksi data yakni, memilah atau mengkategorisasikan setiap data yang masuk dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dan menfokuskan semua data mentah agar lebih bermakna.
3. Melakukan penyajian data. Penyajian data ini sebagai proses penyusunan informasi atau data secara sistematis untuk memperoleh Kesimpulan sebagai temuan penelitian. Pada penelitian ini data yang telah terorganisir disajikan dalam bentuk deksriptif dan bagan alur/flowchart.
4. Melakukan penarikan simpulan. Simpulan didapatkan berdasarkan dari hasil analisis data baik yang berasal dari catatan lapangan, observasi dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara yang terurai pada Bab 3. Setelah melakukan penelitian dengan melakukan wawancara di PT Pegadaian cabang Sungguminasa maka penulis membagi dua hal utama yakni prosedur pelayanan gadai dan prosedur tebus gadai.

Berdasarkan hasil wawancara pimpinan PT Pengadaian Cabang Sungguminasa yakni peneliti menanyakan tentang prosedur pelayanan kredit. Adapun hasil wawancara tersebut adalah:

“Prosedur pelayanan gadai pada PT Pegadaian Cabang Sunggumina itu, sama semua dengan PT Pegadaian lainnya. Kami harus menggunakan SOP sesuai dari PT Pegadaian. Secara umum itu, nasabah datang ke pegadaian, lalu mengisi formulir yang telah ditentukan. Nasabah wajib membawa kartu pengenal seperti KTP atau paspor sebagai identitas calon nasabah. Setelah itu nasabah memberikan barang agunannya ke penaksir. Penaksir akan melakukan pemeriksaan dan menimbang barang taksiran jika barang berupa emas. Kemudian jika penaksir telah selesai maka akan dibuatkan Surat Bukti Kredit (SBK) untuk diserahkan ke Kasir. Selanjutnya kasir menerima SBK tersebut untuk mencocokkan dengan bukti penerimaan uang. Setelah itu nasabah akan dipanggil oleh kasir untuk transaksi pemberian kredit, nasabah akan memperoleh uang pinjaman dan SBK yang juga harus ditanda tangani oleh nasabah”

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui prosedur pelayanan gadai pada PT Pegadaian Sungguminasa.

1. Nasabah

Nasabah datang ke kantor pegadaian sungguminasa dengan membawa syarat-syarat yang sudah di tentukan, mengisi formulir yang sudah disediakan dikantor pegadaian, apabila ada kesulitan mengisi formulir terdapat petugas keamanan yang akan membantu, Setelah formulir diisi serahkan kepada penaksir beserta syarat-syaratnya dan nasabah dipersilahkan duduk untuk melakukan kesepakatan perihal gadai.

2. Penaksir

Penaksir menerima barang jaminan dan syarat serta formulir yang telah diisi oleh nasabah selajutnya melakukan pemeriksaan dan penaksiran barang jaminan misalnya emas yang menjadi barang agunan pemeriksaanya adalah menimbang berat dan memeriksa kadar emas tersebut. Memeriksa kembali syarat permintaan kredit atau gadai. Setelah pemeriksaan selesai penaksir memanggil nama nasabah dan melakukan kesepakatan tentang Uang Pinjaman (UP) sesuai dengan taksiran barang jaminan tersebut. Setelah kesepakatan penaksir akan mengisi Surat Bukti Kredit (SBK) dan menyerahkannya kepada kasir, setelah itu nasabah dipersilahkan duduk kembali untuk menunggu dipanggil namanya lagi. Sementara itu penaksir akan mengadminstrasikan dan menyimpan berkas serta menyimpan barang jaminan.

3. Kasir

Kasir menerima bukti penerimaan uang dan mencocokkannya dengan surat perjanjian kredit. Selanjutnya, diproses oleh kasir, nama nasabah akan dipanggil oleh kasir untuk transaksi pemberian kredit ataupun pinjaman, nasabah akan mendapatkan uang pinjaman dan SBK yang juga harus ditanda tangani oleh nasabah, setelah transaksi selesai maka nasabah diperbolehkan pulang.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Pemimipin Peneliti menanyakan berapa lama masa pencairan. Adapun jawaban Bapak adalah sebagai berikut:

“Kalau soal pencairan itu sangat cepat, asalkan segala administrasi terpenuhi dan memenuhi syarat maka prosesnya itu tidak memakan waktu lama. Cukup tunggu sekitar 15 menit sudah bisa cair”

Secara garis besar prosedur pelayanan gadai yang di lakukan oleh Pegadaian cabang Sungguminasa, proses pelayanan gadai sebenarnya cukup cepat, kurang lebih lima belas menit sudah bisa cair dana pinjaman yang di inginkan oleh nasabah.

Selanjutnya peneliti menanyakan perihal barang agunan yang jatuh tempo. Adapun jawaban Bapak Hamdan adalah sebagai berikut:

“Setelah jatuh tempo, maka nasabah wajib melunasi pokok pinjaman. Akan tetapi apabila nasabah belum bisa melunasi uang pinjaman atau barang yang digadaikan, nasabah bisa melakukan gadai ulang atau membayar bunga saja. Jika ada nasabah ingin melakukan pelunasan kredit maka harus nasabah harus menyerahkan SBK aslinya. Kemudian membayar sejumlah kredit pelunasannya. Selanjutnya akan diberikan bukti pelunasan dan menerima barang yang telah dijadikan agunan”

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui prosedur pelunasan kredit antara lain:

1. Kegiatan yang harus dilakukan Nasabah:
 - a) Menyerahkan SBK asli.
 - b) Menyerahkan sejumlah uang yang harus dibayar.
 - c) Menerima bukti bayar.
 - d) Menerima barang jaminan yang telah di tebus sesuai dengan barang dan nomor barang jaminan sesuai dengan bukti bayar.
2. Kegiatan yang harus dilakukan Penaksir/kasir:
 - a) Menerima SBK asli dari nasabah.
 - b) Melakukan perhitungan jumlah yang harus dibayar oleh nasabah Yaitu pokok pinjaman ditambah sewa modal.
 - c) Menerima pembayaran dari nasabah.
 - d) Membutuhkan cap lunas, tanggal, paraf pada SBK asli, baik pada badan SBK atau kantor luar SBK.
 - e) Melakukan distribusi, melakukan pencatatan kedalam harian kas.
 - f) Mengambil barang jaminan kedalam gudang sesuai nomor yang ada pada SBK.
 - g) Barang diberikan kepada nasabah.

Dari berbagai cara gadai dan pelunasan gadai ada beberapa macam barang yang boleh digunakan dan tidak boleh digunakan untuk jaminan kredit diantaranya adalah:

1. Barang jaminan yang bisa digunakan:
 - a. Perhiasan (Emas, berlian, batu mulia).
 - b. Kendaraan (Motor usia pembuatan 10 tahun terakhir, mobil usia tahun terakhir kondisi 70 %).
 - c. Sepeda.
 - d. Barang rumah tangga (perabot rumah tangga dan elektronik).
2. Barang jaminan yang tidak diterima sebagai jaminan:
 - a. Barang milik pemerintah.
 - b. Barang mudah busuk.
 - c. Barang berbahaya dan mudah terbakar.
 - d. Barang yang sulit ditaksir.
 - e. Barang yang dilarang peredarannya seperti ganja, heroin dan senjata api.
 - f. Barang-barang yang tidak tetap harganya dan sulit menetapkan taksirannya seperti lukisan dan buku.
 - g. Barang yang disewa belikan.
 - h. Barang yang diperoleh dengan berutang dan belum lunas.
 - i. Barang titipan sementara.
 - j. Barang bermasalah (barang curian, penipuan, penggelapan).
 - k. Barang yang pemakaiannya tidak terbatas.

Tabel. 1.2 Perkembangan Kredit Gadai pada PT Pegadaian Cabang Sungguminasa 2021-2023

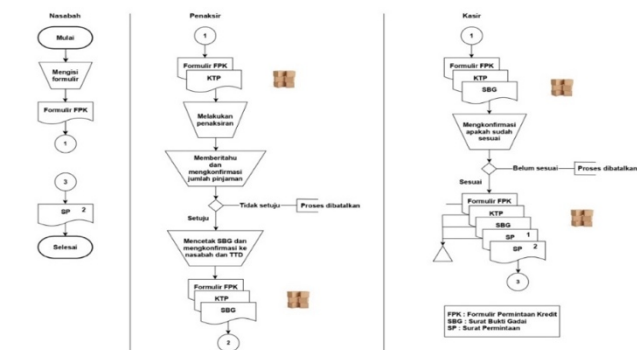
Tahun	Jumlah Pinjaman Kredit
2021	60.782.431.000
2022	67.482.371.000
2023	88.871.270.000

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dilihat bahwa jumlah pinjaman kredit mengalami kenaikan pada tahun 2021 kenaikan ini disebabkan banyaknya nasabah yang mengajukan pinjaman kredit gadai pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Sungguminasa. Sedangkan pada jumlah pinjaman kredit pada tahun 2021 sebesar 60.782.431.000. Dimana jumlah kredit gadai tertinggi pada tahun 2023 Rp. 88.871.270.000 pada tahun 2021-2022 kredit gadai mengalami kenaikan sebesar 11,02% dan pada tahun 2022-2023 mengalami peningkatan sebesar 31,70%.PT Pegadaian dalam pelayanan tidak membedakan, bahwa sasaran yang paling utama adalah masyarakat golongan menengah kebawah PT Pegadaian sendiri diharapkan untuk mampu memberikan yang terbaik dan pelayanan prima kepada masyarakat. Selain karena kebutuhan prosedur pemberian kredit produk dan tingkat suku bunga juga merupakan alasan sehingga masyarakat memilih kredit produk pada PT Pegadaian Cabang Sungguminasa.

PEMBAHASAN

Seperti yang diketahui bahwa pegadaian adalah salah satu Perusahaan BUMN yang bergerak di bidang keuangan yakni pemberian kredit dalam bentuk fidusia. Pegadaian dalam memberikan kredit kepada masyarakat berbeda dengan koperasi atau Lembaga keuangan lainnya. Pada PT Pegadaian calon nasabah yang akan mengajukan kredit harus datang membawa agunan atau barang yang akan dijadikan jaminan kepada PT Pegadaian. Di samping itu, calon nasabah tersebut harus memenuhi beberapa persyaratan administrasi yang telah ditetapkan dan oleh PT Pegadaian.

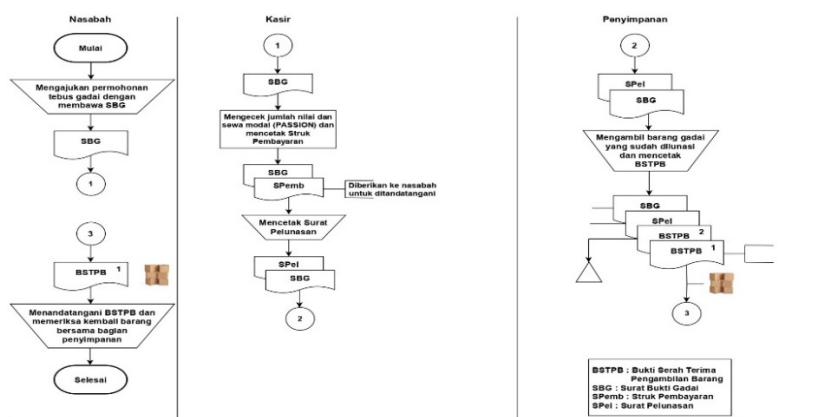
Berdasarkan data hasil penelitian maka dapat diketahui Langkah-langkah prosedur pemberian kredit gadai dilaksanakan oleh nasabah, penaksir dan kasir, petugas tata usaha dan petugas Gudang. Pertama kali calon nasabah mengisi formulir permintaan kredit (FPK) yang telah tersedia di meja administrasi dengan melampirkan fotokopi KTP/identitas lainnya disertai dengan barang jaminan (BJ) yang akan digadai. Kemudian barang jaminan tersebut ditaksir oleh petugas pegadaian dan menentukan berapa jumlah uang yang dapat dipinjam oleh nasabah berdasarkan taksiran barang tersebut dan menentukan jangka waktunya selama empat bulan. Terakhir nasabah akan menerima resi yang berisi tentang sejumlah uang yang diterima dan jenis barang yang digadai dan jatuh tempo. Agar lebih jelasnya, dapat dilihat pada flowchat di bawah ini:



Gambar 1.1 Flowchart Prosedur Pelayanan Gadai

Penyelesaian pembayaran angsuran yang macet di pegadaian adalah, nasabah dapat melakukan pembayaran keseluruhan pinjaman berikut dengan uang sewa gadai tersebut pada waktu jatuh tempo. Apabila nasabah tidak mampu untuk membayar angsuran serta uang sewa gadai tersebut, maka pihak pegadaian dengan memberitahukan kepada nasabah bahwa barang yang digadaikan tersebut dilelang secara langsung oleh pihak pegadaian, apabila nilai lelang tersebut melebihi pinjaman, maka sisanya akan dikembalikan kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam surat gadai.

Selanjutnya jika nasabah ingin melakukan pelunasan maka nasabah harus menyerahkan SBK asli. Membayar sejumlah uang yang harus dibayar. Menerima bukti bayar. Menerima barang jaminan yang telah di tebus sesuai dengan barang dan nomor barang jaminan sesuai dengan bukti bayar. Adapun lebih jelasnya pada flowchart berikut ini:



Prosedur dalam pelayanan gadai cukup yang mudah, cepat dan biaya yang dikenakan relatif ringan. Di samping itu, biasanya PT Pegadaian tidak begitu mementingkan untuk apa uang tersebut digunakan, yang penting setiap proses peminjaman uang di pegadaian haruslah dengan jaminan barang-barang tertentu. Dimana prosedur ini dimulai dari proses pengajuan barang jaminan, penaksiran, persetujuan kuasa pemutus kredit dan pembuatan surat bukti kredit serta pencairan kredit. Prosedur kredit gadai ini harus di taati oleh semua pihak pengguna jasa pegadaian, dalam hal ini nasabah dalam rangka pengajuan kredit gadai selain itu juga persyaratan yang wajib dipenuhi oleh calon nasabah yang akan mengajukan kredit gadai sampai pada proses pelunasan dari kredit gadai tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dijelaskan maka untuk memberikan pemahaman yang lebih singkat, tepat dan terarah peneliti memaparkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Gadai adalah kegiatan transaksi keuangan antar dua belah pihak yang terdiri dari peminjam (debitur) dan yang memberi pinjaman (kreditur) dengan jaminan berupa barang gerak. PT Pegadaian Persero merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di lembaga keuangan non-Bank yang memberikan kredit kepada masyarakat yang meminjamkan uang dengan menerima barang sebagai jaminan dari peminjamnya yang berupa kredit cepat aman.
2. Prosedur pengajuan sudah dianggap mudah oleh konsumen dan proses pencairan dana tidak memerlukan waktu terlalu lama. Proses pencairannya sendiri bagi PT Pegadaian Cabang Sungguminasa sudah distandarisasi dengan waktu kurang lebih menunggu nasabah 15 menit dan tidak boleh lebih dari waktu yang sudah

ditentukan.

Referensi :

- Kasmir. (2013). Pengertian Usaha Gadai. *Kasmir* (2013:233), 1-3.
- Mulyadi, A. E. (2018, 2020, 2015, 2013). *Prosedur. Mulyadi* (2018:5), *Ashar* (2020:195), *Evita* (2015:3), dan *Ardiyose* (2013:734), 8-9.
- Sinembela, Daryanto., Lupiyoadi, R., dan Ramdani, A. (2011, 2014, 2009, 2014). *Pelayanan. Sampara* (2011:5), *Kotler* (2014:135), *Gronroos* (2009:174), dan *Gronroos* (2014:135), 9-11.
- Ratnasari, R, Tri., dan Aksa, M. (2011). Karakteristik Jasa. *Griffin* (2011:3), 11.
- Tjiptono, dan Chandra. (2016). *Kualitas Jasa Seberapa Bagus Tingkat Layanan yang Diberikan Mampu Sesuai dengan Ekspektasi Pelanggan. Lewis & Booms* (2016:125), 12.
- Prof. Dr. Jasfar, F, M.E. (2009). *Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa yang Harus Dipenuhi. Pasuruan* (2009), 12.
- Agustina, T. (2009). *Gadai. Kamus Besar Bahasa Indonesia* (2009), 14. Widiyono, T. (2009). *Gadai. Pasal 1150 Sampai dengan 1160* (2009:238), 14.
- Irnowati. (2017). *Analisis Kebijakan Pemberian Kredit Gadai Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Limbung di Gowa. (Skripsi Sarjana : Universitas Muhammadiyah Makassar).*
- Samsam. (2019). *Preferensi Masyarakat Terhadap Produk Gadai Emas PT. Pegadaian Syariah Pada Cabang Pinrang. (Skripsi Sarjana : Institut Agama Islam Negeri Parepare).*
- Mukhtiyatul Ulya Muhsin. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Gadai KCA Pada PT. Pegadaian UPC Tanggul Wetan Jember. (Skripsi Sarjana : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember).*
- Mutiara Putri Nur Hayati. (2023). *Prosedur Pelayanan PT Pegadaian Cabang Demak. (Laporan Kerja Praktek Ahli Madya : Universitas Semarang)*