

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/ KERJA PRAKTIK
PERAN PENYULUH DIGITAL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
NASABAH DAN EFISIENSI OPERASIONAL DI PT PEGADAIAN UNIT
KROYA



HABIB MUFTI MUSTOFA
19102170

PROGRAM STUDI S1 INFORMATIKA
FAKULTAS INFORMASTIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2022

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/ KERJA PRAKTIK
PERAN PENYULUH DIGITAL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
NASABAH DAN EFISIENSI OPERASIONAL DI PT PEGADAIAN UNIT
KROYA



Laporan Praktik Kerja Lapangan / Kerja Praktik disusun guna memenuhi
syarat kewajiban Praktik Kerja Lapangan/ Kerja Praktik

HABIB MUFTI MUSTOFA

19102170

PROGRAM STUDI S1 INFORMATIKA
FAKULTAS INFORMASTIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2022

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/ KERJA PRAKTIK
PERAN PENYULUH DIGITAL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
NASABAH DAN EFISIENSI OPERASIONAL DI PT PEGADAIAN UNIT
KROYA

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

HABIB MUFTI MUSTOFA

19102170

Telah Dipresentasikan pada hari:

Selasa, 7 Februari 2023

Mengetahui

Ketua Program Studi



Amalia Beladinda Arifa, S.Pd., M.Cs
NIDN. 0606019201

Pembimbing PKL/KP

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Merlinda'.

Merlinda Wibowo, S.T., M.Phil
NIDN. 0612059203

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/ KERJA PRAKTIK
PERAN PENYULUH DIGITAL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
NASABAH DAN EFISIENSI OPERASIONAL DI PT PEGADAIAN UNIT
KROYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

HABIB MUFTI MUSTOFA

19102170

Telah Dipresentasikan pada hari:

Selasa, 7 Februari 2023

Mengetahui

Ketua Program Studi

Pembimbing PKL/KP

Amalia Beladinna Arifa, S.Pd., M.Cs
NIDN. 0606019201

Merlinda Wibowo, S.T., M.Phil
NIDN. 0612059203

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------|------|
| ABSTRAK..... | iii |
| <i>ABSTRACT</i> | iv |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR GAMBAR | vi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Tujuan | 3 |
| C. Ruang Lingkup..... | 3 |
| D. Aspek Umum dan Kelembagaan | 4 |
| E. Metode Penulisan Laporan | 7 |
| F. Sistematika Penulisan Laporan..... | 8 |
| BAB II | 9 |
| DASAR TEORI | 9 |
| A. Penyuluh Digital..... | 9 |
| B. Literasi | 9 |
| C. <i>Sales Lead</i> | 11 |
| D. Peran | 12 |
| BAB III..... | 13 |
| ANALISA DAN PEMBAHASAN | 13 |
| A. Kegiatan | 13 |
| B. Analisis dan Pembahasan | 14 |
| BAB IV..... | 20 |
| PENUTUP | 20 |
| A. Kesimpulan | 20 |
| B. Saran | 20 |

| | |
|----------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA | 22 |
| LAMPIRAN..... | 24 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 3. 1 Data nasabah yang diolah untuk menunjang performa outlet | 15 |
| Gambar 3. 2 Penulis melakukan penyuluhan digital kepada nasabah | 16 |
| Gambar 3. 3 Konten mengenai Pegadaian Digital Service | 17 |
| Gambar 3. 4 Konten edukasi gadai di unit kerja senyum | 18 |
| Gambar 3. 5 Hot leads nasabah menggunakan whatsapp bulk | 19 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Surat Keterangan PKL..... | 24 |
| Lampiran 2. Laporan Harian..... | 25 |