**BAB III**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

* 1. **Sejarah Umum Perusahaan**

Pada tahun 1746 sejarah Pegadaian dimulai saat VOC mendirikan Bank Van Leening sebagai lembaga keuangan yang mendirikan kredit dengan sistem gadai, pemerintahan inggris mengambil alih dan membubarkan Bank Van Leening, dan masyarakat diberi keleluasaan mendirikan usaha pergadaian pada tahun 1811.

Tahun 1901 didirikan Pegadaian negara pertama di Sukabumi (Jawa Barat pada tanggal 1 April 1901) lalu Pegadaian resmi berbentuk lembaga “JAWATAN” tahun 1905, bentuk badan hukum berubah “JAWATAN” ke “PN” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang – undang (Perpu) No. 1960 Jo Peraturan Pemerintah (PP) No. 178 Tahun 1961.

Terjadi Perubahan kembali pada tahun 1969 badan hukum berubah dari “PN” ke “PERJAN” berdasarkan peraturan pemerintah (PP) No. 7 Tahun 1969. Pada tahun 1990 bentuk badan hukum berubah dari “PERJAN” ke “PERUM” berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 10 Tahun 1990 yang diperbarui dengan Peraturan Pemerintah (PP) No. 103 Tahun 2000. Bentuk badan hukum berubah dari “PERUM” ke “PERSERO” pada tanggal 1 April 2012 berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 51 Tahun 2011 dan disahkan berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-17525.AH.H01.01 tahun 2012 tanggal 4 April 2012 tentang Pengesahan Badan Hukum Perseroan (Persero) PT. Pegadaian (Persero), yang kemudian diubah terakhir dengan Akta Nomor : 10 tanggal 12 Agustus 2015 yang dibuat dihadapan Nanda Fauz Iwan, SH., MKn, Notaris di Jakarta Selatan yang telah diterima pemberitahuannya oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan surat Nomor AHU-AH.01.03-0956467 tanggal 12 Agustus 2015.

* + 1. **Visi dan Misi Pegadaian**

Visi :

Sebagai Solusi bisnis yang terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah.

Misi :

1. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
2. Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan.
3. Memberikan service excelence dengan fokus nasabah melalui :

Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital

Teknologi informasi yang handal dan mutakhir

Praktek manajemen risiko yang kokoh

SDM yang profesional berbudaya kinerja baik

Motto : “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”

Untuk mendukung terwujudnya Visi dan Misi Perseroan, maka telah ditetapkan budaya perusahaan yang harus selalu dipelajari, dipahami, dihayati dan dilaksanakan oleh seluruh insan Pegadaian yaitu Jiwa INTAN, yang bermakna :

Inovatif : Berupaya melakukan penyempurnaan yang mempunyai nilai tambah dan tanggapan terhadap perubahan.

Nilai Moral Tinggi : Memahami dan memenuhi ajaran agama masing – masing serta etika perusahaan.

Terampil : Mengetahui dan memahami tugas yang di emban serta selalu belajar dengan penuh tanggung jawab.

Adi Layanan : Memberikan layanan yang dapat memuaskan orang lain, fokus pada privasi, keamanan dan kecepatan.

Nuansa Citra : Senantiasa peduli dan menjaga nama baik seta reputasi perusahaan.

PT. Pegadaian (persero) mempunyai logo dan slogan yang bermakna sebagai berikut :

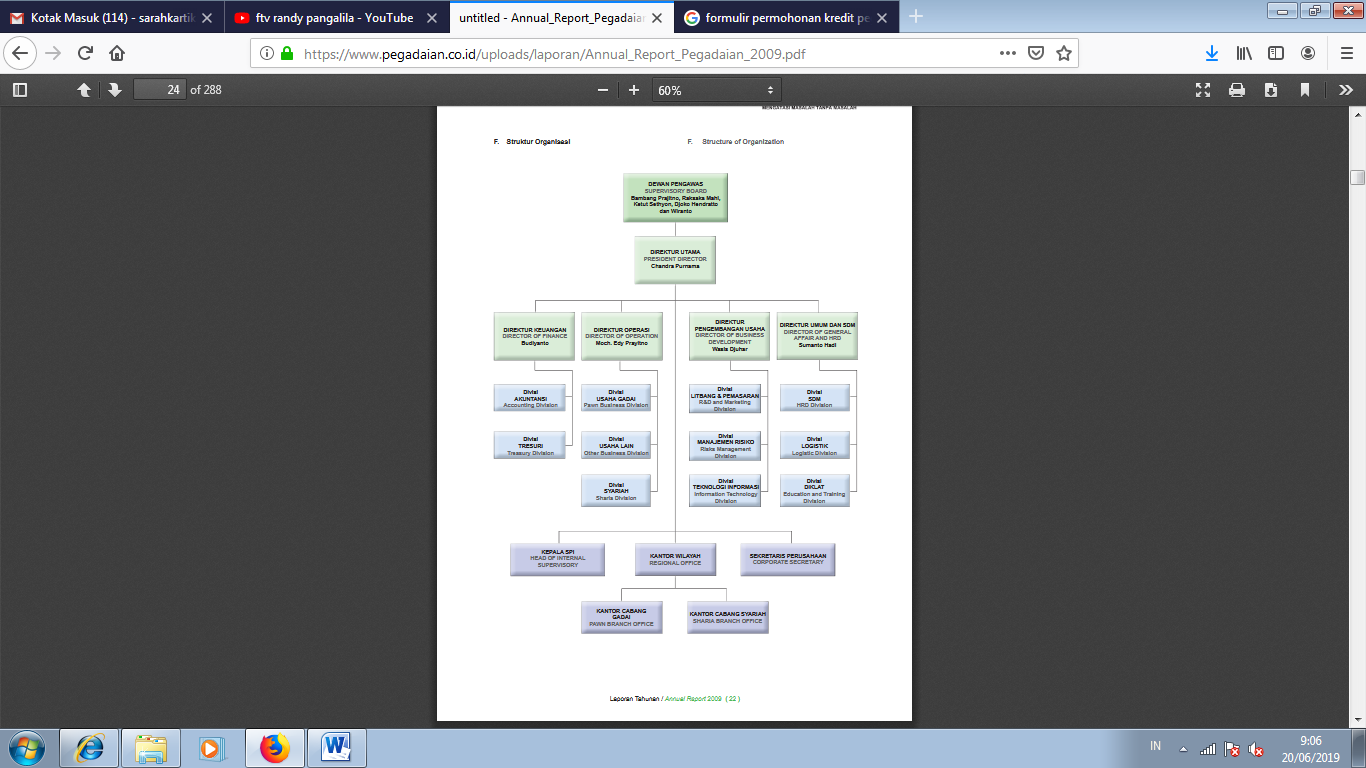


Gambar 3.1 logo Baru PT. Pegadaian (Persero)

Slogan Mengatasi Masalah Tanpa Masalah mencerminkan ciri utama pelayanan Pegadaian, yaitu :

1. Mengatasi masalah keuangan atau kebutuhan dana dalam pelayanan, dalam waktu yang relative singkat.
2. Tidak menuntut persyaratan administrasi yang menyulitkan. Slogan hanya digunakan untuk keperluan yang bersifat promosi seperti yang ada di pakai dalam media, brosur, spanduk dan lain sebagainya. Selain itu selogan atau semboyan tidak digunakan dalam keperluan resmi atau dinas seperti kop surat, kartu nama atau amplop dinas dan lain sebagainya.

**3.2 Struktur Organisasi PT. Pegadaian**



Gambar 3.2

Sumber : Laporan Tahunan PT. Pegadaian

**3.2.1 Struktur Organisasi Unit Pegadaian**

PIMPINAN CABANG

KASIR

PENAKSIR

OFFICE BOY

SECURITY

Gambar 3.2

Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) UPS Cibinong Mansion

Dibawah ini uraian tugas sesuai dengan struktur organisasi yang ada di PT. Pegadaian (Persero) UPS Cibinong Mansion di jabarkan sebagai berikut :

1. Pengelola UPS

Pengelola UPS mempunyai fungsi mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan operasional, administrasi dan keuangan kantor UPS.

Tugas pokok Pengelola UPS antara lain sebagai berikut :

1. Mengkoordinasikan, mengawasi dan melaksanakan kegiatan oprasional UPS.
2. Menetapkan besarnya taksiran dan uang pinjaman kredit sesuai dengan kewenangannya.
3. Menangani barang jaminan bermasalah dan barang jaminan lewat jatuh tempo.
4. Mengkoordinasikan,mengawasi dan melaksanakan pengelolaan sarana prasarana, sitem pengamanan, dan ketertiban kantor UPS.
5. Penaksir

Penaksir mempunyai fungsi melaksanakan kegiatan penaksir barang jaminan sesuai dengan kewenangannya.

Tugas penaksir adalah sebagai berikut :

1. Melaksanakaan penaksiran terhadap barang jaminan untuk mengetahui mutu dari nilai barang tersebut serta bukti kepemilikan dalam rangka menetapkan golongan taksiran dan uang pinjamannya.
2. Melaksanakan taksiran barang jaminan yang akan dilelang, untuk mengetahui mutu dari nilai dalam menentukan harga dasar barang yang akan di lelang.
3. Merencanakan dan menyiapkan barang yang akan disimpan agar terjamin keamananya.
4. Kasir

Fungsi kasir adalah melakukan tugas penerimaan, pinjaman dan pembayaran uang sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan oprasional kantor cabang dan UPS. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, kasir mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Melaksanakan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang dilelang.
3. Membayar uang pinjaman kredit kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Melakukan pembayaran segala pengelompokkan yang terjadi di kantor cabang dan UPS.
5. Security

Security bertugas untuk membantu nasabah yang hendak melakukan transaksi untuk diarahkan ketempat yang benar dan menjaga keamanan sekeliling pegadaian agar tidak terjadi hal yang tidak di inginkan.

1. Office Boy

Office Boy berfungsi untuk membersihkan semua halaman yang ada di area pegadaian dan juga merapihkan peralan kerja yang akan digunakan kemuadian membantu staf jika diperlukan demi kelancaran kegiatan kerja.

**3.3 Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia merupakan aset terpenting perusahaan karena perannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional dalam rangka mewujudkan visi dan misi perusahaan untuk meningkatkan profesionalisme dan kinerja usaha secara berkelanjutan telah dicanangkan program pengembangan kualitas Sumber Daya Manusia profesional secara konsisten melalui sistem pengelolaan SDM terpadu.

Berikut ini Jenjang Pendidikan Karyawan PT. Pegadaian (Persero) UPS Cibinong Mansion :

Tabel 3.1

Jenjang Pendidikan karyawan

PT. Pegadaian (Persero) UPS Cibinong

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Jabatan** | **Pendidikan** |
| 1 | Pimpinan Cabang | S.2 |
| 2 | Penaksir | S.1 |
| 3 | Kasir | D.3 |
| 4 | Security | SMA |
| 5 | Office Boy | SMA |

Sumber : PT. Pegadaian (Persero) UPS Cibinong Mansion

Pemimpin cabang berjumlah 1 orang, Penaksir 1 orang, kasir 1 orang, *security* 1 orang dan *office boy* 1 orang. Jumlah keseluruhan SDM yang ada di PT. Pegadaian adalah 5 orang.

**3.4 Sarana Prasarana**

Sarana dan Prasana pada PT. Pegadaian (Persero) UPS Cibinong Mansion sebagai berikut:

Tabel 3.2

Sarana dan Prasarana

PT. Pegadaian (Persero) UPS Cibinong

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Nama | Item | Jumlah | Keterangan |
| 1. | Komputer | 3 | Unit |  |
| 2. | Printer | 3 | Unit |  |
| 3. | AC | 1 | Unit |  |
| 4. | Mesin Fotocopy | 1 | Unit |  |
| 5. | Meja Kantor | 5 | Unit |  |
| 6. | Kursi | 10 | Unit |  |
| 7. | CCTV | 2 | Unit |  |
| 8. | Mesin hitung uang | 1 | Unit |  |
| 9. | Lemari Dokumen | 3 | Unit |  |
|  | Gedung |  | | Terletak di Jl. Ksr Dadi Kusmayadi, Ruko Citra Nusa 8A, Bogor |

* 1. **Uraian Singkat Kegiatan Kerja**

Dalam menyusun tugas akhir ini penyusun yang bekerja di PT. Pegadaian (Persero) Cibinong Mansion mempunyai tugas salah satunya yaitu melakukan penjualan logam mulia sesuai dengan standard yang berlaku. Berikut uraian singkat kegiatan kerja dalam penjualan logam mulia :

1. Melayani nasabah yang hendak melakukan transaksi penjualan logam mulia dengan menginformasikan nasabah harus melengkapi formulir yang telah disediakan oleh petugas Pegadaian, kemudian memberikan identitas diri seperti KTP/SIM/Paspor untuk melengkapi data nasabah yang hendak melakukan penjualan logam mulia.
2. Menginput data nasabah yang tertera dalam formulir tersebut kemudian petugas memberikan kesempatan nasabah untuk melakukan pemilihan emas mulia dalam bentuk gram. Selagi nasabah memilih petugas berhak bertanya seputar adanya pemilihan penjualan secara tunai atau kredit.
3. Memberikan pejelasan terhadap nasabah agar lebih mudah memahami aturan dan metode pembayaran yang berlaku di PT. Pegadaian, jika nasabah mengingikan tunai maka nasabah hanya melakukan transaksi pembayaran pada hari ini tetapi pengambilan barang dikeesokan harinya. Jika nasabah menginginkan kredit maka nasabah diberikan jangka waktu yang sangat fleksibel dari 3,6,12,18,24 sampai dengan 36 bulan tergantung nasabah akan mengambil untuk berapa gram.
4. Setelah memberikan informasi perihal harga, gram dan jangka waktu yang akan diambil jika melakukan transaksi kredit maka petugas berhak meminta uang muka dan administrasi yang telah ditetapkan oleh PT. Pegadaian.
5. Petugas pegadaian harus selalu memastikan harga dan ketersediaan barang logam mulia yang diminta oleh nasabah apakah masih tersedia atau tidak. Jika tersedia maka petugas memberitahuan kepada pusat melalui komputer dengan memesan sebatang logam mulia.
6. Petugas Pegadaian memberikan surat cetak bukti nasabah telah melakukan pembayaran uang muka logam mulia kemudian memberikan jadwal pembayaran angsuran yang akan dilakukan selama bulan berlangsung sebagai bukti pembayaran berikutnya.
7. Petugas pegadaian memberikan penjelasan bahwa pembayaran akan dikenakan bunga jika melakukan keterlambatan. Tertera tanggal pembayaran setiap transaksi dan terdapat beberapa aturan pasal pada saat melakukan transaksi logam mulia.
8. Petugas wajib memberikan logam mulia yang dipesan oleh nasabah dengan syarat bahwa nasabah telah selesai melakukan transaksi pembayaran angsuran hingga akhir dan membayar semua administrasi yang tertera pada aturan Pegadaian, dan nasabah wajib memberikan bukti pembayaran angsuran hingga akhir maka barang emas logam mulia akan diserahkan dengan bukti tersebut.
9. Logam mulia yang diberikan kepada nasabah dijamin keasliannya karena memiliki sertifikat yang sudah diuji, kemudian emas logam mulia yang pegadaian berikan adalah berasal dari PT. ANTAM dan pasti taksiran dan beratnya sudah terjamin kualitasnya.
10. Petugas Pegadaian dapat menerangkan kepada nasabah perihal keterangan yang berada di sertifikat emas tersebut dari kadar, jumlah gram, tempat pembelian emas dan kemurniaanya.
    1. **Hasil pembahasan dari identifikasi masalah**

Bab ini penulis akan menjabarkan perbandingan antara teori dan hasil magang sesuai dengan judul penulisan ini yaitu Prosedur Penjualan Mulia pada PT. Pegadaian (Persero) UPS Cibinong Mansion Bogor. Seperti yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya, untuk mendapatkan emas batangan PT. Pegadaian (Persero) memiliki produk untuk memfasilitasi kepemilikan emas bagi masyarakat yang disebut dengan MULIA loham mulia investasi dalam jangka waktu panjang. Penjualan logam mulia atau emas batangan di PT. Pegadaian (Persero) dapat secara tunai maupun kredit dengan proses cepat dan dalam jangka waktu yang fleksibel. Meskipun pada praktiknya PT. Pegadaian (Persero) UPS Cibinong tidak melakukan transaksi penjualan logam mulia secara tunai, karena tidak memiliki pelayanan Galeri 24, akan tetapi penulis akan memberikan penjelasan yang terkait dengan prosedur penjualan produk Mulia, yaitu sebagai berikut :

**3.6.1 Prosedur Penjualan di PT. Pegadaian (Persero) UPS Cibinong**

Pegadaian UPS Cibinong Mansion merupakan salah satu tempat dimana masyarakat dapat melakukan penjualan logam mulia atau emas batang, tujuan PT. Pegadaian melakukan penjualan untuk mempermudah nasabah yang berminat untuk melakukan investasi modalnya berupa logam mulia. Logam Mulia tersebut dijual oleh PT. Pegadaian UPS Cibinong Mansion hanya menggunakan 1 (satu) penjualan yaitu hanya melakukan transaksi penjualan kredit saj, karena Pegadaian Cibinong tidak mempunyai pelayanan Galeri 24. Tetapi apabila nasabah yang datang ke Pedagaian Cibinong petugas akan menjelaskan apa yang ditanyakan oleh nasabah mengenai prosedur penjualan tunai logam mulia, dan akan memberitahukan lokasi Pegadaian terdekat yang memiliki layanan Galeri 24. Berdasarkan hal tersebut diatas, penulis akan menjabarkan dua bentuk [enjualan logam mulia, yaitu penjualan secara tunai dan penjualan secara kredit. Pegadaian UPS Cibinong Mansion, telah meyusun prosedur yang harus dilakukan oleh calon pembeli sesuai dengan prosedur penjualan tunai yang harus dilakukan oleh Pegadaian UPS Cibinong Prosedur tersebut sebagai berikut :

1. Pembelian secara Tunai

Nasabah yang akan melakukan pembelian produk Mulia secara tunai harus memenuhi persyaratan yang sudah di tetapkan oleh Pegadaian, Yaitu sebagai berikut :

1. Memberikan Identitas diri (KTP/ SIM/ Paspor)
2. Mengisi formulir pembelian yang telah disediakan oleh petugas PT. Pegadaian (Persero).
3. Nasabah berhak memilih Logam Mulia yang di inginkan.
4. Melakukan pembayaran uang tunai seharga logam mulia yang di beli

Adapun *flowchart* prosedur penjualan logam mulia secara tunai yaitu sebagai berikut :



Gambar 3.3

Prosedur Penjualan Tunai Logam Mulia

Berdasarkan Gambar 3.3 penjualan tunai logam mulia diatas, dapat memberikan gambaran mengenai Prosedur Penjualan Tunai Mulia pada Pegadaian baik dari posisi nasabah maupun Pegadaiannya. Berikut ini adalah penjelasan dari gambar 3.3 yaitu :

* 1. Tahap Order Logam Mulia

Tahap ini nasabah/petugas datang langsung ke kantor Pegadaian yang memiliki pelayanan Galeri 24 dan mencari informasi tentang pembelian logam mulia secara tunai.

Kemudian Petugas mengelola Galeri 24 akan memberikan informasi dengan simulasi harga tunai logam mulia beserta penjelasan harganya. Harga logam mulia yang berlaku adalah haraga pada hari tersebut ketika nasabah melakukan pembelian logam mulia kemudian selain itu juga petugas pengelola juga akan memberitahukan persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah, seperti salah satunya adalah memberikan identitas diri. Apabila nasabah setuju melakukan pembelian secara tunai, maka nasabah langsung melakukan pemilihan logam mulia yang diinginkan.

* 1. Memeriksa Persedian Logam Mulia

Selanjutnya adalah pengelola galeri 24 akan memeriksa ketersedian emas logam mulia yang diingini nasabah, apabila persediaan ada maka nasabah dapat melanjutkan pada tahap berikutnya.

* 1. Mengisi Formulir Pembelian Tunai

Jenis Logam Mulia yang diinginkan oleh nasabah tersedia, selanjutnya adalah mengisi formulir pembelian tunai logam mulia yang sudah disediankan oleh PT. Pegadaian. Nasabah harus memperhatikan apa saja yang harus diisi oleh nasabah, dan apa saja yang diisi oleh Pengelola Galeri 24.

* 1. Menerima Uang Tunai

Selanjutnya menyerahkan formulir tersebut kepada pengelola galeri 24 beserta identitas diri yang masih berlaku, dan pengelola galeri 24 akan memproses data sesuai dengan formulir dan identitas diri nasabah. Pengelola galeri 24 akan menginformasikan kepada nasabah, berapa rupiah yang harus dibayar oleh nasabah sesuai dengan pesanannya dan pengelola menerima uang tunai dari nasabah tersebut.

* 1. Membuat Bukti Pembelian

Selanjutnya Pengelola Galeri 24 membuat bukti pembelian. Bukti pembelian dibuat dalam 2 rangkap, lembar pertama untuk diberikan kepada nasabah sedangkan lembar kedua disimpan sebagai arsip oleh PT. Pegadaian. Memiliki fungsi untuk bukti bahwa logam mulia yang nasabah miliki adalah dibeli di PT. Pegadaian dan dapat dijual kembali kepada PT. Pegadaian.

* 1. Penyerahan

Apabila bukti pembelian sudah sesuai di buat, Pengelola Galeri 24 menyerahkan bukti pembelian lembar pertama kepada nasabah beserta logam mulia yang bersetifikat yang sudah dipesan. Maka setelah itu logam mulia diproses secara tunai selesai.

Berdasarkan bukti penjualan tunai logam mulia dan penjelasannya diatas, dapat dinyatakan prosedur pelaksanaan penjualan tunai logam mulia tersusun sesuai dengan ketetapan perusahaan yang telah ditentukan, seperti mulai dari nasabah yang melakakukan pemilihan logam mulia yang akan dibeli, pengelola galeri 24 memeriksa persediaan logam mulia dan nasabah melengkapi persyaratan dan memberikan sejumlah uang tunai kepada Pengelola Galer 24 sesuai dengan harga logam mulia yang dipesan lalu membuat bukti pembelian oleh Pengelola Galeri 24 dan sampai dengan penyerahan logam mulia besertifikat.

**Pembelian MULIA secara Tunai**

Pembelian logam mulia secara tunai, hal – hal yang harus diperhatikan nasabah :

1. Berat emas batangan atau logam mulia yang bisa nasabah pilih dari PT. ANTAM dari 1 gram, 2 gram, 5 gram, 10 gram, 25 gram, 50, gram, 100 gram, 250 gram, dan 1 kilogram.
2. Margin untuk pembelian tunai pada Pegadaian yang memiliki pelayanan Galeri 24 ditentukan sebesar 3,94 % dari harga dasar.
3. Tidak dikenakan biaya administrasi tetapi biaya cetak sesuai dengan ketentuan.

PT. Pegadaian melakukan penjualan logam mulia secara Tunai. Jika harga emas 1 gram pada hari tersebut Rp. 694.000 dan harga biaya cetak sebesar Rp 85.000, sehingga biaya yang harus dibayarkan oleh nasabah sebesar Rp 749.000

Harga emas 1 keping @1 gram : Rp. 694.000

Margin penjualan 3,94% x harga dasar = 27.343+ 676.343

Biaya cetak 85.000 +

761.343

**Harga Jual Galeri 24 Rp. 761.343**

1. Prosedur Penjualan secara Kredit

Penjualan logam mulia sama dengan cara sistem tunai nasabah bisa datang langsung ke Pegadaian UPS Cibinong Mansion atau Pegadaian terdekat lainnya tanpa harus mencari kantor mana yang terdapat pelayanan Galeri 24, seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya. Penjualan kredit nasabah bisa melakukan pembelian dikantor Pegadaian terdekat.

Nasabah yang akan melakukan pembelian produk MULIA secara kredit harus memenuhi persyatan yang sudah ditetapkan oleh Pegadaian, yaitu :

1. Memberikan Identitas diri (KTP/SIM/Paspor)
2. Mengisi formulir pembiayaan mulia yang telah disediakan oleh petugas PT. Pegadaian (Persero)
3. Memilih berat logam mulia yang nasabah inginkan
4. Memilih jangka waktu untuk pembiayaan sesuai dengan yang diinginkan minimal 3bulan dan maksimal 36 bulan.
5. Membayar sejumlah uang muka yang sesuai dengan ketentuan PT. Pegadaian.
6. Menandatangani akad pembiayaan MULIA.

Adapun flowchart penjualan logam mulia secara kredit yaitu sebagai berikut :

Gambar 3.4

Prosedur Penjualan Kredit Logam Mulia

Berdasarkan Gambar 3.4 prosedur penjualan kredit logam mulia diatas dapat meberikan gambaran secara jelas mengenai Prosedur Penjualan Kredit Mulia pada Pegadaian baik dari posisi nasabah manapun. Berikut ini adalah penjelasan dari gambar 3.4, yaitu :

1. Tahap Permohonan Pembiayaan Mulia

Nasabah yang datang langsung ke kantor Pegadaian untuk melakukan permohonan pembiayaan mulia atau pembelian secara kredit. Selanjutnya Petugas akan memberikan informasi tentang permohonan pembiayaan mulia kepada nasabah, seperti persyaratan yang harus dipenuhi, dan dengan memberikan simulasi harga kredit atau angsuran logam mulia yang sudah disediakan oleh petugas Pegadaian. Harga logam mulia yang berlaku adalah harga pada hari tersebut.

1. Mengisi Formulir Pembiayaan Mulia

Apabila nasabah sudah menentukan pilihan logam mulia yang diinginkan, selanjutnya nasabah mengisi formulir pembelian kredit logam mulia yang sudah disediakan oleh PT. Pegadaian. Kemudian nasabah menyerahkan formulir tersebut beserta identitas diri seperti KTP/SIM/Paspor untuk nantinya di proses oleh pengelola sesuai dengan data yang diberikan.

1. Membayar Uang Muka dan Mencetak Bukti Penyerahan Uang Muka

Data Nasabah yang sudah selesai di proses oleh pengelola, selanjutnya pengelola mempersilahkan nasabah untuk melakukan pembayaran yang muka ke kasir dan mencetak bukti penyerahan uang muka 2 (dua) rangkap, 1 (satu) rangkap akan diberikan kepada nasabah dan 1(satu) rangkap lagi akan diarsipkan untuk perusahaan.

1. Mencetak Form Akad dan Melakukan Akad

Jika nasabah sudah melakukan pembayaran uang muka, selanjutnya pengelola mencetak form akad untuk nasabah melakukan akad pembiayaan mulia, didalam form akad tersebut dicantumkan 2 buah buah materai yang harus ditanda tangani oleh nasabah, rangkap pertama diberikan kepada nasabah rangkap kedua disimpan oleh pengelola untuk arsip.

1. Mencetak Lembar Jadwal Angsuran Nasabah

Nasabah yang sudah melakukan penendatanganan akad, selanjutnya akan diberikan lembar jadwal pembayaran angsuran nasabah yang sudah dicetak oleh pengelola. Lembar jadwal tersebut bermaksud untuk bukti nasabah melakukan pembayaran setiap bulannya hingga nanti selesai angsuran.

1. Pembayaran Pembiayaan Mulia

Nasabah melakukan pembayaran dikasir, sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan dan berdasarkan berapa lama jangka waktu yang diambil untuk mengangsur. Setiap kali nasabah melakukan pembayaran diharapkan nasabah membawa bukti lembar jadwal angsuran nasabah.

1. Penyerahan

Penyerahan Logam Mulia dilakukan pada saat nasabah sudah melunasi pembayaran di kasir. Nasabah akan mendapatkan logam mulia beserta sertifikat yang selama ini dibeli secara berangsur, beserta bukti penyerahan barangnya.

**Pembelian MULIA secara Kredit**

Pembelian logam mulia secara kredit, beriku adalah hal - hal yang harus diketahui nasabah yaitu :

1. Jangka Waktu

Jangka Waktu yaitu batas waktu angsuran yang nasabah akan ambil untuk dapat melunasi emas mulia tersebut. Jangka waktu pembiayaan untuk produk Logam Mulia sangat fleksibel yaitu mulai dari 3, 6, 12, 18, 24, 36 bulan.

1. Uang Muka

Pembiayaan Mulia untuk menjamin keseriusan nasabah diwajibkan untuk membyar uang muka minimal pembiayaan sebesar 15% dari harga dasar logam mulia pada hari itu.

1. Biaya Administarsi

Biaya yang dikenakan kepada setuap nasabah untuk setiap akad atau perjanjian Pegadaian Logam Mulia biaya yang harus di tanggung nasabah yaitu sebesar Rp. 50.000 untuk semua berat gram yang akan diambil.

1. Margin

Penetapan margin pembiayaan dibedakan berdasarkan jangka waktu pembiayaan yaitu :

1. 3,94 % untuk jangka waktu pembiayaan 3 bulan
2. 6,96 % untuk jangka waktu pembiayaan 6 bulan
3. 13,18 % untuk jangka waktu pembiayaan 12 bulan
4. 19,62 % untuk jangka waktu pembiayaan 18 bulan
5. 26,29 % untuk jangka waktu pembiayaan 24 bulan
6. 40,29 % untuk jangka waktu pembiayaan 36 bulan

Pembayaran margin dilakukan dengan cara diangsur bersamaan dengan pembayaran angsuran hutang murabahah (pokok pembiayaan).

1. Jatuh Tempo

Pembayaran angsuran pembelian logam mulia paling lambat sesuai dengan akad atau perjanjian setiap bulannya.

1. Denda

Keterlambatan pembayaran angsuran pembelian logam mulia dikenakan denda 4% (empat persen) dibagi 30 (tiga puluh) dari jumlah tunggakan per hari dengan maksimum denda sebesar 4% (empat persen) dari jumlah angsuran.

1. Pengambilan Logam Mulia

Logam mulia atau obyek pembiayaan beserta dokumen terkait pelunasan atau bukti penyerahan barang akan diberikan juika nasabah sudah memenuhi kewajibannya.

**3.6.2 Dokumen yang digunakan dalam prosedur penjualan mulia di PT. Pegadaian (Persero) UPS Cibinong**

Berikut ini adalah beberapa dokumen yang perlu diberikan saat melakukan transaksi penjualan emas logam mulia :

1. Dokumen Penjualan Tunai

Dokumen yang digunakan dalam penjualan tunai logam mulia pada Galeri 24 yang terdiri dari :

a. Identitas diri (KTP/ SIM/ Paspor) yang masih berlaku

b. Formulir Pengisian pembelian Tunai yang sudah disediakan (Lampiran 5)

Bagian yang harus diisi oleh nasabah yaitu:

Nomor KTP atau SIM, Nama Pemohon, asal dana, tujuan transaksi, status transaksi, instrumen pembayaran, tanda tangan nasabah.

Bagian yang diisi oleh petugas yaitu:

Nomor CIF (*Customer Information File*), Unit yang dibutuhkan (satuan gram), jumlah yang dibutuhkan per unit, kolom perhitungan.

1. Bukti Pembelian Mulia Tunai
2. Dokumen Penjualan Kredit

Dokumen yang digunakan dalam penjualan kredit logam mulia yaitu :

1. Memberikan Identitas diri (KTP/ SIM/ Paspor).
2. Mengisi formulir pembiayaan yang telah disediakan oleh petugas PT. Pegadaian (Persero).

Formulir pembiayaan Mulia merupakan lembar pengisian untuk nasabah yang akan membeli logam mulia secara kredit. Fungsinya untuk memberikan informasi tentang identitas nasabah secara lengkap. (Lampiran 3)

1. Memberikan bukti penyerahan uang muka.

Bukti untuk nasabah yang telah menyerahkan sejumlah uang muka atau uang muka minimal yaitu sebesar 15% dari harga dasar. Bukti penyerahan sejumlah uang muka dari nasabah ke pegadaian tentang perhitungan penjualan emas, harga jual ke nasabah, total uang muka, total hutang nasabah, total uang muka, total hutang nasabah dan angsuran perbulan yang harus dibayar oleh nasabah. (Lampiran 6)

1. Form akad Mulia

Form Akad Mulia merupakan dokumen yang berisi pasal – pasal dan ketentuan – ketentuan yang harus disetujui oleh nasabah ketika akan melakukan pembiayaan mulia atau pembelian Mulia secara kredit dsan ditanda tangani diatas materai 6000 oleh nasabah. Form akad memiliki fungsi untuk melakukan pembelian mulia secara kesepakatan antara pihak PT. Pegadaian (Pesero) dengan nasabah yang melakukan pembelian Mulia secara kredit. Form akad dicetak 2 (dua) rangkap, rangkap pertama untuk nasabah dan rangkap kedua disimpan untuk arsip perusahaan. (Lampiran 8)

1. Lembar jadwal angsuran nasabah

Lembar angsuran nasabah merupakan bukti atas nasabah telah melakukan pembayaran angsuranmulia setiap bulannya, sampai dengan angsuran tersebut lunas. (Lampiran 7)

1. Bukti pelunasaan logam mulia

Bukti angsuran merupakan bukti pembayaran pelunasan logam mulia yangdilakukan oleh nasabah, bukti pelunasan logam logam mulia berupa struk yang dicetak oleh kasir. Bukti pelunasan memiliki fungsi untuk bukti bahwa nasabah telah membayar lunas logam mulia yang diangsurnya.

1. Bukti penyerahan barang.

Bukti penyerahan barang atau logam mulia merupakan bukti atas barang yang dipesan nasabah oleh petugas pegadaian kepada nasabah.

* + 1. **Kendala – Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan prosedur penjualan**

Pada dasarnya setiap perusahaan mempunya kendala – kendala yang sering dihadapi oleh banyak nasabah termasuk PT. Pegadaian nasabah sering dikeluhkan dengan adanya prosedur cara pembelian emas mulia secara tunai yaitu nasabah harus melakukan transaksi secara 2x (dua kali) karena tidak efisien nasabah harus lakukan transaksi pertama yaitu pembayaran emas dan admin lainnya sedangkan hari kedua nasabah melakukan pengambilan barang karena pegadaian tidak menerima pembelian tunai pada hari itu jadi emas dapat diambil pada keesokan harinya.

Pada Pegadaian UPS Cibinong yang hanya melayani pembelian emas logam mulia secara angsuran yang dipesan nasabah tidak dapat diberikan secara langsung diberikan kepada nasabah yang telah melakukan pembayaran pelunasan angsuran pada hari itu. Tetapi nasabah harus melakukan konfirmasi kepada pihak pegadaian apakah barang dapat diambil langsung atau menunggu keesokan harinya, hal ini dikarenakan PT. Pegadaian Cibinong tidak menyimpan logam mulia.

Sistem yang digunakan terkadang mengalami gangguan dari jaringan yang ada di PT. Pegadaian UPS Cibinong yang kurang memadai sehingga tidak dapat melakukan transaksi secara baik. Hal ini yang menyebabkan penjualan emas logam mulia sudah memakai sistem komputer dan langsung terhung ke bagian pusat Pegadaian.