**BAB III**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

Secara umum perusahaan PT. Pegadaian sebelumnya berlogo pohon rindang berwarna hijau dan timbangan berwarna hitam. Dan pada ulang tahun PT. Pegadaian yang ke-112 PT. Pegadaian merubah logo Pegadaian yang lebih dinamis dan modern. Logo baru Pegadaian masih mempertahankan simbol lama yaitu timbangan. Bedanya kali ini logo terbaru menampilkan lingkaran yang saling bersinggungan. Logo baru mengisahkan proses perjalanan Pegadaian sebagai sebuah institusi mulai sejarah berdiri, perkembangan, hingga transformasi menjadi solusi keuangan yang berpegang pada nilai kolaborasi, transparasi dan kepercayaan dengan *tagline* yang sama yaitu “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”. Berikut gambaran umum mengenai perusahaan :

Nama Perusahaan : PT. Pegadaian (Persero) UPC Mall merdeka

Alamat : Ruko PGB Blok C No. 20, Jalan Ruko Mall Merdeka, Bogor Tengah

Tagline/ Motto : “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah.”

Logo :



Sumber : Arsip PT. Pegadaian

Gambar 3.1

Logo PT. Pegadaian

Secara rinci ada makna dari arti logo tersebut.

Simbol tiga lingkaran yang bersinggungan menjelaskan tentang :

1. Pembiayaan gadai dan mikro,
2. Emas, dan
3. Aneka jasa.

Simbol Timbangan menjelaskan tentang :

1. Keadilan
2. Kejujuran

**3.1.1** **Visi dan Misi PT. Pegadaian**

Di setiap perusahaan pasti memiliki visi dan misi. Berikut ini merupakan visi dan misi PT. Pegadaian :

Visi :

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

Misi : p

1. Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah ke bawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
2. Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai.
3. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
4. Memberikan service excelence dengan focus nasabah melalui bisnis proses yang lebih sederhana dan digital.

**3.1.2** **Budaya Perusahaan**

Budaya Perusahaan tercermin dalam nilai-nilai budaya INTAN yang di terjemahkan kedalam 10 perilaku utama yang akan menjadi pegangan dalam menjalankan bisnis dan organisasi.

Yang dimaksud dari INTAN yaitu :

INOVATIF

NILAI MORAL TINGGI

TERAMPIL

ADI LAYANAN

NUANSA CITRA

Sepuluh prilaku utama insan Pegadaian :

1. Berinisiatif, Kreatif dan Produktif
2. Berorientasi pada solusi
3. Taat beribadah
4. Jujur dan berpikir positif
5. Kompeten di bidangnya
6. Selalu mengembangkan diri
7. Peka dan cepat tanggap
8. Empatik, Santun dan Ramah
9. Memiliki *sense of belonging*
10. Peduli nama baik perusahaan

Makna yang terkandung dalam mascot INTAN kepala bentuk berlian memberi makna bahwa Pegadaian mengenal batu intan sudah puluhan tahun, Intan tidak lebih dari sebuah bongkahan batu yang diciptakan alam dalam suatu proses beratus tahun lamanya. Kekerasannya menjadikan dia tidak dapat tergores dari benda lain tetapi dia juga dapat dibentuk menjadi batu yang sangat cemerlang. Dengan kecemerlangan itulah kemudian dia disebut berlian. Karakteristik batu intan itu diharapkan terdapat juga pada setiap insan Pegadaian.

Sikap tumbuh dengan tangan terbuka dan tersenyum memberi makna sikap seorang pelayan yang selalu siap memberikan pelayanan prima kepada siapa saja. Rompi warna hijau bermakna memberikan keteduhan sebagai insan Pegadaian.

**3.1.3 Sejarah Berdirinya Perusahaan**

Sejarah Pegadaian dimulai pada saat pemerintahan penjajahan Belanda (VOC) mendirikan *Bank Van Leening* yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai. Lembaga ini pertama kali didirikan di Belanda tanggal 20 Agustus 1746.

Pada saat Inggris mengambil alih pemerintahan (1811-1816) *Bank Van Leening* milik pemerintah dibubarksan dan masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian dengan mendapat lisensi dari pemerintah daerah setempat. Metode ini dikenal dengan *liencetie stelsel.* Dalam perjalanannya, metode tersebut banyak menimbulkan dampak buruk bagi kehidupan masyarakat. banyak pemegang lisensi menjalankan praktek rentenir atau lintah darat yang tidak saja membebani masyarakat, tapi juga dipandang kurang menguntungkan bagi pemerintah berkuasa. Sehingga akhirnya metode *liencentie stelsel* diubah menjadi metode *patch stelsel*, yaitu pendirian Pegadaian diberikan kepada umum yang mampu membayarkan pajak yang tinggi kepada pemerintah.

Pada saat Belanda berkuasa kembali, metode *patch stelsel* dipertahankan. Namun menimbulkan dampak yang sama, dimana pemegang hak ternyata banyak melakukan penyelewengan dalam menjalankan bisnisnya. Selanjutnya pemerintah Hindia Belanda menerapkan metode baru yang disebut dengan *cultur stelsel,* dimana kegiatan Pegadaian ditangani sendiri oleh pemerintah agar dapat memberikan perlindungan dan manfaat lebih besar bagi masyarakat.

Kemudian, diterbitkan peraturan *Staasblad* (Stbl) No.131 tanggal 12 Maret 1910 yang mengatur bahwa usaha Pegadaian merupakan usaha monopoli pemerintah sehingga berdirilah lembaga Pegadaian Negara pertama di Sukabumi, Jawa Barat pada tanggal 1 April 1901. Momentum itulah yang menjadikan 1 April diperingati sebagai hari ulang tahun Pegadaian.

Pada masa Jepang berkuasa, Gedung Kantor Pusat Jawatan Pegadaian yang terletak di Jalan Kramat Raya 162 sempat dijadikan sebagai tempat tawanan perang, sehingga kantor Pusat Jawatan Pegadaian dipindahkan ke Jalan Kramat Raya 132.

Pada awal pemerintahan Republik Indonesia, Kantor Jawatan Pegadaian sempat berpindah keluar Jakarta, yakni ke Karanganyar, Kebumen, Jawa Tengah karena situasi perang yang semakin memanas. Agresi Militer Belanda kedua memaksa Kantor Jawatan Pegadaian kembali mengalami perpindahan, yakni ke Magelang, Jawa Tengah. Pasca perang, kantor Jawatan Pegadaian kembali berkantor pusat di Jakarta dan dikelola oleh Pemerintah Republik Indonesia. Sejak dikelola Pemerintah, Pegadaian telah mengalami sejumlah pergantian status, mulai dari Perusahaan Negara (PN) pada 1 Januari 1961, dan menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN) pada tahun 1969 berdasarkan PP nomor 7 tahun 1969.

Berdasarkan PP nomor 10 tahun 1990 yang diperbaharui dengan PP nomor 103 tahun 2000, Pegadaian berstatus Perusahaan Umum (PERUM), yang selanjutnya berubah menjadi PT. Pegadaian (Persero) berdasarkan akta pendirian PT Pegadaian (Persero) Nomor 01 tanggal 1 April 2012 yang dibuat di hadapan Nanda Fauz Iwan, SH., M.Kn, Notaris di Jakarta Selatan, dan kemudian disahkan berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-17525.AH. H.01.01 tahun 2012 tanggal 4 April 2012 tentang Pengesahan Badan Hukum Perseroan (Persero) Pegadaian (Persero), yang kemudian diubah terakhir dengan Akta Nomor : 10 tanggal 12 Agustus 2015 yang dibuat dihadapan Nanda Fauz Iwan, SH., M.Kn, 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.

Adapun produk-produk atau jasa unggulan yang ditawarkan oleh PT Pegadaian kepada nasabahnya adalah sebagai berikut :

1. Bisnis Gadai
2. Pegadaian KCA (Kredit Cepat dan Aman)

Kredit KCA adalah kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif. KCA merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan pinjaman secara mudah, cepat dan aman. Untuk mendapatkan kredit, nasabah hanya perlu membawa agunan berupa perhiasan emas, emas batangan, mobil, sepeda motor, laptop, handphone, kamera, dan barang elektronik lainnya.

1. Pegadaian Krasida (Kredit Angsuran Sistem Gadai)

Pemberian pinjaman berdasarkan hukum gadai dengan sistem pelunasan secara angsuran tiap bulan. Jangka waktu yang diberikan mulai 6 bulan hingga 36 bulan, dimana kredit dapat dilunasi sewaktu-waktu dengan pemberian diskon sewa modal. Tarif sewa modal ditetapkan sesuai dengan jangka waktu kredit dengan nilai maksimal 1,4% per bulan flat. Barang yang digadaikan dapat berupa emas dan kendaraan bermotor.

1. Bisnis Kredit (Kredit Angsuran Sistem Fidusia)

Pegadaian Kreasi (Kredit Angsuran Sistem Fidusia)

Pegadaian Kreasi merupakan pemberian pinjaman kepad pengusaha mikro-kecil untuk pengembangan usaha dengan skema penjaminan secara fidusia (jaminan berupa BPKB bermotor). Pengembalian pinjaman dilakukan melalui angsuran per bulan dalam jangka waktu kredit 12 hingga 36 bulan. Tarif sewa mosal yang dibebankan kepada nasabah sebesar 1% per bulan flat.

1. Bisnis Syariah
2. Pegadaian Rahin

Pemberian pinjaman dengan perikatan gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah. Alur dan proses layanan yang diberikan sama dengan Pegadaian KCA, namun nasabah tidak dikenakan sewa modal, melainkan dikenakan ujrah yang dihitung dari taksiran barang jaminan yang diserahkan. Besaran tarif ujrah maksimal adalah 0.71% (dari taksiran barang jaminan) per 10 hari dengan jangka waktu maksimu 4 bulan, tetapi dapat diperpanjang dengan cara mengangsur ataupun mengulang gadai, serta dapat dilunasi sewaktu-waktu dengan perhitungan ujrah secara proposional selama masa pinjaman.

1. Pegadaian Arrum

Layanan pembiayaan dengan skim syariah, baik yang diperuntukan untuk pengusaha mikro dan kecil guna pengembangan usaha dengan jaminan BPKB kendaraan bermotor, maupun bagi masyarakat yang belum/tidak mempunyai usaha dengan jaminan emas. Pengembalian pembiayaan dilakukan secara angsuran dengan jangka waktu mulai dari 12 bulan hingg 36 bulan yang dapat dilunasi sewaktu-waktu.

1. Pegadaian Amanah

Pemberian pinjaman atau kredit untuk kepemilikan kendaraan bermotor kepada para karyawan tetap pada suatu instansi atau perusahaan tertentu atau bagi para pengusaha mikro kecil. Dasar pemberian pinjaman dengan menghitung *repayment capacity* yang ditentukan atas dasar besarnya penghasilan (gaji) bagi karyawan tetap atau berdasar kelayakan usaha bagi pengusaha mikro kecil. Pola perikatan jaminan dilakukan dengan akad rahn tasjily.

1. Bisnis Emas (Angsuran dan Tunai)
2. Pegadaian Mulia

Pegaadaian mulia adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu fleksibel. Mulia dapat menjadi alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan. Macam – macam produk Pegadaian Mulia :

1. Mulia Arisan

Mulia Arisan adalah pilihan layanan investasi emas batangan secara angsuran untuk kelompok arisan dengan harga yang pasti dan tidak dipengaruhi fluktuasi harga emas. Penetapan harga ditetapkan di awal arisan.

1. Mulia Kolektif

Mulia Kolektif adalah pilihan layanan investasi emas batangan secara angsuran untuk komunitas dengan proses yang cepat dan mudah. Akad pembiayaan di tanda tangani per orang dan pilihan keping dilakukan masing – masing setiap orang.

1. Pegadaian Galeri 24

Penyediaan sarana investasi emas bagi masyarakat melalui penyediaan emas logam mulia secara tunai dengan ragam pecahan/satuan keping mulai dari 1 gram.

1. Tabungan Emas Pegadaian

Peyediaan layanan jual, beli, dan titip emas logam mulia secara retail mulai dari pecahan 0,01 gram, dimana pembelian emas tersebut dicatat dalam suatu rekening tabungan emas. Fisik emas dapat dicetak apabila akumulasi emas yang ditabung minimal mencapai 1 gram.

1. Konsinyasi Emas

Pegadaian Konsinyasi Emas adalah skema investasi yang memanfaatkan emas yang anda miliki menjadi menghasilkan dengan cara titip jual. Dengan pegadaian konsinyasi emas yang anda titipkan di pegadaian akan dijual kembali lalu pegadaian akan memesan kembali emas pengganti dengan kadar dan berat yang sama. Sehingga emas yang anda miliki tetap utuh. Keuntungan dari hasil penjualan emas batangan diberikan kepada nasabah, oleh sebab itu juga emas yang dimiliki lebih produktif.

1. EmasKu

Produk angsuran logam mulia yang mudah dan praktis, memperoleh emas murni 24 karat mulai dari berat 1 s.d 25 gram bersertifikat dengan uang muka mulai dari Rp. 150.000,- dan akan mendapatkan perlindungan asuransi. Masa angsuran 12 (dua belas) kali , pembayaran dapat dilakukan melalui Pegadaian atau Bank.

1. Aneka Jasa
2. Pegadaian MPO (Multi Pembayaran Online)

Layanan transaksi keuangan bagi masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas pembayaran, diantaranya pembayaran listrik, telepon, air, angsuran kendaraan, pembelian pulsa, token listrik, tiket kereta api, dan top up saldo kendaraan online.

1. Jasa Taksiran

Layanan yang diberikan kepada masyarakat yang ingin mengetahui karat, kualitas, serta taksiran harga perhiasan, emas dan berlian baik untuk keperluan investasi atau bisnis.

1. Jasa Titipan

Pemberian pelayanan kepada masyarakat yang ingin menitipkan barang-barang atau surat berharga yang dimiliki dengan keamanan terjamin dan tarif kompetitif. Media penyimpanan berupa khazanah/*strong room* atau *Save Deposit Box*.

1. Pegadaian G-Lab

Layanan pemeriksaan batu mulia meliputi identifikasi *spesies* dan *varitas, treatments,* serta *inclusion mapping* sebagai indentitas bagi batu pertama yang dinyatakan dalam memo dan sertifikat dengan biaya terjangkau.

* 1. **Struktur Organisasi dan Uraian Kerja**

**PIMPINAN CABANG**

**PENGELOLA MUDA**

**PENAKSIR**

**PENGELOLA UPC**

**KASIR**

Sumber : Arsip PT. Pegadaian

Gambar 3.2

Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero), UPC Mall Merdeka

Struktur organisasi PT. Pegadaian UPC mall merdeka dapat dilihat pada gambar diatas, berikut ini adalah uraian tugas dari struktur organisasi :

1. Pimpinan Cabang

Pimpinan Cabang memiliki tugas pokok sebagai berikut :

1. Menyusun rencana kerja dan anggaran kantor cabang berdasarkan acuan yang telah ditetapkan.
2. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan operasional usaha inti.
3. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan penatausahaan barang jaminan bermasalah.
4. Membimbing bawahan dalam rangka pembinaan karyawan.
5. Menyelenggarakan penatausahaan dan laporan kantor cabang.
6. Merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, dan mengawasi kegiatan operasional inti.
7. Menangani barang jaminan bermasalah (taksiran tinggi, rusak, palsu dan barang polisi).

1. Pengelola Muda

Pengelola muda memiliki beberapa rangkap tugas pokok, berikut uraiannya :

1. Tugas pokok Pemegang Gudang antara lain sebagai berikut :
2. Melakukan pemeriksaan, penyimpanan, dan pengeluaran barang jaminan selain barang kantong.
3. Secara berkala memeriksa keadaan ruang penyimpanan barang jaminan selain barang kantong.
4. Menerima barang jaminan selain barang kantong dari kepala subseksi operasi atau wakil kepala cabang atau kepala cabang.
5. Mengelompokan barang jaminan sesuai dengan rubrik dan bulan kreditnya, menyusunnya sesuai dengan urutan SBK.
6. Merawat, memelihara, membersihkan barang jaminan fari debu, air, atau kotoran agar barang jaminan tetap dalam keadaan baik.
7. Mengeluarkan barang jaminan dari uang penyimpanan untuk keperluan penebusan, pemeriksaan oleh atasan atau keperluan lain.
8. Melaporkan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas pekerjaan dalam rangka serah terima jabatan.
9. Mencatat dan mengadministrasikan mutasi (penambahan atau pengurangan) barang jaminan uang menjadi tanggung jawab.
10. Tugas pokok penyimpanan antara lain sebagai berikut :
11. Melakukan pemeriksaan, penyimpanan, dan pengeluaran barang jaminan emas.
12. Secara berkala memeriksa keadaan ruang penyimpanan barang jaminan emas.
13. Menerima barang kantong dari kepaka subseksi operasi atau wakil kepala atau kepala cabang.
14. Mengelompokkan barang jaminan emas sesuai dengan no kredit, tanggal, bulan dan tahun kreditnya.
15. Merawat barang jaminan agar barang jaminan tetap dalam keadaan baik.
16. Mengeluarkan barang jaminan dari ruang penyimpanan untuk keperluan penebusan, pemeriksaan oleh atasan atau keperluan lain.
17. Melaporkan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas pekerjaan dalam rangka serah terima jabatan.
18. Mencatat dan mengadministrasikan mutasi (penambahan atau pengurangan) barang jaminan uang menjadi tanggung jawab.
19. Tugas pokok Pengelola Lelang antara lain :
20. Melayani nasabah yang sedang melakukan transaksi lelang.
21. Melakukan pemeriksaan, penyimpanan, dan pengeluaran barang lelang.
22. Tugas pokok Pengelola Galeri 24 :
23. Melakukan pemeriksaan, penyimpanan, pengeluaran emas batangan.
24. Menginput dan mencatat data nasabah, pemesanan emas, pengeluaran emas, pemeriksaan atau keperluan lain yang berhubungan dengan Galeri 24.

5. Penaksir

Penaksir memiliki tugas pokok sebagai berikut :

1. Menyiapkan sarana kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar pemberian kredit gadai berjalan lancar.
2. Memberikan layanan nasabah dengan cepat, mudah, dan aman dalam rangka menentukan dan mewujudkan citra yang baik bagi perusahaan.
3. Menaksir barang jaminan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mengetahui mutu dan nilai barang jaminan dalam rangka menentukan harga dasar barang yang akan di lelang.
4. Menaksir barang jaminan sesuai denngan ketentuan yang berlaku untuk mengetahui mutu dan nilai barang jaminan dalam rangka menentukan dan menetapkan uang kredit gadai.
5. Menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka kemanan barang jaminan.

6. Pengelola UPC

Tugas pokok pengelola UPC mencakup tugas pokok sebagai penaksir, penyimpan, dan pemegang gudang khusus UPC.

7. Kasir

Tugas pokok Kasir antara lain adalah sebagai berikut :

a. Melaksanakan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah.

b. Melaksanakan transaksi dari hasil penjualan lelang.

c. Melaksanakan pembayaran untuk pinjaman kredit.

d. Melaksanakan pembayaran uang kelebihan.

e. Melaksanakan pembayaran tabungan emas.

f. Membuat arsip laporan harian setelah berakhirnya kegiatan transaksi.

**3.3 Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam perusahaan, karena salah satu keberhasilan perusahaan dikarenakan memiliki sumber daya manusia yang profesional. Dengan adanya sumber daya manusia yang mendukung, berkualitas dan bertanggung jawab maka dapat dipastikan perusahaan tersebut dapat melakukan kinerja dengan baik dan hal tersebut sangat berpengaruh untuk keberhasilan dan kemajuan perusahaan.

Pegadaian UPC Mall merdeka memiliki 12 karyawan yang bekerja di cabang, dan 17 karyawan yang bekerja di 6 unit UPC Mall merdeka. Rata-rata pendidikan karyawan di Pegadaian Cabang Mall Merdeka yaitu SMA/SMK, D3, Strata 1 Sarjana dan Strata 2.

Adapun pembagian jabatan yang bertugas di Pegadaian UPC Mall Merdeka antara lain sebagai berikut :

Tabel 3.1

Sumber Daya Manusia PT. Pegadaian UPC Mall Merdeka

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Jabatan** | **Pendidikan** | **Jumlah** |
| 1. | Pemimpin Cabang | S2 (Pasca Sarjana) | 1 |
| 2. | Pengelola UPC | S1 (Sarjana) | 5 |
| 3. | Penaksir Cabang | S1 (Sarjana) | 1 |
| 4. | Pengelola Muda | S1 (Sarjana) | 1 |
| 5. | Kasir | D3 (Diploma) | 7 |
| 6. | Satpam | SMA | 8 |
| 7. | Office Boy | SMA | 2 |
| 8. | Driver | SMA | 1 |

**3.4 Sarana dan Prasarana**

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, perusahaan memerlukan penunjang sarana dan prasaran yang terbaik, begitupun di perusahaan PT. Pegadaian UPC Mall Merdeka yang berlokasi di Jl. Merdeka Ciwaringin Bogor dilengkapi dengan peralatan yang sangat membantu dalam menjalankan kegiatan perusahaannya menjadi lebih efektif dan efisien.

Berikut sarana yang terdapat di PT. Pegadaian UPC Mall Medeka :

1. Ruang tunggu nasabah
2. Ruag tunggu nasabah khusus
3. Ruang *front office*
4. Bagian penaksir
5. Bagian kasir
6. Bagian pengambilan barang
7. Ruang *back office*
8. Ruang kepala cabang
9. Ruang penyimpan
10. Gudang
11. Musholla
12. Dapur
13. Kamar kecil

Prasarana yang ada di PT Pegadaian UPC Mall Merdeka antara lain sebagai berikut :

1. Ruang tunggu nasabah
2. Tempat duduk nasabah
3. Poster produk-produk Pegadaian
4. Tempat pengisian FPK (Formulir Permintaan Kredit)
5. Tempat brosur-brosur Pegadaian
6. Lemari pendingin minuman
7. Tempat pengecekan untuk barang gadai elektronik
8. Tempat untuk barang lelang
9. Lemari untuk hadiah
10. *AC*
11. Tempat sampah
12. Alat tulis
13. Ruang tunggu nasabah khusus
14. Meja dan kursi
15. Alat tulis
16. Mesin *photocopy*
17. Ruang *front office*
18. Bagian penaksir
19. Meja dan kursi
20. Komputer
21. Alat tulis
22. Printer
23. Air uji
24. Jarum uji emas
25. Timbangan hidrostatis
26. *Diamond* selektor
27. *Loupe*
28. Buku tabel berlian
29. Kalkulator
30. *Meetmes* (alat ukur berlian)
31. Kantong barang uji
32. Tag kondektur
33. Mata itik
34. Gelas ukur dan botol uji
35. Bagian kasir
36. Komputer
37. Meja dan kursi
38. Kalkulator
39. Alat tulis
40. *Printer*
41. Lampu ultra violet
42. Mesin penghitung uang
43. Bagian pengambilan barang
44. Alat tulis
45. Mesin *photocopy*
46. Tempat arsip
47. Ruang *back office*
48. 3 komputer
49. Meja dan kursi
50. Alat tulis
51. Kalkulator
52. *Printer*
53. Lemari arsip
54. *AC*
55. Telephone dan Fax
56. Ruang kepala cabang
57. Meja dan kursi
58. *Printer*
59. Alat tulis
60. Kalkulator
61. Lemari arsip
62. Laptop
63. *AC*
64. Ruang penyimpan
65. Brankas
66. Ruang penyimpan khusus emas
67. Ruang penyimpan khusus motor
68. Ruang penyimpan khusus tv
69. Ruang penyimpan khusus laptop
70. Ruang penyimpan khusus mobil (parkir belakang)
71. Ruang penyimpan khusus barang UPC
72. Gudang
73. Rak penyimpan arsip-arsip
74. Rak penyimpan perlengkapan kantor
75. Musholla

Perlengkapan sholat

1. Dapur
2. Meja makan
3. Rak peralatan
4. Wastafel
5. Kompor
6. Kipas angin
7. Dispenser
8. Kamar kecil

**3.5 Uraian Singkat Kegiatan Magang**

Penulis melakukan praktek kerja lapangan atau magang di PT. Pegadaian UPC Mall merdeka selama kurang lebih 2 (dua) bulan yang dimulai sejak 05 Maret 2019 dan berakhir pada tanggal 05 Mei 2019, ditempatkan pada Bagian Umum. Dengan jadwal kerja dari hari Senin sampai dengan Sabtu dari pukul 08.00 WIB sampai dengan 16.00 WIB pada hari senin sampai jumat dan hari Sabtu setengah hari dari pukul 08.00 WIB sampai dengan 13.00 WIB. Waktu istirahat disesuaikan.

Kegiatan yang dilakukan penulis selama magang antara lain sebagai berikut :

1. Membantu penaksir melakukan input data untuk melakukan gadai baru.
2. Membantu petugas melakukan *calling* atau menelepon nasabah yang akan memasuki waktu jatuh tempo untuk segera melakukan pembayaran dan mengirimkan pesan kepada nasabah yang sudah melewati waktu jatuh tempo agar melakukan pembayaran agar barang jaminan tidak di lelang.
3. Melakukan kanvasing (menawarkan produk Amanah berkeliling untuk membagikan brosur untuk nasabah yang mau kredit motor atau mobil dan bisa juga cash motor dan mobil semua merk ada mulai dari Yamaha, Honda, Suzuki, Kawasaki itu untuk Motor, sementara mobil mulai dari Honda, Toyota, Suzuki dan lain lain.
4. Membantu petugas untuk mengecek data nasabah lama.
5. Membantu petugas untuk menerima telepon dari nasabah yang ingin bertanya atau sekedar meminta informasi.
6. Membantu untuk input data pengeluaran barang yang ingin di tebus oleh nasabah.
7. Membantu petugas dalam menyerahkan barang jaminan yang telah dilunasi, baik emas maupun elektronik.
8. Merapihkan formulir pembukaan logam mulai.
9. Mencatat pesan yang disampaikan nasabah yang telepon maupun sms.
10. Melakukan input data nasabah yang ingin mengajukan kredit kreasi.
11. Menghitung uang logam dan merapihkan nya.
12. Mengarsip data nasabah kreasi.
13. Melakukan *cross selling* kepada nasabah yang datang tentang produk- produk Pegadaian.
14. Mencatat data nasabah yang berminat terhadap produk yang ditawarkan.
15. Melakukan photocopy struk transaksi setiap harinya.
16. Merapikan struk nota transaksi kasir dan dwilipat sesuai dengan urutannya.
17. Menghitung jumlah total dwilipat
18. Menulis laporan harian di buku arsip secara manual seperti no surat SBK dalam satu hari, data nasabah baru, data barang gudang, surat rusak dan surat hilang.
19. Menulis format no telepon dan ibu kandung nasabah pada kertas yang mau di gadai (FPK) formulir pengajuan gadai.
20. Memasukan barang gadai seperti emas atau logam mulia ke dalam plastik gadai.
21. Melipat kertas formulir gadai ke dalam plastik gadai.
22. Melakukan kanvasling tabungan emas dan logam mulia.
23. Melakukan otorisasi.
24. Mencetak laporan keuangan, laporan pencairan, laporan pelunasan dan setiap hari pada saat tutup.

**3.6 Perbandingan Teori dan Praktek**

Dalam bab ini penulis akan menguraikan perbandingan antara teori dan hasil magang dengan penjelasan sebagai berikut :

**3.6.1 Prosedur Produk Amanah**

Produk Amanah adalah pemberian pinjaman guna kepemilikan kendaraan bermotor kepada para pegawai tetap pada instansi/perusahaan tertentu atas dasar besarnya penghasilan (gaji) dalam waktu tertentu dengan pengembalian dilakukan secara angsuran. Adapun maksud dan tujuannya adalah melayani kebutuhan masyarakat, khusus untuk pegawai tetap atas dasar kepemilikan kendaraan bermotor. Berdirinya satu pegadaian amanah ini tentu berdasarkan satu kebijakan operasional yang tentunya berdasarkan hukum Islam.

Produk ini merupakan produk baru dalam Pegadaian Syariah. Produk ini akan sangat membantu nasabah yang ingin memiliki kendaraan bermotor, baik motor maupum mobil. Tapi produk ini hanya dibataskan kepada karyawan saja

Adapun gambaran alur prosedur produk Amanah dapat dilihat pada gambar 3.3 adalah sebagai berikut :

Calon Nasabah

Aplikasi Pendaftaran dan Persyaratan Lain

Aplikasi Pendaftaran

Memeriksa Keabsahan

Tidak

Ya

Memproses Aplikasi Pendaftaran

Konfirmasi Nasabah Melalui Telepon

Survey dan Analisis

Keputusan

Tidak

Ya

Menandatangani Surat Perjanjian Kredit

Pencairan Kredit

Sumber : Arsip PT. Pegadaian

Gambar 3.3

Prosedur Pengajuan Amanah pada PT. Pegadaian

Dari Gambar 3.3 diatas maka prosedur pengajuan kredit dalam pembiayaan Amanah dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Calon nasabah mendatangi kantor Pegadaian untuk menanyakan tentang produk Amanah yang telah di tawarkan terlebih dahulu sebelumnya dari kasir pegadaian ketika nasabah melakukan transaksi atau melakukan pengajuan gadai maka
2. Apabila calon nasabah berminat maka calon nasabah diberikan aplikasi pendaftaran oleh petugas untuk mengisi aplikasinya di rumah, dan melengkapi persyaratan dokumen.
3. Apabila calon nasabah sudah mengisi aplikasi pendaftaran, calon nasabah akan kembali mendatangi kantor Pegadaian untuk menyerahkan aplikasi pendaftaran beserta photocopy dokumen-dokumen yang dibutuhkan sebagai persyaratan.
4. Petugas Pegadaian akan memeriksa keabsahan dokumen yang akan di serahkan.
5. Setelah di periksa dan dinyatakan lengkap, aplikasi selanjutnya akan di proses oleh petugas.
6. Petugas cabang akan menelpon calon nasabah untuk memberitahukan akan di survey.
7. Selanjutnya tim analis akan melakukan survey ketempat usaha nasabah untuk menganalisis kelayakan usaha serta menaksir agunan.
8. Apabila calon nasabah itu sudah layak mendapatkan pinjaman kredit Amanah maka petugas akan memberitahukan rincian total angusuran berdasarkan nasabah ingin mengambil yang berapa tahun beserta angsuran dan potongan-potongan lainnya.
9. Apabila calon nasabah menyetujui pinjaman yang diberikan maka calon nasabah tersebut mendatangi kembali kantor cabang Pegadaian untuk melakukan pencairan.
10. Nasabah bersama suami/istri mendatangi kantor cabang Pegadaian untuk menandatangani surat perjanjian kredit.
11. Tahap terakhir yaitu pencairan kredit motor atau mobil oleh pihak Pegadaian kepada nasabah dalam waktu pencairan 3 hari / 7hari.

Kredit yang diberikan oleh PT. Pegadaian di dasarkan atas kepercayaan kepada debitur, sehingga dengan demikian pemberian kredit merupakan pemberian kepercayaan kepada nasabah.

Adapun perhitungan biaya pinjaman pada PT. Pegadaian berbeda-beda tergantung dari berapa jumlah pinjaman yang diterima. Berikut ini adalah daftar perhitungan Biaya Angsuran dengan bunga 1% flat per bulan :

Tabel 3.2

Besarnya Biaya Angsuran

Vario 125 Rp. 19.475.000 (OTR)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tenor | Bayar Awal | Angsuran |
| 12 bulan | 2,624,000 | 1,633,000 |
| 24 bulan | 3,074,000 | 904,000 |
| 36 bulan | 3,434,000 | 661,000 |

N MAX 155 Rp. 27.100.000 (OTR)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tenor | Bayar Awal | Angsuran |
| 12 bulan | 3,657,000 | 2,268,000 |
| 24 bulan | 4,283,000 | 1,225,000 |
| 36 bulan | 4,784,000 | 918,000 |

Sumber: Arsip Pegadaian 2019

Namun seiring dengan perkembangannya produk Amanah ini ditawarkan di berbagai lembaga-lembaga keuangan lainya. Hal ini tentu saja menjadi tantangan dan masalah bagi bank syariah, terutama dalam hal peningkatan pendapatan.

* + 1. **Persyaratan Nasabah dan Ketentuan**

Persyaratan Nasabah dan ketentuan yang berlaku adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

1. Pegawai tetap dalam suatu instansi/perusahaan dengan masa kerja minimal 2 tahun
2. Mempunyai tempat tinggal tetap.
3. Jarak tempat tinggal calon nasabah dengan Pegadaian maksimal 25 km.
4. Sanggup membayar uang muka yang besarnya ditetapkan berdasarkan jangka waktu kredit dan biaya administrasi.
5. Melampirkan Kelengkapan:
6. Fotokopi KTP dan KK
7. Fotokopi SK Pengangkatan
8. Fotokopi Kartu Pengenal Karyawan
9. Fotokopi Surat Nikah (jika ada)
10. Slip Gaji 2 bulan terakhir
11. Mengisi dan menandatangani formulir.

2. Ketentuan yang berlaku

Jangka waktu

1. Pinjaman Amanah diberikan untuk jangka waktu selama 24 (dua puluh empat) bulan terhitung mulai tanggal 14 maret 2019 sampai dengan tanggal 14 maret 2021 (jatuh tempo).
2. Sebelum jangka waktu pembiayaan berkahir RAHIN dapat melunasi hutangnya dengan melakukan pembayaran sekaligus.

Masa berlaku

1. Akad pinjaman ini berlaku sejak ditandatangani oleh para pihak dan akan berakhir sampai terjadi pelunasan kewajiban RAHIN.
2. Apabila salah satu pihak hendak mengakhiri Akad sebelum jangka waktu yang telah ditentukan wajib memberitahukan terlebih dahulu kepada pihak lainnya dan masing-masing pihak segera melaksanakan hak dan kewajibannya.
3. Bilamana RAHIN dinyatakan pailit oleh pengadilan negeri maka MURTAHIN berhak secara sepihak menyatakan pengakiran akad pinjaman ini pada saat itu juga dengan hak untuk menarik dan menjual/melelang barang jaminan dimaksud sebagai pelunas hutang.
4. PARA PIHAK sepakat untuk tidak memberlakukan ketentuan pasal 1266 dan pasal 1267 KUH perdata dalam melakakasanakan akad ini.
   * 1. **Keunggulan Amanah dan Hambatan**

Keunggulan Produk Amanah

1. Proses transaksi berprinsip syariah yang adil dan menenteramkan sesuai fatwa DSN-MUI.
2. Proses pembiayaan dilayani di lebih dari 4400 outlet Pegadaian di seluruh Indonesia.
3. Uang muka pembelian sepeda motor mulai 10%.
4. Uang muka pembelian mobil mulai 20%.
5. Pembiayaan berjangka waktu fleksibel mulai dari 12, 18, 24, 36, 48 dan 60 bulan.
6. Pegadaian memberikan tarif (Mu'nah) menarik dan kompetitif.
7. Pembiayaan dapat diberikan untuk kendaraan baru maupun second.
8. Prosedur pelayanan sederhana, cepat dan mudah.

Hambatan dan cara mencegah nya dalam Produk Amanah

1. Hambatan Internal

1. Kurang nya pemasaran seperti tidak ada iklan di TV, spanduk, radio dan social media karena cuman ada brosur di depan kasir pegadaian sehingga cuman nasabah pegadaian yang tau akan produk amanah atau nasabah baru yang mau menggadaikan barang nya tersebut, kasir pegadaian pun setelah melakukan transaksi terkadang suka di tawarkan dan dijelaskan tentang produk amanah.
2. Amanah produk baru belum tau di masyarakat cabang – cabang customer service.
3. Karena pemain baru di pegadaian kalah dari Adira keterlibatan produk contoh nya nasabah Honda ke dealer adira langsung.
4. Belum kerjasama dengan dealer – dealer.

2. Hambatan Esternal

1. Paling utama peraturan ojk bahwa dp kendaraan motor 10% dan mobil 20%.
2. Nasabah harus taat aturan.
3. Banyak pelaku pembiayaan kendaraan yang sudah lebih dahulu survice.

Cara mengatasi hambatan – hambatan pengajuan kredit motor dan mobil dalam pembiayaan Amanah. :

1. Hambatan Internal

1. Rencana rekrut tenaga – tenaga untuk pemasar dan sales.
2. Belum kerjasama dengan dealer pihak manajemen harus melakukan kerjasama / MOU dengan dealer – dealer.
3. Pegadaian harus kerjasama dengan dealer kalau sudah kerjasama nasabah di kasih info ada potongan atau hadiah untuk yang ingin mengajukan untuk pembeli kendaraan motor dan mobil.

2. Hambatan Eksternal

1. Karena UU jadi harus ditaati pegadaian sebagai BUMN, melaksanakan literasi inklusi keuangan ke semua segmen untuk menjelaskan bahwa meski dp besar tapi jumlah pembiayaan masih lebih rendah di banding pesaing.
2. Rencana akan mendirikan satu unit khusus pelayanan pembiayaan, terpisah dengan outlet pegdaian existing agar focus pelayanan amanah.