

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Setting Penelitian

1. Sejarah Umum Pendirian Pegadaian Syari'ah

Sejarah Pegadaian dimulai pada saat Pemerintahan Penjajahan Belanda (VOC) mendirikan Bank van Leening yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai dimana lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746.

Pada saat Inggris mengambil alih pemerintahan (1811-1816) Bank van leening milik pemerintah dibubarkan dan masyarakat diberi kekuasaan untuk mendirikan usaha gadai asal mendapat lisensi dan Pemerintahan Daerah setempat.

Pada saat Belanda berkuasa kembali dikeluarkan *Staatsblad* (Stbl) No.131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur bahwa usaha pegadaian merupakan monopoli pemerintahan dan tanggal 1 April 1901 didirikan pegadaian negara pertama di Suka Bumi (Jawa Barat), selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati sebagai hari ulang tahun pegadaian.

Sejak awal kemerdekaan, pegadaian dikelola oleh pemerintah dan sudah beberapa kali berubah status yaitu sebagai perusahaan negara (PN) sejak 1 Januari 1961 kemudian berdasarkan PP.No.7/1969 menjadi perusahaan jawatan (PERJAN) dan berdasarkan PP.No. 10/1990 (yang diperbarui dengan PP.103/2000) berubah lagi menjadi Perusahaan Umum (PERUM) hingga sekarang.

Sesuai dengan PP103 tahun 2000 pasal 8, Perum Pegadaian melakukan kegiatan usaha utamanya dengan menyalurkan uang pinjaman atas dasar hukum gadai serta menjalankan usaha lain seperti penyaluran uang pinjaman berdasarkan jaminan fidusia, layanan jasa titipan, sertifikasi logam mulia dan batu adi, toko emas, industri emas dan usaha lainnya. Sejalan dengan kegiatannya, Pegadaian mengemban misi untuk ;

- a. Turut meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama golongan menengah ke bawah.
- b. Menghindarkan masyarakat dari gadai gelap, praktik riba dan pinjaman tidak wajar lainnya.

Kegiatan usaha Pegadaian dijalankan oleh lebih dan 730 Kantor Cabang PERUM Pegadaian yang tersebar di seluruh Indonesia Kantor Cabang tersebut dikoordinasi oleh 14 Kantor Wilayah yang membawahi 26 sampai 75 kantor Cabang. Perum Pegadaian secara Nasional berada di bawah kepemimpinan Direksi.

Terbitnya PP/10 tanggal 1 April 1990 dapat dikatakan menjadi tonggak awal kebangkitan Pegadaian, satu hal yang perlu dicermati bahwa PP10 menegaskan misi yang harus diemban oleh Pegadaian untuk mencegah praktik riba, misi ini tidak berubah hingga terbitnya PP 103/2000 yang dijadikan sebagai landasan kegiatan usaha Perum Pegadaian sampai sekarang. Banyak pihak berpendapat bahwa operasionalisasi Pegadaian pra Fatwa MUI tanggal 16 Desember 2003.

Pengelola UPC Syari'ah mempunyai fungsi mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi kegiatan operasional, mengawasi administrasi, keuangan, keamanan, ketertiban, dan kebersihan serta pembuatan laporan kegiatan UPC Syari'ah.

Untuk menyelenggarakan fungsi dalam pasal 285, pengelola UPC Syari'ah mempunyai tugas:

- a. Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan operasional UPC Syari'ah;
- b. Menangani barang jaminan bermasalah;
- c. Melakukan pengawasan secara uji petik dan terprogram terhadap barang jaminan yang masuk;
- d. Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi administrasi, keuangan, keamanan, ketertiban dan kebersihan serta pembuatan laporan kegiatan operasional Unit Pelayanan Cabang (UPC) Syari'ah;

Pengelola UPC Syari'ah dibantu oleh penaksir dan kasir. Penaksir mempunyai fungsi melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan taksiran dan uang pinjaman yang wajar serta citra baik perusahaan.

Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut dalam pasal 292, pemegang gudang mempunyai tugas:

- a. Menerima barang jaminan selain barang kantong dari Asisten Manajer atau Manajer Cabang Pegadaian Syari'ah;

- b. Melakukan pengelompokkan barang jaminan sesuai dengan rubrik dan bulan kreditnya, serta menyusunnya sesuai dengan urutan nomor SBK, dan mengatur penyimpanannya;
- c. Merawat barang jaminan dan gudang penyimpanan agar barang jaminan baik dan aman;
- d. Mengeluarkan barang jaminan dari gudang penyimpanan untuk keperluan penebusan, pemeriksaan oleh atasan atau keperluan lain;
- e. Melakukan pencatatan dan pengadministrasian mutasi (penambahan / pengurangan) barang jaminan yang menjadi tanggung jawabnya.

Kasir mempunyai fungsi melakukan tugas penerimaan, penyimpanan dan pembayaran uang sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasional kantor Cabang Pegadaian Syari'ah dan UPC Syari'ah.

Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut dalam pasal 294, kasir mempunyai tugas:

- a. Melaksanakan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- b. Menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang dilelang;
- c. Membayarkan uang pinjaman kredit kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- d. Melakukan pembayaran segala pengeluaran yang terjadi di kantor Cabang Pegadaian Syari'ah dan UPC Syari'ah.

Fungsional Non Rahn mempunyai fungsi melaksanakan analisa kredit dan penaksiran barang jaminan Non Rahn untuk penatapan pembiayaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut dalam pasal 296, fungsional Non Rahn mempunyai tugas:

- a. Merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan operasional Non Rahn;
- b. Menangani barang jaminan bermasalah (taksiran tinggi, rusak, palsu dan barang polisi);
- c. Melaksanakan pengawasan secara uji petik dan terprogram terhadap jaminan yang masuk;
- d. Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi administrasi, keuangan, keamanan, ketertiban dan kebersihan serta pembuatan laporan operasional Kantor Cabang Syari'ah.

Dalam melaksanakan tugasnya, setiap pemimpin satuan organisasi di lingkungan perum pegadaian wajib menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, dan keadilan (fairness) di lingkungan interen dan eksteren perusahaan. Setiap pemimpin satuan organisasi wajib:

- a. Memimpin, mengkoordinasi, memberikan bimbingan dan petunjuk serta mengawasi pelaksanaan tugas bawahan masing-masing, apabila terjadi penyimpangan agar mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan peraturan yang berlaku;

- b. Mengikuti, mematuhi petunjuk dan bertanggung jawab kepada atasan masing-masing serta menyampaikan laporan berkala tepat pada waktunya.

Setiap laporan yang diterima oleh pemimpin satuan organisasi dari bawahan wajib diolah dan dipergunakan sebagai bahan untuk menyusun laporan lebih lanjut dan memberikan petunjuk pelaksanaannya.

- a. Para Direktur menyampaikan laporan kegiatan manajemen sesuai dengan bidang masing-masing kepada Direktur Utama, sedangkan Direktur Keuangan menampung laporan tersebut dalam rangka penyusunan laporan berkala perusahaan;
- b. Para Pemimpin Wilayah Utama/Wilayah menyampaikan laporan kegiatan perusahaan di wilayahnya kepada Direktur terkait dan Direktur pembina sebagai bahan penilaian pelaksanaan kebijakan usaha di wilayahnya serta bahan penyusunan laporan kegiatan manajemen;
- c. Para manajer cabang menyampaikan laporan kegiatan usaha di Kantor Cabang kepada Pemimpin Wilayah Utama/Wilayah.
- d. Manajer terkait di Kantor Wilayah Utama/Wilayah menampung laporan tersebut untuk bahan pemantauan, penilaian pelaksanaan kebijakan di Kantor Cabang serta bahan penyusunan laporan Pemimpin Wilayah Utama/Wilayah kepada Direksi.
- e. Pegawai yang diangkat sebagai Direksi Perusahaan atau BUMN lain, status kepegawaiannya adalah pensinan sebagai pegawai dengan

- a. Secara berkala melakukan pemeriksaan keadaan gudang penyimpanan barang jaminan emas, agar tercipta keamanan dan keutuhan barang jaminan untuk serah terima jabatan;
- b. Menerima barang jaminan emas dan perhiasan dari asisten manajer atau manajer cabang;
- c. Mengeluarkan barang jaminan emas dan perhiasan untuk keperluan pelunasan, pemeriksaan atasan dan pihak lain;
- d. Merawat barang jaminan dan gudang penyimpanan, agar barang jaminan dalam keadaan baik dan aman;
- e. Melakukan pencatatan mutasi penerimaan/pengeluaran barang jaminan yang menjadi tanggung jawabnya;
- f. Melakukan penghitungan barang jaminan yang menjadi tanggung jawabnya secara terprogram sehingga keakuratan saldo buku gudang dapat dipertanggungjawabkan.

Pemegang gudang mempunyai fungsi melakukan pemeriksaan, penyimpanan dan pengeluaran barang jaminan selain barang kantong dalam arangka ketertiban dan keamanan serta keutuhan barang jaminan. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut dalam pasal 260, pemegang gudang mempunyai tugas:

- a. Melakukan pemeriksaan secara berkala terhadap keadaan gudang penyimpanan barang jaminan selain barang kantong;
- b. Menerima barang jaminan selain barang kantong dari asisten manajer atau manajer cabang;

- c. Melakukan pengelompokan barang jaminan sesuai dengan rubrik dan bulan kreditnya, serta menyusunnya sesuai dengan urutan nomor SBK, dan mengatur penyimpanannya;
- d. Merawat barang jaminan dan gudang penyimpan agar barang jaminan baik dan aman;
- e. Mengeluarkan barang jaminan dari gudang penyimpanan untuk keperluan penebusan, pemeriksaan oleh atasan atau keperluan lain;
- f. Melakukan pencatatan dan pengadministrasian mutasi (penambahan / pengurangan) barang jaminan yang menjadi tanggung jawabnya;
- g. Melakukan penghitungan barang jaminan yang menjadi tanggung jawabnya secara terprogram sehingga keakuratan saldo buku gudang dapat dipertanggung jawabkan.

Kasir mempunyai fungsi mengurus penerimaan dan pembayaran semua transaksi yang terjadi di kantor cabang dan UPC. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut dalam pasal 262, kasir mempunyai tugas:

- a. Melaksanakan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- b. Menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang dilelang;
- c. Membayarkan uang pinjaman kredit kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- d. Melakukan pembayaran segala pengeluaran yang terjadi di kantor cabang dan UPC.

Manajer cabang pegadaian syari'ah mempunyai fungsi merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan operasional, administrasi dan keuangan pegadaian syari'ah. Untuk menyelenggarakan fungsi dalam pasal 269, manajer cabang pegadaian syari'ah mempunyai tugas:

- a. Menyusun rencana kerja dan anggaran kantor cabang pegadaian syari'ah berdasarkan acuan yang telah ditetapkan;
- b. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan operasional pegadaian syari'ah dan UPC syari'ah;
- c. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan penatausahaan barang jaminan bermasalah;
- d. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan pengelolaan modal kerja;
- e. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan penggunaan sarana dan prasarana kantor cabang pegadaian syari'ah dan UPC syari'ah;
- f. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan pemasaran dan pelayanan konsumen;
- g. Mewakili kepentingan perusahaan baik ke dalam maupun keluar berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh atasan.

Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, manajer cabang dibantu oleh asisten manajer dan pengelola UPC yang bertanggung jawab langsung kepada manajer cabang.

Dalam memberikan pelayanan yang memuaskan, Pegadaian Syari'ah Sidoarjo melandasi dengan tiga semboyan kerja yaitu:

1. Cepat
 - a. Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan(15 menit)
 - b. Tanggap terhadap kebutuhan nasabah.
 - c. Tidak menunda-nunda pekerjaan.
 - d. Terampil dalam melayani.
2. Tepat
 - a. Akurat dan disiplin dalam bekerja.
 - b. Melakukan pekerjaan dengan benar hingga selesai.
3. Ramah
 - a. Selalu menampilkan sikap terpuji dan perilaku teladan dalam bekerja.
 - b. Senantiasa berpikir jernih dalam bekerja.
 - c. Selalu rendah hati dalam melayani nasabah.
 - d. Selalu berkata sopan dan santun dalam bertutur.

Sarana dan prasarana yang disediakan mulai dari Komputer, Televisi, Ruang Devisi, Majalah, Jam, Motor, Pos Jaga, Air Conditioner, sampai dengan Toilet atau Kamar Kecil, itu dilakukan untuk menunjang strategi Pelayanan di Pegadaian Syari'ah Sidoarjo meliputi:

juga harus menemukan rencana implementasi. Rencana tersebut harus mencakup jadwal waktu, tugas-tugas, dan siklus pelaporan.

Dari data interview di atas yang di dapat oleh peneliti sesuai dengan teori Fandy Djiptono dalam bukunya yang berjudul *Prinsip-prinsip Total Quality Service* dalam strategi kualitas pelayanan

Sementara strategi pelayanan yang dilakukan oleh Pegadaian Syari'ah Sidoarjo dalam menarik nasabah antara lain:

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan unsure terpenting bagi Pegadaian Syari'ah Sidoarjo dalam memberikan pelayanan, sehingga tercipta hubungan yang baik antara orang yang memberi layanan (karyawan) dengan orang yang dilayani (nasabah), akan menjadi salah satu unsure penentu bagi nasabah dalam melakukan aplikasi gadai. Oleh karena itu dibutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan melayani dengan maksimal dan penuh tanggung jawab.

2. Tatap Muka (komunikasi langsung)

Tatap muka atau komunikasi langsung antara staff pelayanan Pegadaian syari'ah sidoarjo saat memberikan pelayanan dan penjelasan pada nasabah sehingga mereka tertarik malakukan aplikasi sebagai nasabah di Pegadaian Syari'ah Sidoarjo.

Tatap muka ini dilakukan pada setiap nasabah yang memerlukan penjelasan di Pegadaian Syari'ah Sidoarjo dengan cara memberikan brosur, striker dan tabloid serta menjelaskan tentang gadai syari'ah

