

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **1.1. Tinjauan Umum Perusahaan**

##### **1.1.1. Sejarah dan Perkembangan PT Pegadaian Syariah**

Sejarah Pegadaian dimulai pada saat Pemerintah Belanda (VOC) mendirikan Bank Van Leening yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746. Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda (1181-1816) Bank Van Leening milik pemerintah dibubarkan, dan masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian asal mendapat lisensi dari Pemerintah Daerah setempat (*liecentie stelsel*). Namun metode tersebut berdampak buruk, pemegang lisensi menjalankan praktek rentenir atau lintah darat yang dirasakan kurang menguntungkan pemerintah berkuasa (Inggris). Oleh karena itu, metode "*liecentie stelsel*" diganti menjadi "*pacth stelsel*" yaitu pendirian pegadaian diberikan kepada umum yang mampu membayarkan pajak yang tinggi kepada pemerintah daerah.

Pada saat Belanda berkuasa kembali, *pacth stelsel* tetap dipertahankan dan menimbulkan dampak yang sama. Pemegang hak ternyata banyak melakukan penyelewengan dalam menjalankan bisnisnya. Selanjutnya pemerintah Hindia Belanda menerapkan apa yang disebut dengan '*cultuur stelsel*' di mana dalam kajian tentang pegadaian saran yang dikemukakan adalah sebaiknya kegiatan pegadaian ditangani sendiri oleh pemerintah agar dapat memberikan perlindungan dan manfaat

yang lebih besar bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan Staatsblad No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur bahwa usaha Pegadaian merupakan monopoli Pemerintah dan tanggal 1 April 1901 didirikan Pegadaian Negara pertama di Sukabumi, Jawa Barat. selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati sebagai hari ulang tahun Pegadaian.

Pada masa pendudukan Jepang, gedung Kantor Pusat Jawatan Pegadaian yang terletak di Jalan Kramat Raya 162, Jakarta dijadikan tempat tawanan perang dan Kantor Pusat Jawatan Pegadaian dipindahkan ke Jalan Kramat Raya 132. Tidak banyak perubahan yang terjadi pada masa pemerintahan Jepang, baik dari sisi kebijakan maupun struktur organisasi Jawatan Pegadaian. Jawatan Pegadaian dalam bahasa Jepang disebut 'Sitji Eigikyuku', Pimpinan Jawatan Pegadaian dipegang oleh orang Jepang yang bernama Ohno-San dengan wakilnya orang pribumi yang bernama M. Saubari.

Pada masa awal pemerintahan Republik Indonesia, Kantor Jawatan Pegadaian sempat pindah ke Karang Anyar, Kebumen karena situasi perang yang kian terus memanas. Agresi militer Belanda II memaksa kantor Jawatan Pegadaian dipindah lagi ke Magelang. Pasca perang kemerdekaan Kantor Jawatan Pegadaian kembali lagi ke Jakarta dan Pegadaian kembali di kelola oleh Pemerintah Republik Indonesia. Dalam masa ini, Pegadaian sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 7/1969 menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan), dan selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 10/1990 (yang diperbaharui dengan PP. No. 103/2000) berubah lagi menjadi Perusahaan Umum (Perum). Kemudian pada tahun 2011 perubahan status kembali terjadi yakni dari Perum menjadi Perseroan yang

telah ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah (PP) No.51/2011 yang ditandatangani pada 13 Desember 2011. Namun, Perubahan tersebut efektif setelah anggaran dasar diserahkan ke pejabat berwenang yaitu pada 1 April 2012.

Terbitnya PP10 tanggal 1 April 1990 dapat dikatakan menjadi tonggak awal kebangkitan Pegadaian, satu hal yang perlu di cermati bahwa PP10 menegaskan misi yang harus diemban oleh Pegadaian untuk mencegah praktik riba, misi ini tidak berubah hingga terbitnya PP103/2000 yang dijadikan sebagai landasan kegiatan usaha Perum Pegadaian sampai sekarang. Banyak pihak berpendapat bahwa operasionalisasi Pegadaian pra Fatwa MUI tanggal 16 Desember 2003 tentang Bunga Bank, telah sesuai dengan konsep syariah meskipun harus diakui belakangan bahwa terdapat beberapa aspek yang menepis anggapan itu. Berkat rahmat Allah SWT dan setelah melalui kajian panjang, akhirnya disusunlah satu konsep pendirian unit Layanan Gadai Syariah sebagai langkah awal pembentukan divisi khusus yang menangani kegiatan usaha syariah. Konsep operasi Pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern yaitu azas rasionabilitas, efisiensi dan efektifitas yang diselaraskan dengan nilai islam. Fungsi operasi Pegadaian Syariah itu sendiri dijalankan oleh kantor-kantor Cabang Pegadaian Syariah/Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) sebagai satu unit organisasi dibawah binaan Divisi Usaha Lain Perum Pegadaian. ULGS ini merupakan unit bisnis mandiri yang secara structural terpisah pengelolaannya dari usaha gadai konvensional. Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika di bulan Januari tahun 2003. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makassar, Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga September 2003. Masih di tahun yang sama pula, 4 Kantor Cabang Pegadaian di Aceh dikonversi menjadi Pegadaian Syariah.

Pegadaian Syariah memiliki visi dan misi yang berfungsi untuk meningkatkan kinerja pegawai bagi perusahaan sebagai berikut:

### **1. Visi**

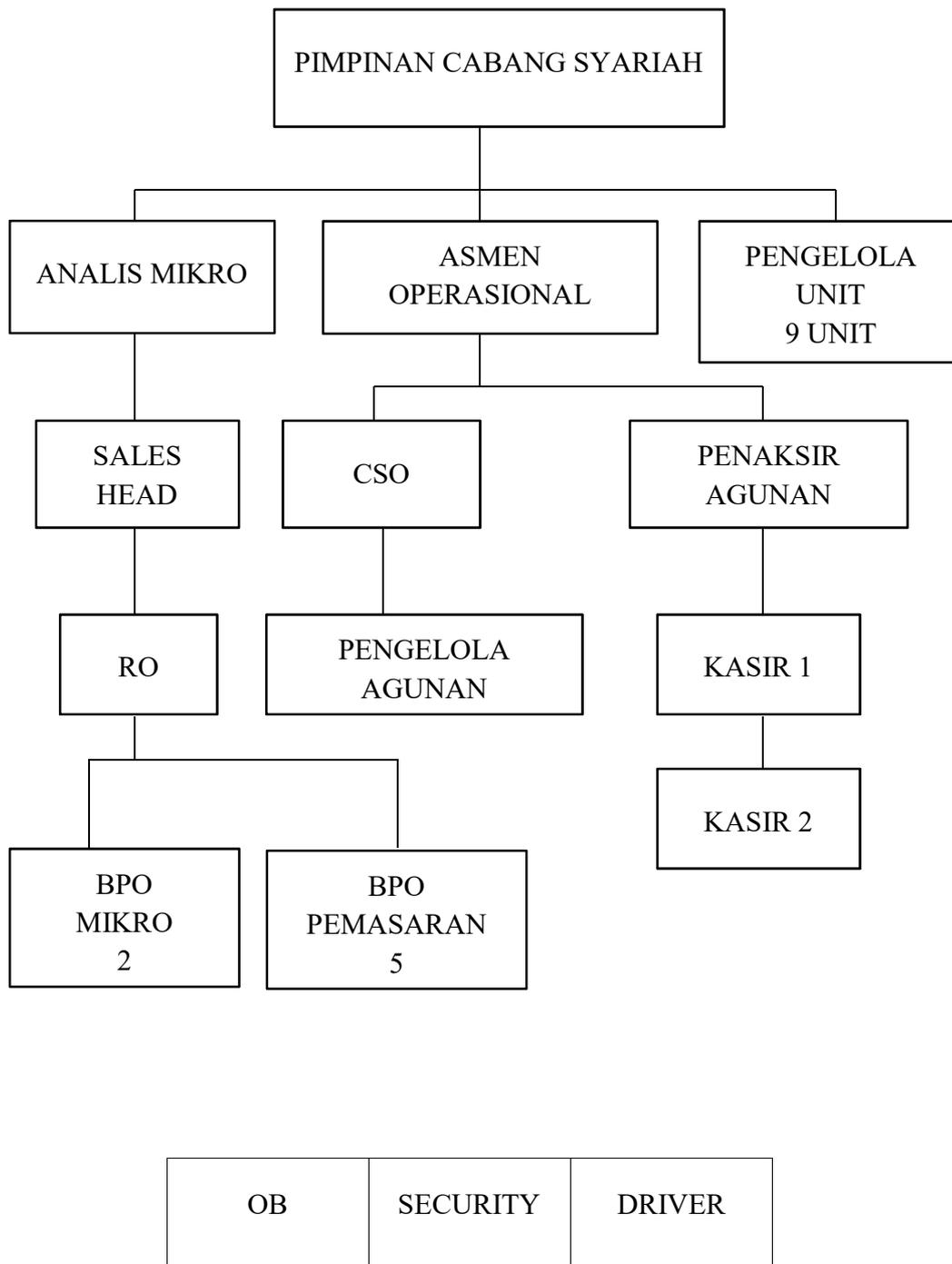
Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat.

### **2. Misi**

- a. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
- b. Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan.
- c. Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui:
  - 1) Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
  - 2) Teknologi informasi yang handal dan mutakhir
  - 3) Praktek manajemen risiko yang kokoh
  - 4) SDM yang professional berbudaya kinerja baik

#### **1.1.2. Struktur dan Tata Kerja Organisasi**

Pada dasarnya suatu perusahaan memiliki susunan struktur organisasi yang menjelaskan mengenai tugas dan tanggung jawab pegawai pada suatu perusahaan. Struktur organisasi pada PT Pegadaian Syariah Cabang Dewi Sartika sangat sederhana sesuai dengan bentuk usaha yang dijalankannya. Berikut ini adalah struktur organisasi PT Pegadaian Syariah Cabang Dewi Sartika yang bergerak pada bidang pelayanan jasa keuangan sebagai berikut:



Sumber: PT Pegadaian Syariah Cabang Dewi Sartika, 2019

**Gambar III.1. Bagian Struktur Organisasi PT Pegadaian Syariah Cabang Dewi Sartika**

Dari susunan struktur organisasi PT Pegadaian Syariah Cabang Dewi Sartika diatas dapat dijelaskan tugas dari tata kerja organisasi masing-masing pegawai, yaitu:

1. Pimpinan Cabang

- a. Memimpin berlangsungnya kegiatan dikantor, mengorganisasikan, dan mengendalikan operasional, administrasi dan keuangan kantor Cabang Pegadaian Syariah Dewi Sartika.
- b. Meyakini bahwa target bisnis seperti *outstanding loan* (OSL), pertumbuhan nasabah, pertumbuhan rekening nasabah pegadaian syariah dan lain lain dapat tercapai dengan baik.

2. Asmen Operasional

- a. Membantu manager operasional pada saat berjalannya kegiatan operasional di kantor cabang Pegadaian Syariah Cabang Dewi Sartika.
- b. Mengatur dan mengawasi pekerjaan karyawan di kantor.

3. Analis Mikro

- a. Meneliti pagu jaminan/ patok uang pinjaman marhun biih produk mikro.
- b. Meneliti calon pinjaman, fasilitas pinjaman yang diajukan dan untuk menetapkan kadar risiko.

4. *Sales Head*

- a. Mengkoordinir tim penjualan/pemasaran dalam meningkatkan penjualan agar dapat mencapai target yang telah ditentukan.
- b. Memberikan pelatihan kepada tim penjualan/pemasaran dalam mencari nasabah atau konsumen baru Pegadaian Syariah.

5. *Relationship Officer* (RO)

- a. Memberikan layanan dan solusi kepada nasabah Pegadaian Syariah Cabang Dewi Sartika.

- b. Melakukan pengembangan dan mempererat hubungan dengan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Dewi Sartika.

6. *Customer Service Officer (CSO)*

Membangun hubungan baik dengan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Dewi Sartika, karena tugas utama dari CSO yaitu berhubungan langsung dengan nasabah.

7. Penaksir Agunan

- a. Menaksir barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Menentukan diterima atau tidaknya barang jaminan.
- c. Menentukan taksiran dan uang pinjaman yang wajar untuk diberikan kepada nasabah gadai.

8. Kasir

- a. Melakukan pelayanan transaksi seperti pelunasan transaksi gadai, pencairan gadai, perpanjangan gadai, semua yang berurusan dengan keuangan.
- b. Melayani pembelian produk diluar gadai yang ada di Pegadaian Syariah, seperti isi ulang pulsa, membayar tagihan televisi, dan pengiriman uang.
- c. Mengecek data nasabah gadai atau nasabah produk lain yang telah jatuh tempo untuk dihubungi.

9. Pengelola Agunan

- a. Melakukan penerimaan, penyimpanan, pemeriksaan, pemeliharaan dan pengeluaran barang gadai/agunan sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam rangka ketetapan dan keamanan serta keutuhan barang.
- b. Melaksanakan administrasi barang agunan masuk dan keluar.

- c. Melakukan inventarisasi barang agunan yang akan jatuh tempo untuk dihubungi nasabahnya dan barang agunan yang telah melewati jatuh tempo akan di lelang.

10. *Business Process Outsourcing* (BPO Mikro)

- a. Melakukan survey usaha calon nasabah mikro.
- b. Melakukan pemberkasan dan melengkapi berkas
- c. Mengimput hasil survey melalui aplikasi mikro Pegadaian Syariah

11. *Business Process Outsourcing* (BPO Pemasaran)

- a. Memasarkan produk Pegadaian Syariah kepada masyarakat.
- b. Melakukan closing atas kegiatan pemasaran dengan mengimput melalui aplikasi penjualan.

12. *Office Boy* (OB)

- a. Membantu dan melaksanakan tugas yang diberikan oleh pegawai agar kegiatan kantor berjalan lancar.
- b. Membersihkan dan merawat kantor agar kantor bersih dan nyaman.

13. *Security*

- a. Menerima tamu/nasabah untuk menanyai maksud dan tujuan.
- b. Menjaga *asset* dan pegawai cabang pada saat pelayanan.
- c. Mengamankan bangunan untuk memastikan keamanan kantor cabang Pegadaian Syariah Cabang Dewi Sartika.

14. *Driver*

- a. Melakukan tugas rutin antar dan jemput pimpinan atau pegawai ke/dari tempat tujuan yang ditugaskan.
- b. Membantu operasional cabang yang berhubungan dengan tugas luar.

### 1.1.3. Kegiatan Usaha PT Pegadaian Syariah

PT Pegadaian Syariah bergerak pada bidang pelayanan jasa keuangan yang menyalurkan dana pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dana, membangun usaha dan lain lain. PT Pegadaian Syariah tidak hanya menjadi tempat untuk menggadaikan suatu barang, tetapi PT Pegadaian Syariah juga menyediakan produk/layanan yang memudahkan masyarakat untuk membeli kendaraan bermotor, mobil dan emas batangan. Selain itu, PT Pegadaian Syariah juga terdapat layanan untuk memudahkan masyarakat yang ingin ber-investasi emas dengan mudah, aman dan berprinsip syariah. PT Pegadaian memiliki produk syariah, diantaranya:

#### 1. Gadai (*Rahn*)

Pembiayaan *rahn* adalah solusi tepat kebutuhan dana cepat yang sesuai syariah. Prosesnya hanya membutuhkan waktu kurang lebih 15 menit dana akan cair dan yang pastinya aman penyimpanannya. Barang Jaminan yang dapat dijaminkan pada saat menggadai berupa emas perhiasan, emas batangan (logam mulia), berlian, smarphone, laptop, barang elektronik lainnya, sepeda motor, mobil atau barang bergerak lainnya.

Selain itu terdapat produk Arrum Haji yang menggunakan jasa gadai (*rahn*). Dengan menjaminkan emas logam mulia 3,5 gram, nasabah memperoleh pembiayaan Porsi Haji dalam bentuk tabungan haji yang langsung dapat digunakan untuk memperoleh nomor porsi haji.

#### 2. *Non Rahn* (Mikro)

##### a. Amanah

Pemberian pinjaman kepada pengusaha kecil/mikro, pegawai negeri sipil dan

karyawan internal dan eksternal untuk memiliki kendaraan bermotor atau mobil dengan angsuran yang berprinsip syariah.

b. *Arrum* BPKB (Arrum Mikro)

Produk *arrum* BPKB sangat memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha hanya dengan menjaminkan BPKB (kendaraan tetap pada pemiliknya).

c. *Rahn Tasjily* Tanah

Pembiayaan *Rahn Tasjily* Tanah merupakan pembiayaan berbasis syariah yang diberikan kepada masyarakat dengan jaminan sertifikat tanah dan HGB.

3. Investasi

Produk Investasi pada PT Pegadaian Syariah terdapat dua macam yaitu investasi Mulia dan Tabungan Emas. Mulia adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel. Sedangkan Tabungan Emas adalah layanan penitipan saldo emas yang memudahkan masyarakat untuk berinvestasi emas dengan menabung uang yang jumlah nilai mata uangnya akan di konversikan menjadi gram emas, nasabah sudah dapat berinvestasi emas.

## 1.2. Hasil Penelitian

### 1.2.1. Pelaksanaan Penyimpanan Barang Agunan pada PT Pegadaian Syariah

Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan.

PT Pegadaian Syariah memiliki berbagai macam produk yang dibutuhkan masyarakat, salah satunya adalah *Ar-rahn* atau gadai syariah. Produk *Ar-rahn* merupakan produk yang sangat mudah dan banyak digunakan oleh masyarakat, karena barang yang sering digadai berupa emas batangan, emas perhiasan, barang elektronik, BPKB, sertifikat tanah dan kendaraan motor dan mobil. PT Pegadaian Syariah menggunakan sistem komputerisasi pada saat mencetak surat gadai, membuat surat perjanjian gadai, dan lain-lain. Dengan menggunakan sistem komputerisasi memudahkan karyawan membuat surat gadai dan menentukan nomor gadai untuk membedakan barang agunan milik orang lain karena semuanya sudah teratur pada sistem.

Pelaksanaan penyimpanan barang agunan pada PT Pegadaian Syariah Cabang Dewi Sartika, mulai menerima, menyimpan, memeriksa, memelihara dan mengeluarkan barang agunan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka menjaga barang agunan milik nasabah selama masa gadai belum berakhir.

Penyimpanan dilakukan pada saat tutup pelayanan, penaksir gadai mencetak daftar pencairan gadai, lalu memberikan ke pengelola agunan, setelah itu pengelola agunan mencocokkan jumlah fisik kantong gadai dengan daftar yang telah dicetak. Setelah sesuai, pengelola agunan menandatangani daftar tersebut, lalu memasukkan barang ke dalam brankas dan menyusun sesuai golongan dan jenis barang jaminan (emas/barang elektronik/kendaraan). PT Pegadaian Syariah dilengkapi dengan CCTV di setiap ruangan termasuk ruang penyimpanan demi menjaga keamanan dan keutuhan barang agunan milik nasabah. Pada saat penyimpanan, semua barang agunan dikelompokkan mengikuti prosedur yang ada, sehingga pada saat pencarian barang agunan dapat dilakukan dengan cepat apabila nasabah menebus barang gadai miliknya. Jika nasabah menebus barang gadai miliknya, pengelola agunan langsung

melakukan pengeluaran barang agunan milik nasabah untuk diserahkan ke nasabah. Sebelum barang diserahkan ke nasabah, pengelola agunan mencetak struk pengambilan barang agunan untuk ditanda-tangani oleh nasabah sebagai bukti bahwa barang tersebut sudah diterima nasabah dan barang tersebut benar barang milik nasabah.

Pemeliharaan barang agunan yang dilakukan pengelola untuk emas perhiasan disimpan dalam kantong barang jaminan (standar perusahaan), untuk barang elektronik diberi silica gel, untuk BPKB disimpan didalam amplop dan untuk kendaraan dipanaskan setiap pagi, agar barang jaminan tidak rusak. Pengelola agunan selalu melakukan pemeriksaan untuk melihat barang gadai yang telah jatuh tempo untuk dipisahkan dan dikumpulkan di satu tempat penyimpanan khusus untuk barang yang akan dilelang. Selain memeriksa barang yang telah jatuh tempo, pengelola agunan juga memeriksa barang agunan dibrankas untuk memastikan tidak ada barang agunan milik nasabah yang hilang. Karena apabila barang agunan ada yang hilang, hal tersebut akan sangat merugikan pihak PT Pegadaian Syariah. Untuk itu PT Pegadaian Syariah Cabang Dewi Sartika mengelola barang agunan dengan baik demi kepuasan nasabah gadai.

### **1.2.2. Prosedur Dalam Pelaksanaan Penyimpanan Barang Agunan**

Prosedur adalah serangkaian aksi yang spesifik, tindakan atau operasi yang harus dijalankan dengan cara yang baku agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama.

Dalam pelaksanaan penyimpanan barang agunan, terdapat prosedur penyimpanan yang wajib diikuti. Penyimpanan dilakukan berdasarkan kelompok nomor surat gadai yang terbit dan dikelompokkan sesuai golongan uang pinjaman

barang yang digadaikan yang telah ditentukan oleh PT Pegadaian Syariah. Berikut golongan tempat penyimpanan berdasarkan uang pinjaman yang diberikan:

**Tabel III.1.**

**Tabel Penggolongan Tempat Penyimpanan PT Pegadaian Syariah**

UANG PINJAMAN	GOLONGAN
50.000 - 500.000	A
510.000 - 1.000.000	B1
1.010.000 - 2.500.000	B2
2.550.000 - 5.000.000	B3
5.050.000 - 10.000.000	C1
10.050.000 - 15.000.000	C2
15.050.000 - 20.000.000	C3
20.050.000 - 100.000.000	D
100.050.000 - 200.000.000	D1
200.050.000 - 300.000.000	D2
300.050.000 - 400.000.000	D3
400.050.000 - 500.000.000	D4
<b>DAN SETERUSNYA</b>	

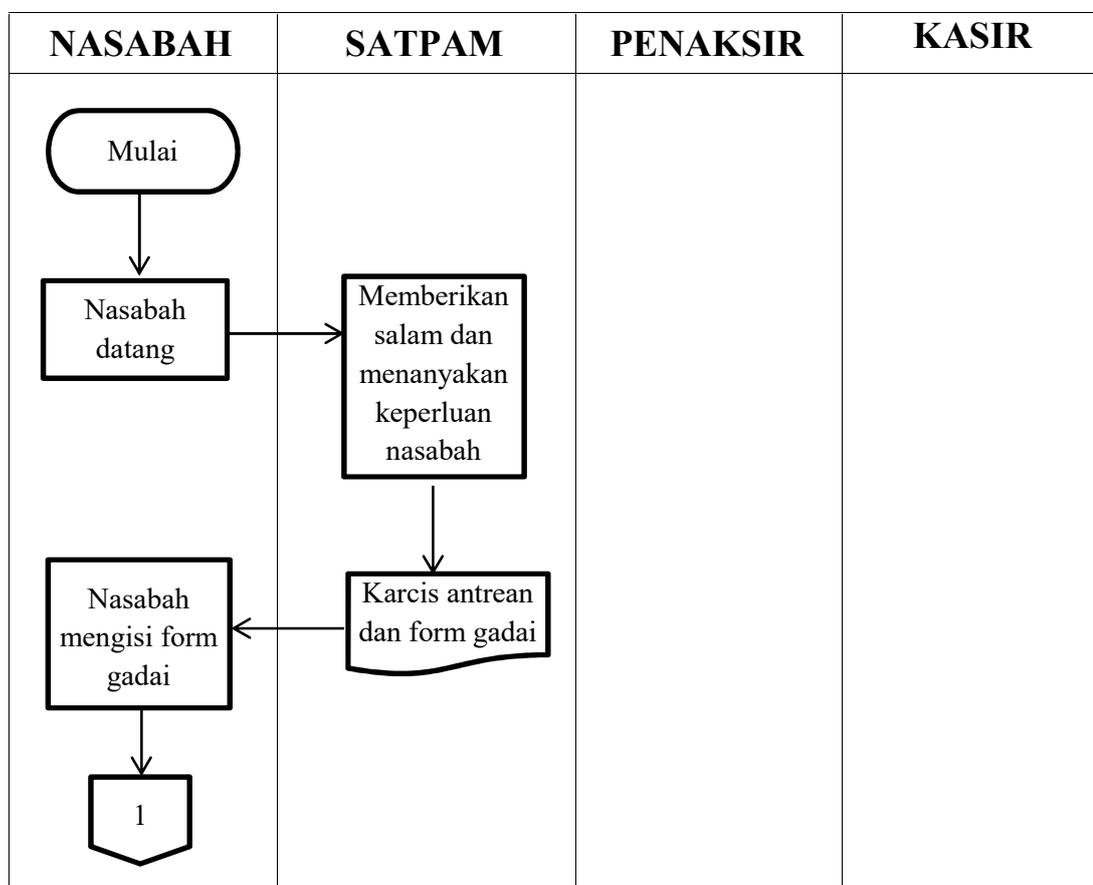
Sumber: PT Pegadaian Syariah Cabang Dewi Sartika, 2017

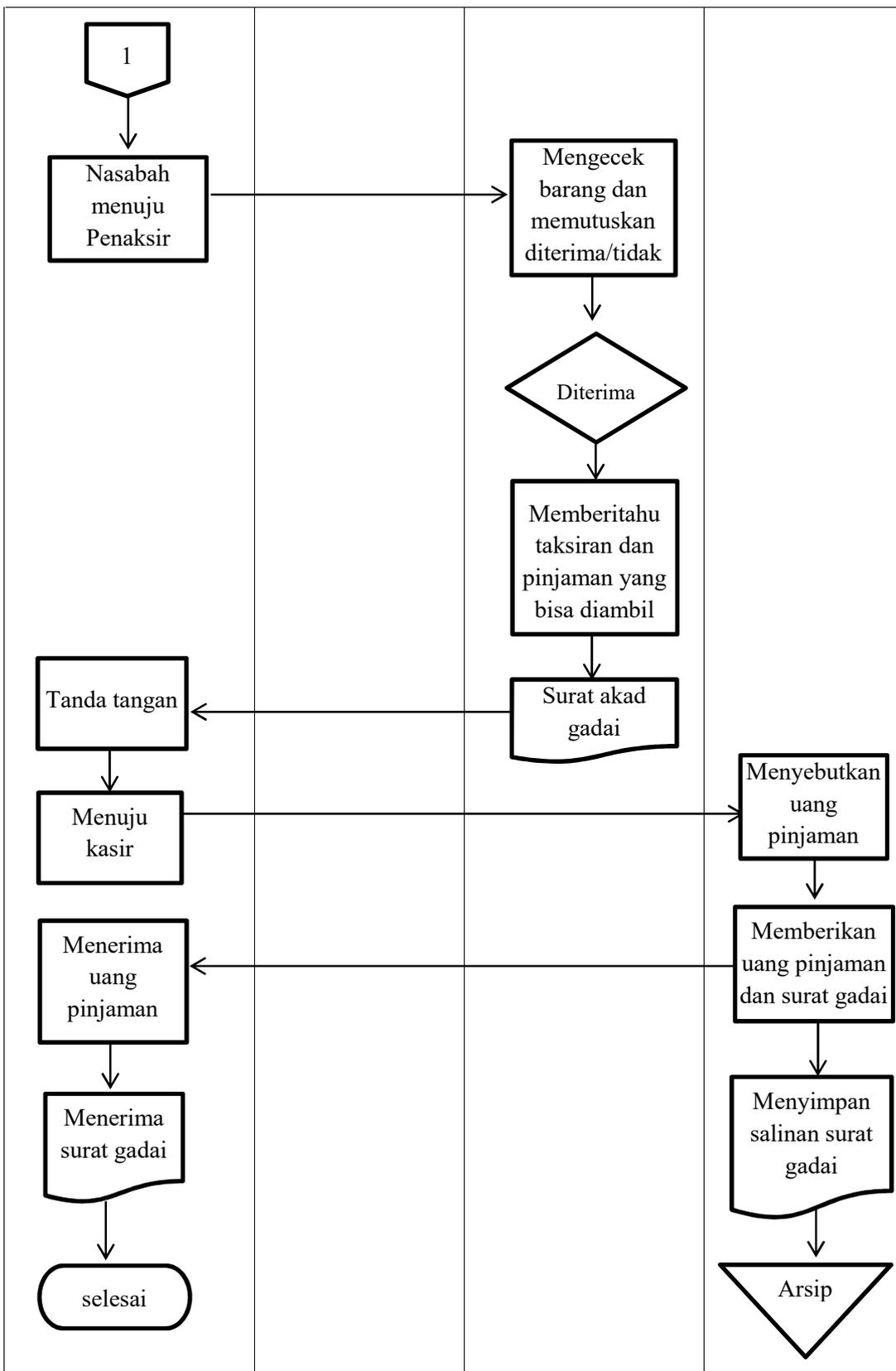
Keterangan:

Pada brankas terdapat 12 golongan tempat penyimpanan barang agunan, yaitu golongan A, B1, B2, B3, C1, C2, C3, D, D1, D2, D3, dan D4. Penggolongan penyimpanan pada brankas tersebut merupakan salah satu cara yang berfungsi untuk membedakan barang agunan satu dengan barang agunan lainnya sesuai dana pinjaman yang telah diberikan pada saat proses barang digadai, karena semakin besar dana pinjaman atas taksiran barang semakin besar pula nilai barang tersebut. Selain untuk membedakan barang agunan, penggolongan dana tersebut berfungsi pula untuk mempercepat kerja pengelola agunan saat pencarian barang agunan yang akan dikeluarkan serta agar barang agunan yang tersimpan pada brankas dapat tetap

tersusun rapi sesuai dengan golongan masing-masing barang agunan yang terdapat pada prosedur penyimpanan.

Penerapan prosedur yang dilakukan pengelola agunan dan karyawan lainnya menjadikan pekerjaan tersebut dapat berjalan lancar, teratur, dan apabila dilakukan dengan benar akan memperoleh hasil kerja yang efektif sesuai yang di inginkan. Fungsi dari SOP sendiri yaitu untuk memperlancar tugas karyawan pada saat bekerja, sebagai dasar hukum yang harus diikuti apabila terjadi penyimpangan, dan sebagai pedoman kerja. Penerapan SOP tersebut akan membantu karyawan dalam mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah pada PT Pegadaian Syariah, karena kepuasan dan kepercayaan nasabah merupakan nomor satu bagi PT Pegadaian Syariah Cabang Dewi Sartika. Berikut merupakan proses pelayanan jasa gadai pada PT Pegadaian Syariah:





Sumber: PT Pegadaian Syariah Cabang Dewi Sartika, 2019

**Gambar III.2. Pelaksanaan Gadai Barang**

Pada gambar diatas tentang hasil penelitian kualitas pelayanan jasa pada PT Pegadaian Syariah Cabang Dewi Sartika, berikut penjelasan rinci mengenai hasil penelitian pada Pegadaian Cabang Dewi Sartika:

1. Nasabah

Nasabah datang bertemu dengan satpam yang berjaga di dalam ruangan dan memberitahu tujuannya. Setelah nasabah mengisi form gadai, nasabah menuju penaksir untuk di cek barang miliknya. Setelah itu nasabah menuju kasir untuk mengambil uang pinjaman atas barang yang telah digadai.

2. Satpam

Satpam membuka pintu untuk nasabah dan menanyakan maksud dan tujuan nasabah yang datang. Setelah mengetahui keperluan nasabah, satpam segera mengambil karcis nomor antrean sesuai tujuan nasabah di mesin karcis dan form gadai, lalu memberikannya kepada nasabah. Setelah itu satpam mempersilahkan nasabah untuk duduk menunggu giliran. Setelah nasabah menyelesaikan keperluannya, satpam mengucapkan terima kasih dan membukakan pintu keluar.

3. Penaksir

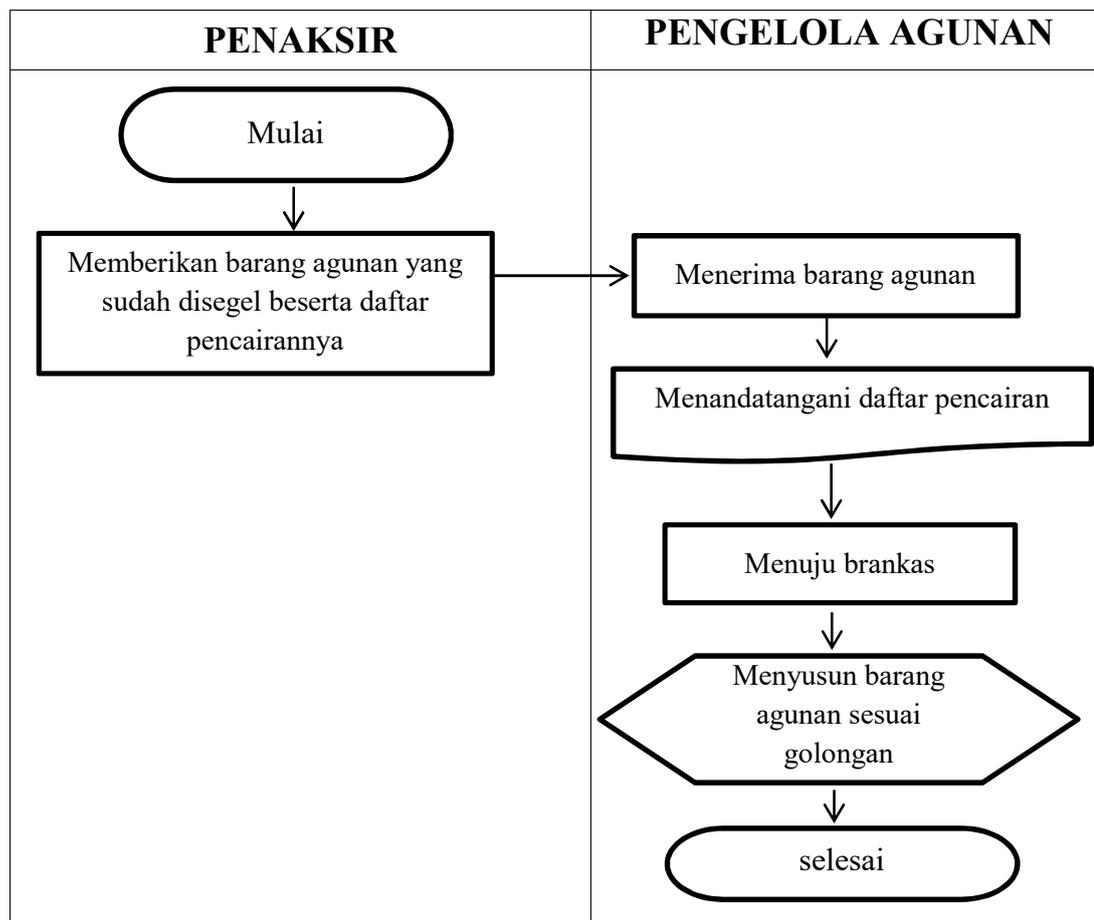
Penaksir memanggil nomor antrean nasabah gadai untuk melihat dan mengecek barang gadai yang dibawa oleh nasabah. Setelah barang tersebut di cek, lalu penaksir memutuskan diterima atau tidaknya barang gadaian tersebut, setelah itu penaksir memberikan taksiran pinjaman dana sesuai kondisi barang dan melakukan akad dengan nasabah.

4. Kasir

Kasir PT Pegadaian Syariah selalu menerapkan senyum, sapa, dan salam (3S) pada saat berhadapan langsung dengan nasabah untuk kenyamanan nasabah pada saat bertransaksi apapun. Kasir memberikan uang pinjaman yang telah

disepakati penaksir dengan nasabah di surat akad gadai. Setelah memberikan uang pinjaman dan surat gadai, kasir berterima kasih kepada nasabah yang telah menggunakan jasa PT Pegadaian Syariah dan mengucapkan salam. Kasir menyimpan salinan surat akad gadai untuk diberikan kepada pengelola agunan untuk diarsip.

Proses penyimpanan barang agunan dilakukan setelah tutup pelayanan. Berikut merupakan proses penyimpanan barang agunan pada PT Pegadaian Syariah Cabang Dewi Sartika:



Sumber: PT Pegadaian Syariah Cabang Dewi Sartika, 2019

**Gambar III.3. Penyimpanan Barang Agunan**

Pada gambar pelaksanaan penyimpanan barang agunan diatas, berikut merupakan penjelasan rinci mengenai penelitian pelaksanaan penyimpanan barang agunan pada PT Pegadaian uariah Cabang Dewi Sartika:

#### 1. Penaksir Agunan

Setelah tutup pelayanan, penaksir memberikan barang jaminan yang sudah disegel beserta daftar pencairannya kepada pengelola agunan.

#### 5. Pengelola Agunan

Pengelola Agunan merupakan orang yang menyimpan dan memelihara barang jaminan milik nasabah gadai. Pengelola agunan mengambil barang jaminan beserta daftar pencairan ke penaksir setelah jam pelayanan sudah tutup. Setelah itu pengelola menandatangani daftar tersebut sebelum dibawa kedalam ruang penyimpanan. Setelah itu pengelola menuju brankas untuk menyusun dan menyimpan barang gadai kedalam brankas.

Berikut ini total jumlah data pengajuan nasabah gadai selama periode bulan April 2020-Juni 2020:

**Tabel III.2.**

**Tabel Jumlah Data Gadai Periode Bulan April 2020-Juni 2020**

TAHUN	BULAN	JUMLAH NASABAH	JENIS BARANG GADAI		
			EMAS (PERHIASAN/ LOGAM MULIA)	ELEKTRONIK	KENDARAAN
2020	APRIL		337	7	2
	MEI		276	2	-
	JUNI		364	6	-

Sumber: Pegadaian Syarah Cabang Dewi sartika, 2020

Berdasarkan tabel jumlah data gadai periode bulan April 2020 sampai dengan Juni 2020 diatas dapat diuraikan bahwa, pada bulan April 2020 jumlah nasabah yang menggadai emas (perhiasan/logam mulia) berjumlah 337 nasabah gadai, barang elektronik berjumlah 7 nasabah gadai dan untuk kendaraan pada bulan April 2020 berjumlah 2 nasabah yang menggadai.

Jumlah data gadai selama bulan Mei 2020 terdapat 276 nasabah gadai yang menggadai emas (perhiasan/logam mulia), 2 nasabah yang menggadai barang elektronik, sedangkan untuk kendaraan pada bulain Mei 2020 tidak ada.

Data bulan Juni 2020 diambil sampai dengan tanggal 24, terdapat 364 nasabah yang menggadai emas (perhiasan/logam mulia), untuk barang elektronik terdapat 6 nasabah dan pada bulan Juni 2020 tidak ada nasabah yang menggadai kendaraan.

### **1.2.3. Kendala Yang Timbul Pada Saat Pelaksanaan Penyimpanan Barang Agunan dan Cara Mengatasinya**

Suatu perusahaan pasti memiliki kendala yang sering dihadapi pada saat melaksanakan tugas di kantor, dari kendala kecil sampai kendala besar. Kendala-kendala tersebutlah yang membuat suatu pekerjaan tidak berjalan lancar seperti semestinya. Kendala tersebut kapan saja dapat terjadi tanpa kita ketahui, maka PT Pegadaian Syariah harus siap menghadapi berbagai macam kendala dan segera mengatasi kendala tersebut agar pekerjaan dapat berjalan lancar kembali demi kepuasan nasabah PT Pegadaian Syariah. Berikut ini kendala pelaksanaan penyimpanan barang agunan pada PT Pegadaian Syariah Cabang Dewi Sartika:

1. Tempat penyimpanan

Pada saat terdapat barang jaminan yang ukurannya melebihi ukuran standar brankas, yang mana barang tersebut harus dipisahkan dan ditempatkan mengikuti ukuran barang tersebut.

2. Miskomunikasi dengan cabang lain

Pada saat cabang Dewi Sartika menyimpan mobil gadai pada cabang lain, terkadang terjadi miskomunikasi antara cabang Dewi Sartika dengan cabang tersebut.

Kendala tidak akan terjadi apabila pengelola agunan sangat resik dan rapi pada saat mengatur barang di penyimpanan brankas. Setiap kendala pasti ada cara untuk mengatasinya, berikut cara mengatasi kendala pada saat pelaksanaan penyimpanan barang agunan:

1. Cara mengatasi kendala tersebut yaitu dengan menyediakan tempat penyimpanan yang luas, agar semua ukuran barang agunan dapat ditempatkan pada satu tempat.
2. Cara mengatasi kendala tersebut yaitu dengan saling memahami satu sama lain, menjaga komunikasi dengan baik agar tidak ada kesalahpahaman, selalu aktif memberikan informasi satu sama lain.