

BAB II
KONDISI OBYEKTIF KANTOR PEGADAIAN SYARIAH
CABANG KEPANDEAN KOTA SERANG

**A. Sejarah Berdirinya Pegadaian Syariah Cabang
Kepandean Kota Serang**

Sejarah Pegadaian dimulai pada abad XVIII ketika Vereenigde Oost Indische Compagnie (VOC) suatu maskapai perdagangan dari Belanda datang ke Indonesia dengan tekad untuk berdagang. VOC sendiri membangun Bank Van Leening pada tanggal 20 Agustus 1746 di Batavia yaitu sebuah lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan aturan gadai dalam rangka memperlancar kegiatan perekonomian.

Pada tahun 1811-1816, Pemerintah Inggris merebut Indonesia dari Belanda sekaligus membubarkan Bank Van Leening milik Pemerintah dan masyarakat umum diberi kesempatan untuk membangun usaha Pegadaian asalkan memperoleh izin dari Pemerintah daerah setempat (*Liecentie Stelsel*). Namun strategi ini dianggap gagal, sebab pemegang lisensi menjalankan kegiatan usahanya dengan praktik rentenir

yang dirasakan pada saat itu kurang menguntungkan Pemerintah Inggris. Oleh sebab itu, strategi *Liecentie Stelsel* digantikan dengan *Pacth Stelsel* di mana masyarakat yang mampu membayar pajak/biaya yang tinggi kepada Pemerintah daerah diberi kesempatan untuk mendirikan Pegadaian.

Ketika kembali berwenang, Belanda tetap melanjutkan *Pacth Stelsel* dan menyebabkan konsekuensi yang sama, yaitu pemangku tertinggi ternyata banyak melakukan penyimpangan di dalam bisnisnya. Sehingga Pemerintah Belanda memakai *Cultuur Stelsel*, yaitu Pegadaian dipegang sendiri oleh Pemerintah agar dapat memaksimalkan dalam pemberian perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

Selanjutnya, pada tanggal 1 April 1901 didirikan Pegadaian negara pertama di Sukabumi, Jawa Barat dan secara resmi Pegadaian berbentuk lembaga JAWATAN pada tahun 1905.

Sejak 1 Januari 1961, sesuai Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) No. 19 Tahun 1960 dan Peraturan Pemerintah (PP) No. 178 Tahun 1961 bentuk badan hukum berubah dari JAWATAN ke Perusahaan Negara.

Kemudian di tahun 1969, berubah lagi dari Perusahaan Negara menjadi Perusahaan Jawatan berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 7 Tahun 1969.

Dan selanjutnya, bentuk badan hukum dari Perusahaan Jawatan berubah ke Perusahaan Umum sesuai Peraturan Pemerintah (PP) No. 10 Tahun 1990 yang diperbarui menggunakan Peraturan Pemerintah (PP) No. 103 Tahun 2000. Kembali lagi terjadi perubahan dari Perusahaan Umum Ke PERSERO pada tanggal 13 Desember 2011 sesuai Peraturan Pemerintah (PP) No. 51 Tahun 2011 dan perubahan status tersebut resmi dilakukan pada tanggal 1 April 2012.¹

Sampai saat ini PT Pegadaian merupakan badan usaha milik negara yang menurut pedoman diperbolehkan untuk melaksanakan pembiayaan dalam bentuk penyaluran kredit berdasarkan aturan gadai. Tugas utama pegadaian adalah menghubungkan kebutuhan dana masyarakat dengan pemberian uang pinjaman sesuai aturan gadai. Tugas tersebut diharapkan dapat membantu masyarakat supaya tidak terlibat dalam praktik

¹ <https://www.pegadaian.co.id/profil/sejarah-perusahaan>, diakses pada tanggal 8 Juli 2021, pukul 21.30 WIB.

lintah darat. Adapun kantor pusat PT Pegadaian berada di Jakarta dan dibantu oleh kantor daerah, kantor perwakilan daerah serta kantor cabang. Dengan jaringan usaha mencapai lebih dari 500 cabang yang tersebar di seluruh Indonesia.²

Banyaknya jumlah penduduk Indonesia yang lebih banyak didominasi beragama Islam, melatarbelakangi maraknya perkembangan produk-produk berbasis Syariah di Indonesia yang dalam kegiatannya berpegang pada prinsip-prinsip sesuai ajaran Islam seperti Bank Syariah dan Asuransi Syariah, sehingga dari sektor Pegadaian pun ikut mengalami kemajuan dengan hadirnya Pegadaian Syariah di Indonesia.

Tahun 2003 Pegadaian Syariah mulai beroperasi dan pertama kali didirikan di Jakarta dengan menggunakan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) cabang Dewi Sartika pada bulan Januari tahun 2003. Kemudian diikuti pendirian ULGS di Surabaya, Makassar, Semarang, Surakarta dan Yogyakarta dalam waktu yang hampir bersamaan hingga September 2003. Masih di tahun yang sama, 4 kantor cabang Pegadaian di Aceh diubah

² Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), h. 400.

menjadi Pegadaian Syariah. Untuk saat ini jasa gadai Syariah telah dikembangkan dalam bentuk *outlet-outlet* gadai Syariah.

ULGS ini merupakan unit bisnis yang terpisah pengelolaan administrasinya dari usaha gadai konvensional. Konsep Pegadaian Syariah menetapkan pada asas rasionalitas, efisiensi serta efektivitas yang disesuaikan dengan nilai Islam. Hingga tahun 2015, jumlah gerai Pegadaian Syariah mencapai 611 *outlet* di seluruh Indonesia, yang terdiri dari 83 cabang dan 528 kantor unit.³

Pegadaian Syariah Cabang Kepandean Kota Serang didirikan dan diresmikan pada tanggal 1 Oktober 2008.⁴ Adanya Pegadaian Syariah ini mampu menjawab semua keresahan masyarakat muslim khususnya di kota Serang dan umumnya di kota lain akan pembiayaan-pembiayaan yang mengandung unsur riba dan bunga. Sehingga kebutuhan dan permintaan masyarakat terkait praktik yang telah sesuai syariat Islam mampu terealisasikan.

³ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga ...*, h. 400-406.

⁴ Pak Nurul Fajar, Kepala Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah Cabang Kepandean Kota Serang, wawancara di kantornya pada tanggal 24 Agustus 2021, Pukul 10.30 WIB.

B. Letak Geografis Pegadaian Syariah Cabang Kepandean Kota Serang

Setiap wilayah di permukaan bumi memiliki posisi yang berbeda-beda dan menunjukkan karakteristiknya satu sama lain. Geografis dapat diartikan sebagai ilmu yang berkaitan dengan geografi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, geografi memiliki arti pengetahuan mengenai permukaan bumi, perubahan cuaca, tumbuhan, hewan serta hasil yang dihasilkan dari bumi. Sedangkan geografis merupakan letak/ posisi suatu daerah yang dilihat dari kebenaran di muka bumi dibandingkan dengan posisi daerah lain.⁵

Pegadaian Syariah Cabang Kepandean Kota Serang berlokasi di sebelah Barat Pemerintahan Kota Serang Provinsi Banten, tepatnya berada ruko Kepandean No. 5A Kav.75G, Jalan Raya Cilegon, Lontar Baru, Kagungan, Kec. Serang Kota Serang Provinsi Banten.

⁵ <https://www.google.com/penjelasan-letak-geografis-dan-astronomis-indonesia>, diakses pada tanggal 8 Juli 2021, pukul 22.50 WIB.

C. Visi dan Misi Pegadaian Syariah Cabang Kepandean Kota Serang

Adapun Visi dan Misi dari Pegadaian Syariah Cabang Kepandean Kota Serang tidak berbeda dengan Pegadaian Syariah cabang lainnya, yaitu: ⁶

1. Visi

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

2. Misi

- a. Memberikan manfaat serta keuntungan yang maksimal dengan mengembangkan bisnis inti kepada pemangku kepentingan.
- b. Mengembangkan dan membangun bisnis yang lebih beragam untuk menambah proposisi nilai nasabah dan pemangku kepentingan.
- c. Memberikan *Service Excellence* melalui:

⁶ <https://www.pegadaian.co.id/profil/visi-dan-misi>, diakses pada tanggal 11 Juli 2021, pukul 22:53 WIB.

- 1) Proses bisnis yang lebih sederhana dengan mengikuti kemajuan dalam dunia digital.
- 2) Penggunaan teknologi informasi yang handal dan mutakhir.
- 3) Adanya manajemen risiko yang kokoh.
- 4) Sumber daya manusia yang professional dengan budaya kinerja yang baik.

Pegadaian adalah suatu perusahaan yang turut serta meningkatkan perekonomian dengan memberikan bantuan dana yang bergantung pada aturan gadai serta fidusia kepada usaha menengah, kecil dan masyarakat yang lebih luas secara sederhana, aman dan cepat dengan tujuan untuk keperluan konsumtif terlebih untuk tujuan produktif, agar masyarakat dapat menjauhkan diri dari praktik yang tidak terpuji yang dapat merugikan mereka.

Untuk membantu terlaksananya visi dan misi perusahaan tersebut, dibentuk sebuah adat/kebiasaan perusahaan yang harus selalu dirasakan, dipelajari dan dilaksanakan oleh semua individu Pegadaian yaitu AKHLAK yang terdiri dari:

1. Amanah

Adalah memegang teguh kepercayaan atas tugas yang telah diberikan. Indikator keimanan seseorang terlihat pada amanah itu sendiri dan akan selalu berusaha untuk menjaga amanah dengan sebaik-baiknya. Misalnya, memenuhi janji dan kewajiban, bertanggung jawab atas keputusan, tugas serta aktivitas yang dilakukan.

2. Kompeten

Kapasitas seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan tertentu. Misalnya, menyelesaikan tugas secara maksimal.

3. Harmonis

Rasa saling peduli dan menghargai perbedaan antarsesama pada individu di lingkungan kerja. Misalnya, menghargai latar belakang setiap individu dan saling tolong menolong antarsesama.

4. Loyal

Sikap memiliki dedikasi dan mementingkan kepentingan bangsa dan negara. Misalnya, melindungi nama baik individu dan antarsesama karyawan, atasan dan negara serta patuh terhadap

pimpinan selama tidak bertentangan dengan aturan dan moral yang berlaku.

5. Adaptif

Sifat seseorang akan keinginan untuk terus maju meskipun ada perubahan. Misalnya, cepat menyesuaikan diri dengan tujuan kearah yang lebih baik dan berkesinambungan melakukan perbaikan mengikuti perubahan zaman.

6. Kolaboratif

Membangun kerjasama yang sinergis. Misalnya, memberikan kebebasan kepada berbagai bidang untuk berkontribusi, transparan dalam bekerja sama untuk menciptakan nilai tambah serta mempersiapkan pendayagunaan dari berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.⁷

Sifat Pegadaian secara prinsip menawarkan berbagai jenis bantuan kepada masyarakat, berbarengan dengan menciptakan profit berdasarkan prinsip standar administrasi yang baik. Oleh sebab itu, Pegadaian bertujuan antara lain:⁸

⁷ <http://pln-t.co.id/tatanilai>, diakses pada tanggal 23 Agustus 2021, Pukul 17.11 WIB.

⁸ Surepno, *Studi Implementasi Akad Rahn (Gadai Syariah) pada Lembaga Keuangan Syariah*, dalam *Tawazun Journal of Sharia Economic Law* (Kudus: Institut Agama Islam Negeri Kudus, 2018), h. 178-179.

1. Ikut serta dalam melakukan rencana pemerintah dalam bidang ekonomi serta kemajuan nasional secara keseluruhan dengan berprinsip pada aturan gadai melalui penyaluran uang pembiayaan/pinjaman.
2. Untuk mencegah praktik ijon dan kredit yang tidak masuk akal lainnya.
3. Tidak terdapatnya bunga pada gadai Syariah memiliki dampak kesejahteraan sosial, sebab bagi individu yang membutuhkan biaya mendesak tidak lagi terjerat dalam pinjaman berbasis bunga dan riba.
4. Menolong individu yang membutuhkan dana dengan ketentuan yang sederhana dan cepat.

Adapun manfaat Pegadaian antara lain:

1. Bagi nasabah, tersedianya dana dengan kerangka kerja yang cukup sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat dibandingkan pembiayaan/kredit perbankan lainnya. Selain itu, nasabah juga memperoleh manfaat penilaian suatu barang serbaguna secara professional dan mendapatkan ruang ekstra untuk penyimpanan barang yang terpercaya dan aman.

2. Bagi perusahaan Pegadaian:
 - a. Sewa modal yang dibayarkan oleh peminjam dana pada gadai konvensional termasuk ke dalam pendapatan yang diperoleh perusahaan, sedangkan untuk gadai Syariah pendapatannya berasal dari sewa tempat pemeliharaan dan penjagaan barang jaminan.
 - b. Pendapatan lain berasal dari biaya yang dikeluarkan oleh nasabah atas suatu jasa tertentu. Sedangkan untuk bank Syariah baru akan memperoleh keuntungan yang bersumber dari pembebanan biaya administrasi dan sewa tempat penyimpanan emas jika menawarkan produk gadai syariah.
 - c. Pelaksanaan misi PT Pegadaian sebagai perusahaan milik negara yang bergerak di bidang pembiayaan yaitu memberikan pertolongan kepada masyarakat luas yang membutuhkan biaya dengan cara yang mudah dan sederhana.

D. Produk Pegadaian Syariah Cabang Kepandean Kota Serang

Pegadaian Syariah dalam melakukan tugasnya berpegang teguh pada standar Syariah. Produk-produk berbasis Syariah pada dasarnya memiliki ciri-ciri seperti:

1. Pada kegiatannya tidak menarik kelebihan dalam berbagai bentuk karena riba.
2. Menjadikan uang sebagai alat tukar dan bukan diperdagangkan seperti barang pada umumnya.
3. Menjalankan usaha untuk mendapatkan pembayaran atas jasa yang dilakukan.⁹

Mengenai produk-produk yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah Cabang Kepandean Kota Serang, antara lain:¹⁰

1. *Rahn*
 - a. Gadai Emas Syariah

Pembiayaan dengan menggadaikan emas merupakan jawaban yang tepat untuk solusi dana cepat sesuai Syariah.

⁹ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga ...*, h. 401.

¹⁰ <https://pegadaiansyariah.co.id/produk/>, diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 23.39 WIB.

Adapun benda yang dapat dijadikan sebagai jaminan antara lain emas baik perhiasan maupun logam mulia, barang elektronik, kendaraan roda dua maupun roda empat dan barang bergerak lainnya.

Keunggulan dari Pegadaian Syariah gadai emas, yaitu:

- 1) Pelayanan gadai emas ada di lebih dari 600 outlet Pegadaian Syariah yang tersebar di wilayah Indonesia
- 2) Pinjaman (*Marhum Bih*) dapat dilakukan dari 50 ribu sampai dengan 1 Milyar ke atas
- 3) Tidak harus membuka rekening jika ingin mengajukan pinjaman
- 4) Cara pengajuan yang sangat mudah
- 5) Pinjaman dengan jangka waktu minimal 4 bulan, dapat diperpanjang berkali-kali
- 6) Penerimaan *Marhum Bih* dapat dilakukan dalam bentuk tunai atau ditransfer pada rekening nasabah
- 7) Hanya membutuhkan waktu 15 menit jika ingin melakukan pinjaman
- 8) Waktu pelunasan yang sangat fleksibel

b. Pembiayaan Porsi Haji

Merupakan pembiayaan perjalanan ibadah haji untuk mendapatkan nomor haji sesuai Syariah dengan tata cara sederhana, aman dan cepat.

Adapun keunggulan dari Pegadaian Syariah pembiayaan porsi haji, yaitu:

- 1) Pembiayaan porsi haji dalam bentuk tabungan haji ini langsung dapat digunakan untuk mendapatkan nomor haji
- 2) Nomor haji yang pasti
- 3) Mudah prosesnya
- 4) Berkas dan barang jamina tersimpan aman di Pegadaian
- 5) *Mu'nah* 0,95% taksiran
- 6) Pelayanan yang professional
- 7) Terjangkaunya biaya penjagaan barang jaminan
- 8) Jaminan emas dapat digunakan untuk pelunasan biaya haji
- 9) Emas yang dijaminkan minimal seberat 3,5 gram

c. Gadai Emas Angsuran Syariah

Produk dengan prosedur memberikan pinjaman dana melalui penyerahan jaminan perhiasan. Pinjaman tersebut dapat dibayarkan dengan siklus yang sederhana dan sesuai Syariah.

Adapun keunggulan dari gadai emas angsuran Syariah, yaitu:

- 1) Pinjaman mulai dari 1 juta – 500 juta
- 2) Plafon 95% dari taksiran
- 3) Jangka waktu 12, 18, 24 dan 36 bulan
- 4) Biaya admin sebesar Rp 70.000 dan biaya *mu'nah* 0,95% perbulan dari nilai taksiran

d. *Rahn* Hasan

Rahn dengan tarif *mu'nah* sebesar 0%, dengan jangka selama 60 hari dan berlaku untuk besaran *marhun bih* (uang pinjaman) golongan A.

Adapun keunggulannya, yaitu:

- 1) Terbebas dari biaya pemeliharaan (0% dari taksiran)
- 2) Jangka waktu selama 60 hari

- 3) Berlaku untuk *marhun bih* (pinjaman) golongan A
- 4) Maksimal pinjaman Rp 500.000

e. *Rahn* Fleksi

Merupakan pemberian pinjaman melalui jaminan barang bergerak sesuai Syariah, dengan plafon pinjaman tinggi dan biaya titip harian.

Adapun keunggulan dari rahn fleksi, yaitu:

- 1) Terdapat potongan biaya titip untuk pinjaman dibawah plafon tertinggi
- 2) Tidak dibebankan upah administrasi
- 3) Tidak ada potongan pada uang pinjaman yang diterima
- 4) Dapat diperpanjang maupun tambah pinjaman
- 5) Plafon pinjaman 96%, 94% atau 93%
- 6) Jangka waktu 10 hari, 30 hari, 60 hari dan minimal 5 hari
- 7) Potongan biaya pemeliharaan untuk pinjaman dibawah plafon tertinggi

f. *Rahn* Bisnis

Memberikan pinjaman berupa dana tunai kepada individu yang memiliki usaha melalui jaminan emas (batangan atau perhiasan).

Adapun keunggulan dari *rahn* bisnis, yaitu:

- 1) Pinjaman mulai dari 100 juta sampai lebih dari 1 milyar
- 2) *Mu'nah* mulai dari 0,38 – 0,55% per 10 hari
- 3) Plafon 87% dari taksiran
- 4) Jangka waktu 4 bulan
- 5) Biaya perawatan akad 100.000

2. Non *Rahn* (Mikro)

a. Cicil Kendaraan

Pegadaian Syariah cicil kendaraan merupakan pemberian pinjaman yang berpedoman pada standar Syariah kepada pelaku usaha kecil, pekerja internal dan eksternal serta profesional dengan tujuan pembelian kendaraan bermotor.

Adapun keunggulan dari Pegadaian Syariah cicil kendaraan, yaitu:

- 1) Tersedia layanan cicilan kendaraan pada outlet Pegadaian Syariah di seluruh Indonesia
- 2) Terjangkaunya uang muka yang ditetapkan
- 3) Waktu pembiayaan cukup fleksibel mulai dari 12 bulan sampai dengan 60 bulan
- 4) Pengajuan yang cepat dan sederhana
- 5) Murahannya biaya administrasi dan angsuran tetap
- 6) Transaksi yang dilakukan sesuai prinsip Syariah yang adil dan menentramkan

b. Pinjaman Usaha Syariah

Arrum BPKB merupakan jaminan BPKB kendaraan bermotor melalui penyaluran pembiayaan yang diberikan kepada pengusaha Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

Adapun keunggulan dari pinjaman usaha Syariah, yaitu:

- 1) Setiap transaksi berprinsip pada Syariah yang sesuai dengan fatwa DSN-MUI
- 2) Pembiayaan berjangka waktu fleksibel mulai dari 12, 18, 24 dan 36 bulan
- 3) Biaya yang menarik dan kompetitif

- 4) Tata cara pelayanan yang sederhana dan cepat
- 5) Pegadaian hanya menyimpan BPKB saja, kendaraan tetap dapat digunakan oleh nasabah
- 6) *Marhun Bih* (uang pinjaman) mulai dari 1 juta – 400 juta

c. Gadai Sertifikat

Pembiayaan yang diberikan kepada individu dengan jaminan berupa sertifikat tanah.

Adapun keunggulan dari Pegadaian Syariah gadai sertifikat, yaitu:

- 1) Platfon pembiayaan Rp 1000.000 – Rp 200.000.000

3. Investasi

a. Cicil Emas

Cicil emas Syariah adalah layanan pembiayaan emas batangan kepada masyarakat secara tunai, cicilan dan arisan. Prosesnya yang sederhana, cepat dan jangka waktu yang fleksibel, menjadikan produk ini sebagai alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan,

seperti ibadah haji, biaya Pendidikan anak, memiliki rumah idaman dan kendaraan pribadi.

Adapun keunggulan dari Pegadaian Syariah cicil emas, yaitu:

- 1) Cara yang sederhana dengan layanan professional
- 2) Pilihan investasi yang aman untuk menjaga portofolio aset
- 3) Sangat mudah untuk dicarikan, emas batangan mampu memenuhi kebutuhan dana yang mendesak
- 4) Banyaknya pilihan emas batangan dengan berat mulai dari 5 gram s/d 1 kg
- 5) Memiliki emas batangan dapat dilakukan dengan cara pembelian tunai, angsuran ataupun arisan
- 6) Uang muka mulai dari 10% s/d 90% dari nilai logam mulia
- 7) Jangka waktu angsuran dari 3 bulan s/d 36 bulan

b. Tabungan Emas

Memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk menempatkan emas yang dimiliki melalui layanan penitipan

saldo emas. Produk ini memungkinkan nasabah berinvestasi secara sederhana, murah, aman dan terpercaya.

Adapun keunggulan dari tabungan emas, yaitu:

- 1) Tersedia di seluruh Pegadaian dan melalui aplikasi Pegadaian Syariah *Digital Service* maupun agen Pegadaian Syariah
 - 2) Harga jual dan buyback yang kompetitif
 - 3) Ringannya biaya administrasi dan pengelolaan
 - 4) Karatase 24 karat
 - 5) Nasabah bisa melakukan buyback dari 1 gram
 - 6) Order cetak emas dapat dilakukan mulai dari kepingan 1 gram
 - 7) Dapat melakukan transfer ke rekening tabungan emas mulai dari 0,1 gram
 - 8) Diatur secara professional dan transparan
 - 9) Nasabah dapat melakukan pembelian tabungan emas (Top Up) mulai dari 0,01 gram
4. Produk Lainnya
- a. Pegadaian *Remittance*

Jasa kirim dan terima uang merupakan layanan pengiriman dan penerimaan uang baik dari dalam maupun luar negeri dengan bekerjasama pada beberapa perusahaan remitansi berskala internasional.

Adapun keunggulan dari jasa kirim dan terima uang Pegadaian, yaitu:

- 1) Transaksi aman dan terpercaya
- 2) Biaya kompetitif
- 3) Tidak harus memiliki rekening bank baik penerima maupun pengirim
- 4) Transaksi secara *real time*

b. Multi Pembayaran *Online*

Layanan yang diberikan kepada individu untuk melakukan pembayaran berbagai tagihan, seperti pulsa, tiket, pembayaran asuransi, pembayaran BPJS dan lain-lain.

Adapun keunggulan dari multi pembayaran *online*, yaitu:

- 1) Pembayaran dilakukan secara *real time*, sehingga memberikan kepastian dalam bertransaksi
- 2) Biaya kompetitif

- 3) Pembayaran dapat dilakukan lebih dari satu tagihan
- 4) Proses yang mudah
- 5) Pembayaran dapat dilakukan melalui aplikasi Pegadaian digital
- 6) Bagi nasabah tidak diharuskan mempunyai rekening di bank

E. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Kependean Kota Serang

Struktur organisasi mempunyai arti bagian-bagian pembentuk perusahaan yang menjelaskan posisi pada masing-masing tempat, termasuk pembagian kebebasan dan komitmen untuk bekerja di dalamnya. Dengan adanya sebuah struktur pada perusahaan, pekerjaan akan berjalan lebih efektif dan optimal. Selain itu, pemberian tugas kepada bawahannya pun dilakukan secara adil oleh atasan serta sesuai dengan kompetensi masing-masing.¹¹

¹¹ <https://koinworks.com/struktur-organisasi/>, diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 21.19 WIB.

Gambar 2.1
Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Kepandean



*Sumber Data: Pegadaian Syariah Cabang Kepandean
 Kota Serang*

Adapun tugas dari setiap komponen pada struktur organisasi Pegadaian Syariah Cabang Kepandean Kota Serang adalah sebagai berikut:¹²

¹² Nurul Fajar, Kepala Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah Cabang Kepandean Kota Serang, wawancara di kantornya pada tanggal 24 Agustus 2021, Pukul 10.30 WIB.

1. Pemimpin Cabang bertugas:
 - a. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan unit kerja yang berada di bawah agar berjalan sesuai dengan pedoman yang berlaku.
 - b. Mengkoordinasikan penyebaran seluruh produk perusahaan dan mengelolanya sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)*.
 - c. Merancang dan memutuskan metodologi penjualan produk untuk meningkatkan portofolio unit kerja di bawah koordinasinya dan mengontrol pelaksanaan agar berjalan sesuai dengan yang apa yang diharapkan.
 - d. Menyelesaikan serangkaian proses manajemen penjualan yang professional meliputi seleksi, pelatihan, penempatan hingga penilaian posisi untuk menghasilkan tenaga penjual yang handal.
 - e. Menjamin terlaksananya standarisasi administrasi dan standarisasi *outlet* yang diawasinya agar sesuai dengan pedoman yang berlaku.

- f. Mengatur dan menjaga ketersediaan modal kerja, kas untuk membantu tugas unit kerja yang berada di bawah koordinasinya.
2. Penaksir bertugas:
 - a. Melakukan penilaian pada barang jaminan untuk memutuskan nilai barang serta verifikasi kepemilikan guna menentukan kelas taksiran dan uang pinjaman.
 - b. Menyelesaikan penilaian terhadap barang jaminan yang dilelang, untuk memutuskan nilai pada harga barang yang akan dijual melalui lelang.
 - c. Mengatur dan mempersiapkan barang jaminan yang akan disimpan agar terjamin keamanannya.
 3. Pengelola agunan bertugas:
 - a. Melakukan penerimaan, penyimpanan, pemeliharaan, dan pemeriksaan barang jaminan sesuai aturan yang berlaku dengan tujuan untuk menjaga ketertiban dan keamanan barang jaminan.
 - b. Melaksanakan pencatatan dan perhitungan mengenai barang jaminan yang menjadi tanggungannya.

4. Kasir bertugas:
 - a. Melaksanakan penerimaan pelunasan dari nasabah sesuai aturan yang berlaku.
 - b. Mendapatkan uang dari hasil penjualan barang jaminan yang dilakukan secara dilelang.
 - c. Melakukan pencatatan atas transfer.
 - d. Melayani transaksi pinjaman dan gadai ulang dari nasabah.
5. CSO (*Customer Service Officer*) bertugas:
 - a. Membangun hubungan dan melayani nasabah dengan baik serta bertanggungjawab atas pelayanan nasabah hingga selesai.
 - b. Memberikan kemudahan serta informasi bagi nasabah disamping sebagai tempat keluhan, komplain atau konsultasi.
6. *Relationship officer* bertugas:
 - a. Mendukung tercapainya target dengan meningkatkan angka pertumbuhan pinjaman.
 - b. Melakukan pengenalan dan pemasaran produk Pegadaian Syariah ke nasabah.

- c. Mengingatnkan debitur untuk melakukan pembayaran dengan tepat waktu.
- d. Menjaga hubungan yang baik dengan nasabah.

7. *Sales professional* bertugas:

- a. Melakukan penjualan produk Pegadaian Syariah.
- b. Menyelidiki dan mengamati kebutuhan nasabah, agar dapat mengetahui solusi dan keunggulan produk Pegadaian Syariah.
- c. Mengekplorasi produk Pegadaian Syariah untuk dapat mengetahui keuntungan yang dapat diberikan kepada nasabah.

8. *Sales channel* bertugas:

- a. Mengoptimalkan kegiatan penjualan melalui koneksi untuk dapat mengetahui apa yang menjadi kebutuhan nasabah.
- b. Meneliti situasi ekonomi dan tingkat persaingan serta memiliki pemahaman yang luas.
- c. Mencapai target penjualan setiap minggu, setiap bulan dan setiap tahun melalui pelaksanaan sistem dan strategi penjualan.