

BAB III
GAMBARAN UMUM PT. PEGADAIAN CABANG JAKABARING
PALEMBANG

A. Sejarah Berdirinya

Sejarah pegadaian dimulai pada saat Pemerintah Penjajahan 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 (1811-1816) Bank Van Leening milik Pemerintah dibubarkan, dan masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan usaha Pegadaian asal mendapat lisensi dari Pemerintah Daerah setempat (*licentie stelsel*). Namun, metode tersebut berdampak buruk, pemegang lisensi menjalankan praktik *tenternir* atau *lintah darat* yang dirasakan kurang menguntungkan Pemerintah yang berkuasa (Inggris). Oleh karena itu, metode *licentie stelsel* diganti menjadi *pacth stelsel* yaitu pendirian Pegadaian diberikan kepada umum yang mampu membayarkan pajak yang tinggi kepada Pemerintah.

Pada saat Belanda berkuasa kembali, pola atau metode *pacth stelsel* tetap dipertahankan dan menimbulkan dampak yang sama dimana pemegang hak ternyata banyak melakukan penyelewangan dalam melaksanakan bisnisnya. Selanjutnya, Pemerintah Hindia Belanda menerapkan apa yang disebut dengan "*cultuur stelsel*" dimana 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 penelitian tersebut, Pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan Staatsblad (stbl) No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur bahwa usaha Pegadaian merupakan monopoli Pemerintah dan tanggal 1 April 1901 didirikan Pegadaian Negeri pertama di Sukabumi (Jawa Barat), selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati sebagai hari ulang tahun Pegadaian.

Pada masa awal Pemerintahan Republik Indonesia, Kantor Jawatan Pegadaian sempat pindah ke Karang Anyar (Kebumen) karena situasi perang yang terus memanas. Agresi militer Belanda yang kedua memaksa Kantor Jawatan pegadaian pindah lagi ke Magelang. Selanjutnya, pasca perang kemerdekaan Kantor Jawatan Pegadaian pindah lagi ke Jakarta dan Pegadaian kembali dikelola oleh Pemerintah Republik Indonesia. Dalam masa ini, Pegadaian sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan PP.No.7/1969 menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN), selanjutnya berdasarkan PP.No.10/1990 yang diperbaharui dengan PP.No.103/2000 berubah lagi menjadi Perusahaan Umum (PERUM) dan kini menjadi PT Pegadaian (Persero) sejak tahun 2013.¹

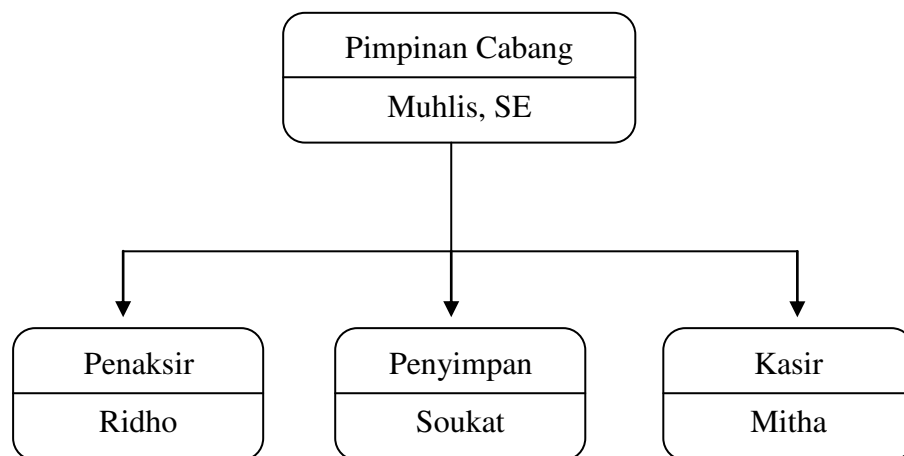
¹ www.pegadaian.co.id diakses 4 Mei 2019

B. Struktur Organisasi

Adanya struktur organisasi berguna untuk membedakan batas-batas wewenang serta tanggung jawab secara sistematis sehingga menunjukkan adanya hubungan atau keterkaitan antara setiap bagian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Suatu instansi atau perusahaan biasa terdiri dari berbagai unit kerja yang bisa dilakukan oleh seorang individu, maupun sebuah kelompok kerja yang melakukan serangkaian tertentu. Berikut adalah struktur organisasi di Pegadaian Cabang Jakabaring.²

BAGAN 3.1

Struktur Organisasi



Keterangan:

1. Pimpinan cabang
 - a. Tugas Pokok

² Wawancara dengan Bapak Ridho Firdaus pada tanggal 6 Mei 2019

Pimpinan cabang mempunyai tugas yaitu merencanakan, mengkoordinasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan kegiatan-kegiatan operasional, administrasi, dan keuangan Kantor Unit Cabang.

b. Rincian Tugas

- 1) Menyusun rencana kerja dan anggaran kantor unit cabang berdasarkan acuan yang telah ditetapkan agar sesuai visi dan misi perusahaan.
- 2) Mengkoordinasikan kegiatan penaksiran *marhun* berdasarkan peraturan yang berlaku.
- 3) Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas seluruh pegawai.
- 4) Membimbing pegawainya dalam rangka pembinaan pegawai.
- 5) Menyelenggarakan dan penataan laporan dari Kantor Unit Cabang.

2. Penaksir

a. Tugas Pokok

Menaksir *marhun* atau barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan uang pinjaman yang wajar.

b. Rincian Tugas

- 1) Memberikan pelayanan cepat, mudah dan aman.
- 2) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan dan menentukan serta menetapkan uang *rahn*.
- 3) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan dilelang.

4) Menetapkan biaya administrasi dan jasa simpanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5) Merencanakan dan menyimpan barang jaminan yang disimpan.

3. Penyimpan

a. Tugas Pokok

Mengurus gudang barang jaminan emas dengan cara menerima, menyimpan, merawat, dan mengeluarkan barang jaminan tersebut.

b. Rincian Tugas

1) Memeriksa keadaan gudang penyimpanan barang jaminan secara berkala.

2) Menerima barang jaminan untuk disimpan dalam gudang penyimpanan.

3) Mengeluarkan barang jaminan untuk keperluan pelunasan, pemeriksaan, dan lain-lain.

4) Merawat barang jaminan agar tetap dalam keadaan baik dan aman.

5) Bertanggung jawab mencatat setiap penerimaan suatu pengeluaran barang jaminan.

4. Kasir

a. Tugas Pokok

Melakukan tugas penerimaan, penyimpanan, dan pembayaran serta pembukuan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

b. Rincian Tugas

1) Menyiapkan peralatan dan kelengkapan kerja.

- 2) Menerima modal kerja harian dari atasan.
- 3) Mencatat penerimaan dan transfer dan penjualan lelang.
- 4) Mencatat pembayaran dan pengeluaran lain-lain.
- 5) Melayani nasabah yang melakukan pelunasan, pinjaman, dan gadai ulang.

C. Visi Misi dan Motto

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Soukat Bursalino, Pegadaian mempunyai visi, misi, dan motto sebagai berikut³:

1. Visi

- Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah ke bawah atau mendorong pertumbuhan ekonomi atas dasar hukum gadai dan firdusia.
- Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah.
- Memastikan pemeratn pelayanan gan infrastruktur.

2. Misi

- Suatu lembaga yang ikut meningkatkan perekonomian dengan memberikan uang pinjam berdasarkan hukum gadai pada masyarakat kecil.
- Memberikan manfaat dan keuntungan optima bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.

³ Wawancara dengan Bapak Soukat Bursalino pada tanggal 6 Mei 2019

- Terhindar dari praktik pinjaman uang dengan bunga yang tidak wajar.

3. Motto

Mengatasi masalah tanpa masalah, pegadaian memberikan kemudahan dalam mengatasi masalah kita dengan cepat dan mudah. Kebutuhan akan uang tunai terkadang menjadi kendala bagi masyarakat dalam memperoleh pinjaman. Pegadaian memfasilitasi warga untuk dapat memperoleh pinjaman tersebut dengan praktis dan cepat dengan menjaminkan sebagian harta yang dimiliki.

D. Bentuk-Bentuk Produk

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ridho Firdaus, Pegadaian menawarkan berbagai macam produk, di antaranya⁴:

1. KCA

KCA (Kredit Cepat Aman) adalah kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun kebutuhan 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, dan barang elektronik lainnya. Keunggulan dari produk ini adalah:

- Layanan KCA tersedia lebih dari 4400 *outlet* pegadaian di seluruh Indonesia.
- Nasabah menerima pinjaman dalam bentuk tunai.

⁴ Wawancara dengan Bapak Ridho Firdaus pada tanggal 6 Mei 2019

- Jangka waktu pinjaman maksimal 4 bulan dan dapat di perpanjang dengan cara membayar sewa modal saja atau mengangsur sebagian uang pinjaman.
- Tidak perlu membuka Rekening Bank, dengan perhitungan sewa modal.
- Prosedur pengajuannya sangat mudah.
- Pelunasan dapat dilakukan setiap saat.
- Pinjaman mulai dari Rp 50.000 sampai dengan Rp 500.000.000 atau lebih.

2. KCA Prima

KCA Prima adalah fitur kredit Cepat dan Aman yang menjadi solusi tepat untuk mendapatkan pinjaman dengan bunga 0% dan jangka waktu (tenor) hingga 60 hari dan dapat diperpanjang. Keunggulan dari produk ini adalah:

- Pinjaman bebas bunga nol persen (0%)
- Proses yang cepat, mudah, dan aman.
- Pinjaman jangka pendek dengan tenor 1 hari sampai dengan 60 hari dan dapat diperpanjang.
- Biaya administrasi yang ringan.

3. KCA Fleksi

KCA Fleksi adalah layanan kredit cepat dan aman sebagai solusi pendanaan yang fleksibel untuk membuat hidup lebih mudah. Keunggulan dari produk ini adalah:

- Jangka waktu pinjman muli dari 15, 30 dan 60 hari.

- Barang jaminan emas perhiasaan, emas batangan, berlian, barang elektronik, handphone, kamera dan kendaraan bermotor.
- Biaya administrasi 1% dari uang pinjaman dan dipungut pada saat pelunasan.
- Tarif sewa modal (bunga) dihitung harian tarif tetap 0,5% untuk 5 (lima) hari pertama dan selanjutnya tarif harian 0,1% perhari.

4. Krasida

Krasida adalah kredit angsuran bulanan yang diberikan kepada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) untuk pengembangan usaha dengan sistem gadai. Krasida merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan fasilitas kredit yang cepat, mudah dan murah. Agunan berupa perhiasan emas dan kendaraan bermotor. Keunggulan produk ini adalah:

- Layanan Krasida tersedia lebih dari 4400 *outlet* pegadaian di seluruh Indonesia.
- Pinjaman mulai dari Rp 1.000.000 sampai dengan Rp 250.000.000.
- Proses mudah dan cepat.
- Pinjaman maksimal 95% dari nilai transaksi agunan.
- Pinjaman dengan sewa modal relatif murah dengan angsuran tetap perbulan.
- Pinjaman berjangka waktu fleksibel dengan pilihan 6, 12, 24 dan 36 bulan.
- Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan pemberian diskon untuk sewa modal.

5. Kreasi

Kreasi adalah kredit dengan angsuran bulanan yang diberikan kepada Usaha Kecil dan Menengah (UKM) untuk pengembangan usaha dengan sistem Fidusia. Sistem Fidusia berarti agunan untuk pinjaman cukup dengan BPKB sehingga kendaraan masih bisa digunakan untuk usaha. Kreasi merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan fasilitas kredit yang cepat, mudah dan murah. Keunggulan produk ini adalah:

- Prosedur pengajuan kredit sangat cepat dan mudah. Agunan cukup BPKB kendaraan bermotor.
- Sewa modal (bunga pinjaman) relatif murah dengan angsuran tetap perbulan.
- Kreasi dapat diperoleh diseluruh *outlet* Pegadaian di seluruh Indonesia.
- Pinjaman mulai dari Rp 1.000.000 hingga Rp 200.000.000.
- Waktu pinjaman fleksibel. Dengan pilihan jangka waktu 12, 18, 24, 36 bulan.
- Proses kredit hanya butuh 3 hari, dan dana dapat segera cair.
- Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan pemberian diskon untuk sewa model.

6. Kreasi Multi Guna

Kreasi multi guna adalah kredit yang diberikan kepada masyarakat untuk berbagai kebutuhan konsumtif harian dan pengembangan usaha bagi para profesional dengan jaminan tanah atau rumah. Layanan ini diberikan kepada pegawai tetap yang telah bekerja minimal 2 tahun dan masih

memiliki masa kerja 1 tahun ketika pinjaman jatuh tempo. Keunggulan produk ini adalah:

- Limit pinjaman tinggi, bisa sampai miliaran.
- Masa tenor lebih panjang, bisa lebih dari 5 tahun.
- Pemaakaan lebih fleksibel, bisa untuk konsumsi lainnya.

7. Kreasi Ultra Mikro

Kreasi ultra mikro adalah pinjaman (kredit) dalam jangka waktu tertentu dengan menggunakan konstruksi penjamin kredit secara jaminan fidusia dan/ atau jaminan gadai, yang diberikan kepada pengusaha mikro dan pengusaha kecil yang membutuhkan dan untuk keperluan pengembangan usaha dengan uang pinjaman 10 juta kebawah dengan sewa modal yang lebih ringan. Syarat produk ini adalah tidak sedang dalam pembiayaan KUR (Kredit Usaha Rakyat) dari lembaga keuangan lain. Keunggulan produk ini adalah:

- Kreasi Ultra Mikro dapat diperoleh diseluruh *outlet* Pegadaian di seluruh Indonesia.
- Pinjaman mulai dari Rp 1.000.000 sampai dengan Rp 10.000.000.
- Pinjaman berjangka waktu fleksibel dengan pilihan 12, 18, 24 dan 36 bulan.
- Tarif sewa modal (bunga) dihitung 1,12% perbulan.
- Biaya administrasi 1% dari uang pinjaman dan dipungut pada saat pelunasan.

8. Amanah

Amanah adalah pembiayaan berprinsip syariah yang ditujukan kepada karyawan tetap maupun pengusaha mikro, agar dapat memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran. Keunggulan dari produk ini adalah:

- Proses transaksi berprinsip syariah yang adil dan menentramkan sesuai fatwa 92/DSN-MUI/IV/2014.
- Proses pembiayaan dilayani di lebih dari 4400 *outlet* pegadaian di seluruh Indonesia.
- Uang muka pembelian sepeda motor mulai dari 20%.
- Uang muka pembelian mobil mulai dari 25%.
- Pembiayaan berjangka waktu fleksibel mulai dari 12, 18, 24, 48 dan 60 bulan.
- Pegadaian memberikan tarif (*mu'nah*) menarik dan kompetitif.
- Pembiayaan dapat diberikan untuk kendaraan baru dan juga bekas.
- Prosedur pelayanan sederhana, cepat dan mudah.

9. Mulia

Mulia adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel. Mulia dapat menjadi alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan kebutuhan masa depan, seperti menunaikan ibadah haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak, memiliki rumah idaman serta kendaraan pribadi. Keunggulan dari produk ini adalah:

- Emas batangan dapat dimiliki dengan cara pembelian tunai, angsuran, kolektif (kelompok), ataupun arusan.
- Proses mudah dengan layanan profesional.
- Alternatif investasi yang aman untuk menjaga portofolio aset.
- Sebagai aset, emas batangan sangat likuid untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak.
- Tersedia pilihan emas batangan dengan berat mulia dari 5 gram sampai dengan 1 kilogram.
- Uang muka mulai dari 10% sampai dengan 90% dari nilai logam mulia.
- Jangka waktu angsuran mulai dari 3 bulan sampai dengan 36 bulan.

10. Arrum Haji

Melaksana ibadah haji merupakan kewajiban setiap umat islam yang mampu. Oleh karena itu pegadaian menawarkan Produk Arrum Haji untuk membantu nasabah mendapatkan porsi haji dengan jaminan emas. Keunggulan dari produk ini adalah:

- Memperoleh tabungan haji yang langsung dapat digunakan untuk memperoleh nomor porsi haji.
- Emas dan dokumen haji aman tersimpan di pegadaian.
- Biaya pemeliharaan barang jaminan terjangkau.
- Jaminan emas dapat digunakan untuk pelunasan biaya haji pada saat lunas.⁵

⁵ www.pegadaian.co.id diakses 4 Mei 2019

E. Strategi Pemasaran Produk Arrum Haji

Produk Arrum Haji telah diterapkan pada pertengahan tahun 2016 di Pegadaian Cabang Jakabaring. Pegadaian memperkenalkan Produk Arrum Haji melalui media, seminar, dan bekerjasama dengan Departemen Agama. Adapun strategi pemasaran yang dilakukan Pegadaian Cabang Jakabaring dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah dengan menggunakan bauran pemasaran (*marketing mix*) yaitu sebagai berikut⁶:

1. Strategi Produk

Produk yang dimiliki Pegadaian Cabang Jakabaring sangat bermacam-macam. Sesuai dengan perkembangan zaman dan persaingan dengan lembaga keuangan lainnya yang semakin ketat, pegadaian juga harus berinovasi mengeluarkan produk-produk baru yang tentunya sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, Pegadaian mengeluarkan produk yang tidak dimiliki oleh lembaga keuangan lain seperti bank atau non bank lainnya sehingga mempunyai daya tarik dalam produk tersebut. Produk Arum Haji adalah salah satu produk baru yang dikembangkan oleh pihak Pegadaian. Pada produk arum haji menggunakan akad *rahn* dimana yang menjadi objek gadai yaitu emas seberat 3.5 gram atau senilai 2 juta rupiah.

Setiap perusahaan dalam menjalankan kegiatan usahanya menggunakan strategi pemasaran yang dasarnya menunjukkan bagaimana sasaran pemasaran dari produk yang dihasilkan tersebut tercapai. Salah

⁶ Wawancara dengan Bapak Ridho Firdaus pada tanggal 6 Mei 2019

satunya adalah dengan memberikan mutu yang baik misalnya pemberian fasilitas dan kemudahan sehingga memenuhi keinginan dan kebutuhan pasar sasarnya.

2. Strategi Harga

Penetapan harga (*price*) merupakan salah satu elemen yang terdapat dalam bauran pemasaran (*marketing mix*) yang berkenaan langsung dengan kebijakan strategis dan taktis mengenai tingkat harga, struktur diskon, dan syarat pembayaran. Strategi Pegadaian Cabang Jakabaring dalam menentukan harga pinjaman, berdasarkan dengan keputusan lembaga pusat, sehingga Pegadaian Cabang Jakabaring hanya menjalankan apa yang sudah ditentukan oleh kantor pusat (Kementerian Agama).

3. Strategi Tempat

Saluran distribusi merupakan kegiatan penyampaian produk sampai ketangan pemakai atau konsumen pada waktu yang tepat. Strategi distribusi terkait dengan berbagai aktifitas perusahaan mengupayakan agar produk dapat di salurkan kemasyarakat. Dari strategi lokasi Pegadaian Cabang Jakabaring memilih lokasi di Jl. Gub. H. Bastari No. 26, 7 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, kota Palembang yang berada di dekat flyover jakabaring. Sehingga secara tidak langsung masyarakat melihat keberadaan pegadaian tersebut.

4. Strategi Promosi

Promosi merupakan salah satu aspek yang penting dalam manajemen pemasaran. Dalam kegiatan setiap lembaga/perusahaan berusaha untuk

mempromosikan seluruh produk dan jasa yang dimiliki baik langsung maupun tidak langsung. Berikut ini adalah promosi yang dilakukan oleh Pegadaian Cabang Jakabaring dengan cara:

- a. Membuat brosur dengan tampilan yang menarik dan jelas sehingga nasabah tertarik untuk membaca dan dapat di mengerti oleh nasabah.
- b. Melakukan sosialisasi melalui seminar terbuka untuk umum dan tidak di pungut biaya.
- c. Mengadakan *gethring* antara nasabah dan pihak pegadaian. Misalnya pada bulan ramadhan mengadakan buka bersama antara pihak pegadaian, nasabah, dan calon nasabah.
- d. *Cross Selling*, menawarkan secara langsung kepada nasabah yang datang ke pegadaian.
- e. Sosialisasi kepada masyarakat di sekitar, keluarga, ataupun teman-teman

Adapun hasil dari implementasi strategi promosi yang dilakukan Pegadaian Cabang Jakabaring belum dikatakan berhasil karena terbukti bahwa jumlah nasabah pada Produk Arrum Haji yang belum ada peningkatan. Hal ini disebabkan karena kemauan masyarakat itu sendiri, ada yang berminat namun belum mempunyai jaminan dan ada yang sudah mampu namun belum berminat untuk pergi haji. Pihak Pegadaian tidak bisa memaksa untuk melakukan pembiayaan Arrum Haji, karena haji merupakan suatu ibadah. Jadi kenapa nasabah pada Produk Arrum Haji belum mengalami peningkatan karena salah satu kendalanya adalah terletak pada kemauan masyarakat itu sendiri.