



**Kontribusi Agen Pegadaian Syariah Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada
Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok**

SKRIPSI

*Ditulis sebagai syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Perbankan Syariah*

OLEH

POPPY PUJI RAHAYU
1630401130

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BATUSANGKAR
1441 H/ 2020 M**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Poppy Puji Rahayu
Nim : 1630401130
Tempat/ Tanggal Lahir : Kinari/ 06 Januari 1998
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya skripsi saya yang berjudul”
**Kontribusi Agen Pegadaian Syariah Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada
Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok**” adalah benar karya saya sendiri bukan
plagiat kecuali yang dicantumkan sumbernya.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa karya ilmiah ini plagiat, maka
saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya digunakan
sebagaimana mestinya.

Batusangkar, 22 Mei 2020

Saya yang menyatakan



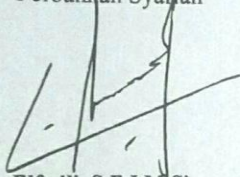
Poppy Puji Rahayu

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama Poppy Puji Rahayu, NIM: 1630401130 dengan judul "**KONTRIBUSI AGEN PEGADAIAN SYARIAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN** pada UNIT PEGADAIAN SYARIAH SELAYO SOLOK" memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah untuk diajukan kepada sidang *munaqasah*.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah

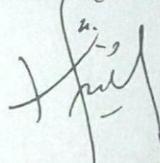


Elfadli, S.E.I.M.Si

Nip. 19820617 200710 1 002

Batusangkar, 9 Maret 2020

Pembimbing

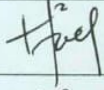
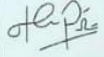


Deswita, S.Ag., MA

Nip. 19720210 200003 2 001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi yang ditulis oleh **POPPY PUJI RAHAYU**, NIM: 1630401130, dengan judul "**Kontribusi Agen Pegadaian Syariah Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok**" telah diujikan dalam sidang *Munqasah* Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar pada hari Rabu tanggal 13 Mei 2020 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) Strata Satu (S1) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah.

NO	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan	tanggal
1	Deswita, S .Ag., MA NIP. 197202102000032001	Ketua Sidang		11/6-2020
2	Dr. Himyar Pasrizal, SE., MM NIP. 197805242005011004	Penguji		6/6 - 2020

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri
Batusangkar



Dr. H. M. Hum
NIP. 197503031999031004



Scanned with
CamScanner

ABSTRAK

POPPY PUJI RAHAYU, NIM 1630401130, dengan judul **“KONTRIBUSI AGEN PEGADAIAN SYARIAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA UNIT PEGADAIAN SYARIAH SELAYO SOLOK”**, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Batusangkar tahun 2020

Pokok permasalahan dalam skripsi ini adalah bagaimana kontribusi agen pegadaian syariah dalam meningkatkan pelayanan pada unit pegadaian syariah selayo solok. Tujuan pembahasan ini untuk mengetahui kontribusi agen pegadaian syariah dalam meningkatkan pelayanan pada unit pegadaian syariah selayo solok

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah jenis penelitian lapangan (*field research*), di mana dalam penelitian ini penulis akan menggambarkan tentang kontribusi agen pegadaian syariah dalam meningkatkan pelayanan pada unit pegadaian syariah Selayo Solok. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kontribusi yang dilakukan oleh agen pegadaian syariah *pertama* agen *Rahn* (gadai) yakni tidak adanya kontribusi yang diberikan atau dilakukan dalam meningkatkan pelayanan pada unit pegadaian syariah selayo solok, karena tidak adanya agen *rahn* pada unit pegadaian syariah Selayo Solok, seorang agen *rahn* harus mempunyai *skill* atau keahlian dalam menaksir barang yang dijaminkan oleh nasabah atau masyarakat, di mana agen *rahn* memiliki risiko yang cukup besar bagi seorang agen pegadaian syariah. *Kedua* agen pemasar, sangat memberikan kontribusinya dalam meningkatkan pelayanan pada unit pegadaian syariah Selayo Solok, agen pemasar bisa memasarkan dan menjual produk-produk pegadaian syariah kepada masyarakat atau nasabah, mengenalkan pegadaian syariah kepada masyarakat dan memberikan informasi-informasi kepada nasabah dan masyarakat. *Ketiga*, agen pembayaran memberikan kontribusi yang baik kepada masyarakat, yakni dengan memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi tanpa perlu ke unit pegadaian syariah Selayo Solok, dan sebagai perpanjangan tangan bagi unit pegadaian syariah Selayo Solok.

Kata kunci: Agen pegadaian syariah, Pegadaian Syariah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGESAHAN TIM PENGUJI

ABSTRAK i

DAFTAR ISI..... ii

DAFTAR TABEL..... v

DAFTAR GAMBAR..... vi

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Fokus Penelitian 6

C. Sub Fokus 6

D. Tujuan Penelitian..... 7

E. Manfaat dan Luaran Penelitian..... 7

F. Definisi Operasional..... 8

BAB II KAJIAN TEORI 9

A. Landasan Teori 9

1. Pengertian Kontribusi 9

2. Agen Pegadaian Syariah 10

a. Pengertian agen 10

b. Persyaratan Menjadi Agen Pegadaian Syariah 12

c. Tahapan menjadi agen pegadaian 14

d. Deposit agen..... 15

e. Benefit Agen Pegadaian Syariah..... 16

f. Potensi Pendapatan Agen Pegadaian 17

g. Skema Fee Agen Produk Pegadaian Syariah 19

3. Pelayanan 22

a. Pengertian Pelayanan 22

b. Dasar-dasar pelayanan 24

c. Asas-asas pelayanan..... 26

d. Pelayanan dalam perspektif ekonomi Islam.....	27
e. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan	29
4. Pegadaian	33
a. Pengertian pegadaian	33
b. Tujuan dan Manfaat Pegadaian.....	33
c. Ketentuan Gadai Barang	35
d. Prosedur Jaminan	37
e. Hak penerima Gadai.....	38
5. Pegadaian Indonesia	39
a. Pegadaian konvensional	39
b. Mekanisme operasional gadai konvensional.....	39
c. Persamaan dan perbedaan gadai syariah dengan konvensional .	40
d. Mekanisme operasional gadai syariah	41
e. Pegadaian syariah.....	43
B. Penelitian Relevan	53
BAB III METODE PENELITIAN	57
A. Jenis Penelitian	57
B. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	57
C. Instrumen Penelitian	57
D. Sumber Data	58
E. Teknik Pengumpulan Data	58
F. Teknik Analisis Data	59
G. Teknik Penjaminan Keabsahan Data	60
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	61
A. Gambaran Umum Tentang Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok	61
1. Lokasi Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok.....	61
2. Visi dan Misi Pegadaian Syariah Selayo Solok.....	61
3. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Selayo Solok	62
4. Deskripsi Tugas dan Jabatan Pegadaian Syariah Selayo	63
5. Budaya Perusahaan Pegadaian Syariah Selayo Solok	64
6. Produk-produk pada pegadaian syariah Selayo Solok.....	65

B. Kontribusi agen pegadaian syariah dalam meningkatkan pelayanan ...	69
BAB V PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	79
DAFTAR KEPERPUSTAKAAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Jumlah Agen Pegadaian Syariah pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok periode 2018-2019	3
Tabel 1. 2 Rekapitulasi Jumlah Transaksi Agen Pegadaian Syariah pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok periode 2018-2019	5
Tabel 2. 1 Benefit agen pegadaian Syariah	16
Tabel 2. 2 Potensi Pendapatan untuk agen gadai	17
Tabel 2. 3 Potensi Pendapatan untuk agen pemasaran.....	18
Tabel 2. 4 Potensi Pendapatan untuk agen pembayaran	18
Tabel 2. 5 Skema Fee Agen Pemasar Rahn	20
Tabel 2. 6 Skema Fee Agen Arrum Emas.....	20
Tabel 2. 7 Skema Fee Agen Pemasar Amanah	20
Tabel 2. 8 Skema Fee Agen Pemasar Arrum BPKB.....	21
Tabel 2. 9 Skema Fee Agen Pemasar Arrum Haji	21
Tabel 2. 10 Skema Fee Agen Produk Emas	21
Tabel 3. 1 Rancangan Waktu penelitian	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur organisasi unit pegadaian syariah Selayo Solok	62
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam adalah suatu sistem hidup yang praktis, mengajarkan segala yang baik dan bermanfaat bagi manusia, kapan dan di manapun tahap-tahap perkembangannya. Maknanya, ajaran Islam dapat diterapkan kepada siapa saja, di mana saja dan kapan saja. Selain itu Islam adalah agama yang fitrah, yang sesuai dengan sifat dasar manusia. Aktivitas atau transaksi keuangan dapat dipandang sebagai wahana bagi masyarakat modern untuk taat kepada ajaran Al-Qur'an. Islam mempunyai hukum sendiri untuk memenuhi kebutuhan tersebut, yaitu melalui akad-akad atau transaksi-transaksi, sebagai metode pemenuhan kebutuhan pemodal dalam bisnis dan transaksi jual beli untuk memenuhi kebutuhan hidup. Transaksi-transaksi ini nantinya dapat diterapkan di antara individu muslim atau antara individu muslim dan lembaga keuangan yang berbasis syariah (Lukman, 2012:104).

Saat ini sudah mulai berkembang lembaga keuangan Syariah non bank salah satunya Pegadaian Syariah yang kegiatan operasionalnya menggunakan prinsip Syariah. Institusi pegadaian syariah ini mulai menata dan menampakkan jati dirinya ditengah-tengah banyaknya lembaga keuangan baik bank maupun non bank secara syariah maupun konvensional yang ada di Indonesia. Mengenai perkembangan pegadaian Syariah di Indonesia, maka sama halnya melihat perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia (Iska dan Nengsih, 2007: 63)

Otoritas Jasa Keuangan telah mengeluarkan regulasi berupa Peraturan OJK (POJK) Nomor 31/POJK.05/2016 terkait usaha gadai di Indonesia untuk mengatur bentuk badan hukum, permodalan, persyaratan dan prosedur perizinan usaha, dan kegiatan usaha yang diperkenankan.

Pegadaian Syariah merupakan badan usaha milik Negara (BUMN) di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melakukan kegiatan

Lembaga Keuangan Syariah berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kemasyarakatan atas dasar hukum gadai secara Syar'i. Fatwa DSN Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn*, pinjaman dengan menggadaikan *marhun* sebagai jaminan *marhun bih* dalam bentuk *rahn* itu dibolehkan, dengan ketentuan bahwa *murtahin*, mempunyai hak untuk menahan *marhun* sampai semua *marhun bih* dilunasi. Pegadaian Syariah bertujuan untuk mengatasi agar masyarakat yang sedang membutuhkan uang tidak jatuh ketangan para pelepas uang atau tukang ijon atau tukang rentenir yang bunganya relatif tinggi. Perusahaan Pegadaian menyediakan pinjaman uang dengan jaminan barang-barang berharga. Pelaksanaannya cukup mudah, masyarakat cukup datang ke kantor Pegadaian dengan membawa jaminan barang tertentu (Kasmir, 2015: 232)

Perkembangan produk-produk berbasis Islam kian marak di Indonesia, tidak terkecuali pegadaian. Pegadaian yang mengeluarkan produk berbasis Islam disebut dengan Pegadaian Syariah. Pegadaian syariah merupakan lembaga yang memberi kemudahan bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam hal keuangan (www.pegadaiansyariah.co.id)

Pegadaian syariah hadir dengan berbagai layanan yang akan mempermudah nasabah dalam berinvestasi jangka panjang, atau mendapatkan pembiayaan sesuai kebutuhan usaha. Produk-produk pegadaian syariah diantaranya: *Rahn* (Gadai Syariah), Tabungan Emas, Pembayaran (Multi Pembayaran Online), Mulia, Amanah, Arrum Haji, dan Arrum BPKB (www.pegadaiansyariahdigital.co.id).

Salah satu pegadaian syariah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah unit pegadaian Syariah Selayo Solok, unit pegadaian Syariah Selayo memiliki kantor pusat di Jakarta, sedangkan kantor wilayah (Kanwil) berada di Pekanbaru dan kantor cabangnya berada di Padang. Unit Pegadaian Syariah Selayo berada di Jl raya Padang-Solok simpang By Pass Selayo Solok. Pegadaian Syariah sebagai Unit Usaha Gadai Syariah milik BUMN Pegadaian membuka peluang bisnis bagi

nasabah pegadaian untuk menjadi Agen Pegadaian Syariah (www.pegadaiansyariah.co.id)

Agen merupakan penyalur yang atas nama suatu perusahaan tertentu menjual barang dan jasa hasil produksi perusahaan tersebut di daerah tertentu. Agen menjual barang dan jasa yang ditentukan oleh perusahaan. Agen memperoleh komisi dari perusahaan yang sesuai dengan jumlah penjualan. Begitupun agen di pegadaian syariah mempromosikan produk-produk yang ada pada pegadaian syariah kepada masyarakat. Untuk perluasan distribusi dilakukan melalui Agen Pegadaian Syariah. Melalui pelayanan ini, wilayah-wilayah yang kurang mendapatkan akses layanan keuangan dapat dijangkau (www.agenpegadaiansyariah.co.id).

Pelayanan adalah sebagian sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuan (Hapsari, 2015: 19). Pelayanan adalah setiap kegiatan menguntungkan dalam satu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Suryanto, 2003:3).

Diharapkan dengan adanya agen pegadaian syariah dapat membantu pegadaian syariah Selayo Solok dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berikut adalah data jumlah Agen Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok:

Tabel 1. 1
Rekapitulasi Jumlah Agen Pegadaian Syariah
pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok periode 2018-2019

NO	NAMA AGEN	TANGGAL MASUK AGEN
1	Erbatsi Susmita	01 Juni 2018
2	Nuzla Maizara	20 Juni 2018
3	Atris Heldayanti	06 September 2018
4	Vina Yuniarti	19 September 2018
5	Yanda Rinaldi	25 September 2018

6	Lola Melda Wahyuni	25 September 2018
7	Engla Oktafera	19 Oktober 2018
8	Lucya Vonica	19 Oktober 2018
9	Gusti Rahayu Ningsih	29 Oktober 2018
10	Evi Yulia Susanti	13 November 2018
11	Rusnita Jambrus	13 November 2018
12	Hendriwandi	02 Desember 2018
13	Kurnia Siswati	08 January 2019
14	Mira Mulanda	28 Januari 2019
15	Francisca Zola	01 February 2019
16	Musni Mua	26 February 2019
17	Martalena	26 Februari 2019
18	Fitri Ardi S.Km	06 Maret 2019
19	Sri Mulyati	15 Maret 2019
20	Yovi Fransiska	22 Maret 2019
21	Emirdawati	25 Maret 2019
22	Eti Suherti	31 Maret 2019
23	Gusnida	01 April 2019
24	Zukma Juita	03 April 2019
25	Novita	23 April 2019
26	Sriyenti	08 Mei 2019
27	Yarne Fitria	09 Mei 2019
28	Apriyanti	10 Mei 2019
29	Rini Harsanti	14 Mei 2019
30	Asnimar	20 Juni 2019
31	Suryadi.A	24 Juni 2019
32	Sri Wahyuni	09 Juni 2019
33	Syafrijon	24 Juni 2019
34	Riswandi Bahaudin	19 Juli 2019
35	Andro Ade Putra	26 Juli 2019
36	Sri Yulia	07 Oktober 2019

Sumber Data: Dokumen Unit Pegadaian Syariah Selayo

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah agen Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok semenjak tahun 2018 sampai dengan 2019 sedikit mengalami naik turun . Pada bulan Juni 2018 Pegadaian Syariah Selayo merekrut 2 orang agen, bulan September 2018 terdapat 4 orang agen, bulan Oktober 2018 terdapat 3 orang agen, bulan November 2018 terdapat 2 orang agen, bulan Desember 2018 terdapat 1 orang agen, pada bulan Januari 2019 terdapat 2 orang agen, bulan Februari terdapat 3 orang agen, pada bulan Maret jumlah agen mengalami peningkatan yang sangat tinggi

dari pada bulan-bulan sebelumnya yakni sebanyak 5 orang agen, pada bulan April jumlah agen sebesar 3 orang, bulan Mei sebanyak 4 orang, pada bulan Juni 4 orang agen, bulan Juli sebanyak 2 orang, dan pada bulan Agustus 2019 tidak adanya masyarakat atau nasabah yang mendaftar sebagai agen Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok, pada bulan Oktober 2019 adanya nasabah yang mendaftarkan diri menjadi agen sebanyak 1 orang agen. Jumlah keseluruhan agen pada Unit Pegadaian Syariah Selayo sebesar 36 orang agen yang tersebar diberbagai daerah Solok dan Kabupaten Solok.

Agen pegadaian syariah tidak hanya memberikan informasi tentang produk-produk yang ada pada pegadian syariah, dimana agen pegadaian juga mempunyai beberapa kegiatan lainnya, seperti agen pemasar yang bertujuan untuk memberikan referensi dan informasi kepada calon nasabah untuk bertransaksi produk sesuai dengan kebutuhan calon nasabah, agen pembayaran yang bertujuan untuk memberikan layanan transaksi pembayaran produk-produk termasuk pembukaan rekening tabungan emas, agen gadai yang bertujuan untuk memberikan layanan transaksi pencairan produk *rahn* (www.agenpegadaiansyariah.co.id)

Tabel 1. 2
Rekapitulasi Jumlah Transaksi Agen Pegadaian Syariah
pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok periode 2018-2019

NO	NAMA AGEN	PRODUK	OMSET	Jumlah nasabah
1	Nuzla Maizara	Amanah	Rp 16,100,000	1
2	Nuzla Maizara	Arrum Haji	Rp 25,000,000	1
3	Atris Heldayati	Arrum Haji	Rp 25,000,000	1
4	Lucya Vonica	Arrum Haji	Rp 50,000,000	2
5	Musni Mua	Arrum Haji	Rp 50,000,000	2
6	Martalena	Arrum Haji	Rp 100,000,000	4
7	Fitri Ardi S.Km	Arrum Haji	Rp 175,000,000	7
8	Yovi Fransiska	Arrum Haji	Rp 75,000,000	3
9	Emirdawati	Arrum Haji	Rp 75,000,000	3
10	Eti Suherti	Arrum Haji	Rp 75,000,000	3
11	Gusnida	Arrum Haji	Rp 25,000,000	1
12	Zukma Juita	Arrum Haji	Rp 25,000,000	1
13	Sriyenti	Arrum Haji	Rp 50,000,000	2

14	Yarne Fitria	Amanah	Rp 15,000,000	1
15	Apriyanti	Arrum Haji	Rp 50,000,000	2
16	Rini Harsanti	Arrum Haji	Rp 75,000,000	3
17	Asnimar	Arrum Haji	Rp 50,000,000	2
18	Suryadi. A	Arrum BPKB	Rp 30,000,000	1
19	Sri Wahyuni	Arrum BPKB	Rp 75,000,000	1
20	Riswandi Bahauddin	Arrum Haji	Rp 50,000,000	2
21	Sri Yulia	Amanah	Rp 9,500,000	1

Sumber Data: Dokumen Unit Pegadaian Syariah Selayo

Berdasarkan data yang diperoleh, ada 20 agen pegadaian syariah yang memberikan omset terhadap unit pegadaian syariah Selayo Solok, di mana pada produk Arrum Haji terdapat 37 orang nasabah yang didapatkan oleh agen pegadaian syariah, dan pada produk arrum BPKB terdapat 2 orang nasabah yang diperoleh agen pegadaian syariah, pada produk amanah terdapat 3 orang nasabah yang diperoleh oleh agen pegadaian syariah. Dari data di atas tidak semua agen pegadaian syariah aktif dalam memberikan kontribusi terhadap unit pegadaian syariah Selayo Solok.

Berdasarkan latar belakang penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul **“Kontribusi Agen Pegadaian Syariah Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis paparkan, yang menjadi fokus penelitian adalah kontribusi agen pegadaian syariah dalam meningkatkan pelayanan pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok.

C. Sub Fokus

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka yang menjadi sub fokus dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kontribusi agen *Rahn* (gadai) terhadap peningkatan pelayanan pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok ?
2. Bagaimana kontribusi agen pemasar terhadap peningkatan pelayanan pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok ?

3. Bagaimana kontribusi agen pembayaran terhadap peningkatan pelayanan pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan sub fokus diatas yang menjadi tujuan dari penelitian yang akan dilaksanakan yaitu:

1. Mengetahui kontribusi agen *Rahn* (gadai) terhadap peningkatan pelayanan pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok
2. Mengetahui kontribusi agen pemasar terhadap peningkatan pelayanan pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok
3. Mengetahui kontribusi agen pembayaran terhadap peningkatan pelayanan pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok

E. Manfaat dan Luaran Penelitian

Manfaat dan luaran penelitian yang dapat diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis, diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah ilmu dan pengetahuan khususnya mengenai kontribusi agen Pegadaian Syariah dalam meningkatkan pelayanan pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok.
2. Manfaat praktis, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai kontribusi agen Pegadaian Syariah dalam meningkatkan pelayanan pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok.
3. Manfaat pragmatis, yaitu untuk mendapatkan gelar S1 dan sebagai bahan masukan untuk menyempurnakan penelitian-penelitian yang sejenis ditahun-tahun mendatang.

Adapun luaran penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah agar dapat diterbitkan pada jurnal ilmiah dan bisa menambah *khazanah* perpustakaan IAIN Batusangkar dan dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kinerja Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok serta bisa diseminarkan.

F. Definisi Operasional

Untuk memudahkan pemahaman judul, maka penulis akan menguraikan secara singkat maksud dan tujuan tersebut dalam bentuk definisi operasional:

Kontribusi adalah sumbangan atau pemasukan terhadap suatu perkumpulan atau suatu usaha yang dijalankan. Artinya keikutsertaan, keterlibatan, melibatkan diri maupun sumbangan (Anne, 2012:77). Kontribusi yang penulis maksud adalah keikutsertaan dan keterlibatan agen pegadaian syariah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah atau calon nasabah pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok.

Agen Pegadaian Syariah adalah perorangan maupun badan usaha yang bekerja sama dengan Pegadaian untuk melayani pemberian pinjaman pada produk *Rahn* (agen *Rahn*, memasarkan produk Syariah (agen pemasar), dan menerima pembayaran dari nasabah (agen pembayaran). (www.pegadaiansyariah.co.id). Agen yang penulis maksud di sini adalah orang yang menyalurkan atau mempromosikan produk-produk yang ada pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok.

Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuan (Hapsari, 2015: 19). Pelayanan yang penulis maksud adalah layanan yang diberikan dari agen pegadaian syariah kepada nasabah atau calon Unit Pegadaian Syariah Selayo.

Pegadaian Syariah adalah lembaga keuangan yang menganut sistem gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip dan nilai keislaman. Pegadaian syariah yang penulis maksud adalah Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Pengertian Kontribusi

Kontribusi berasal dari bahasa Inggris yaitu *contribute*, *contribution*, maknanya adalah keikutsertaan, keterlibatan, melibatkan diri maupun sumbangan. Berarti dalam hal ini kontribusi dapat berupa materi atau tindakan. Hal yang bersifat materi misalnya seorang individu memberikan pinjaman terhadap pihak lain demi kebaikan bersama. Kontribusi dalam pengertian sebagai tindakan individu yaitu berupa perilaku yang dilakukan oleh individu yang kemudian memberikan dampak baik positif maupun negatif terhadap pihak lain (Anne Ahira, 2012:77)

Kontribusi berarti individu tersebut juga berusaha meningkatkan efisiensi dan efektifitas hidupnya. Hal ini dilakukan dengan cara menajamkan posisi perannya, sesuatu yang kemudian menjadi bidang spesialis, agar lebih tepat sesuai dengan kompetensi. Kontribusi dapat diberikan dalam berbagai bidang yaitu pemikiran, kepemimpinan, profesionalisme, finansial dan lainnya (Anne Ahira, 2012:77)

Secara umum masyarakat mengartikan sebagai sumbangsih atau peran, atau keikutsertaan seseorang dalam suatu kegiatan tertentu. Ada banyak definisi dari berbagai ahli. Mereka mengartikan kontribusi menurut sudut pandangnya masing-masing. Kontribusi tidak bisa diartikan hanya sebagai keikutsertaan seseorang secara formalitas saja, melainkan harus ada bukti nyata atau aksi nyata bahwa orang atau kelompok tersebut ikut membantu, ikut turun kelapangan untuk melaksanakan suatu kegiatan tertentu. Bentuk kontribusi yang bisa diberikan oleh masyarakat harus sesuai dengan kapasitas atau kemampuan masing-masing orang tersebut. Individu atau kelompok bisa menyumbangkan pikirannya, tenangnya, dan materinya demi

mengsukseskan kegiatan yang direncanakan demi untuk mencapai tujuan bersama.

Jadi setiap orang dapat dikatakan berkontribusi apabila terlihat atau mellihatkan diri pada suatu kegiatan baik dalam posisinya sebagai tim kerja maupun karena jabatan yang diembanya selaku individu. Kontribusi tersebut tidak berhenti pada satu jenis kegiatan atau aktivitas akan tetapi berkelanjutan meskipun tindakan yang dilakukan oleh individual tersebut beda dengan aktivitas yang dilakukan sebelumnya (Depertemen Pendidikan Nasional, 2003:854)

Pengertian kontribusi menurut Soerjono Soekanto mengartikan kontribusi sebagai bentuk iuran uang atau dana, bantuan tenaga, bantuan pemikiran, bantuan materi, dan segala macam bentuk bantuan yang kiranya dapat membantu suksesnya kegiatan pada suatu forum, perkumpulan dan lain sebagainya (Soerjono, 2006:269)

Dari uraian di atas yang dimaksud dengan kontribusi adalah suatu keikut sertaan atau keterlibatan individu atau kelompok dalam memberikan layanan atau pelayanan kepada masyarakat.

2. Agen Pegadaian Syariah

a. Pengertian agen

Agen merupakan penyalur yang atas nama suatu perusahaan tertentu menjual barang dan jasa hasil produksi perusahaan tersebut di daerah tertentu. Agen tidak dijumpai barang dan jasa yang bukan produksi perusahaan bersangkutan. Agen menjual barang dan jasa yang ditentukan oleh perusahaan. Agen memperoleh komisi dari perusahaan yang sesuai dengan jumlah penjualan. Begitupun agen di pegadaian syariah mempromosikan produk-produk yang ada pada pegadaian syariah kepada masyarakat. Untuk perluasan distribusi dilakukan melalui Agen Pegadaian Syariah. Melalui pelayanan ini , wilayah-wilayah yang kurang mendapatkan akses layanan keuangan dapat dijangkau.

Agen Pegadaian Syariah hadir untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi menggunakan jasa pegadaian syariah. Agen Pegadaian Syariah dapat dilakukan oleh perorangan maupun badan usaha yang bekerja sama dengan Pegadaian Syariah untuk melayani pemberian pinjaman pada produk *rahn* (Agen Gadai), pemasaran produk pegadaian syariah (Agen Pemasaran), dan menerima pembayaran dari nasabah (Agen Pembayaran) dengan didukung penggunaan teknologi informasi. Selain memberikan pelayanan kepada nasabah, agen juga dapat bermanfaat untuk meningkatkan jumlah nasabah (www.pegadaiansyariah.co.id).

Agen pegadaian Syariah adalah perorangan maupun badan usaha yang bekerja sama dengan Pegadaian untuk melayani pemberian pinjaman pada produk *Rahn* (Agen *Rahn*) atau agen gadai, memasarkan produk Syariah (Agen Pemasar), dan menerima pembayaran dari nasabah (Agen pembayaran). Tujuan dari Agen Pegadaian antara lain:

1. Memberikan kemudahan akses kepada masyarakat untuk bertransaksi produk-produk Pegadaian.
2. Memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat dalam rangka inklusi keuangan.
3. Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mendapatkan tambahan penghasilan melalui kerja sama dengan Pegadaian Syariah.

Jenis-Jenis Agen Pegadaian Syariah diantaranya:

1. Agen pemasar, aktivitas agen yang bertujuan untuk memberikan referensi dan informasi calon nasabah untuk bertransaksi produk sesuai dengan kebutuhannya. Produk-produk yang dapat dipasarkan adalah produk-produk pembiayaan.

2. Agen pembayaran, aktivitas agen yang bertujuan untuk memberikan layanan transaksi pembayaran produk-produk termasuk pembukaan rekening tabungan emas.
3. Agen gadai, aktivitas agen yang bertujuan untuk memberikan layanan transaksi pemcairan produk rahn.

Keuntungan menjadi agen Pegadaian Syariah diantaranya:

1. Mendapatkan penghasilan dengan sharing fee yang kompetitif.
2. Menambah jumlah pelanggan/relasi.
3. Meningkatkan kepercayaan masyarakat.
4. Fleksibel dalam memasarkan dan menjual produk-produk pegadaian syariah.
5. Proses pendaftaran dan persyaratan yang mudah (www.agenpegadaiaanSyariah.co.id).

b. Persyaratan Menjadi Agen Pegadaian Syariah

1. Persyaratan Umum
 - a. Perorangan maupun badan usaha
 - b. Bukan sebagai karyawan pegadaian (tetap, tidak tetap, atau *outsourcing*), dan bukan keluarga karyawan pegadaian (suami/istri dan anak yang masih dalam tanggungannya) khusus untuk agen gadai.
 - c. Memiliki tempat tinggal atau tempat usaha untuk operasional agen.
 - d. Lokasi tempat operasional agen dengan *outlet* induk agen memiliki transportasi yang mudah
 - e. Memiliki *smartphone* dan mampu mengoperasikannya
 - f. Memiliki rekening bank yang bekerja sama dengan pegadaian
 - g. Bersedia mengikuti pelatihan yang dilakukan oleh pegadaian (perdir nomor 128/DIR I/ 2017 tentang pedoman umum agen pegadaian direksi PT Pegadaian).

2. Persyaratan khusus agen gadai

- a. Memiliki keahlian/ pengetahuan atau teknis dan harga pasar agunan
- b. Bersedia mengikuti pelatihan penaksir yang akan dikembangkan pada pelatihan LSP (lembaga sertifikasi profesi) (perdir nomor 128/DIR I/ 2017 tentang pedoman umum agen pegadaian direksi PT Pegadaian).

3. Persyaratan administrasi

- a. Mengajukan permohonan menjadi agen
- b. Melampirkan identitas yang berlaku seperti fotocopy KTP
- c. Melampirkan fotocopy kartu keluarga
- d. Bersedia menandatangani perjanjian kerjasama
- e. Bersedia menyerahkan deposit bagi agen pembayaran dan agen gadai. Untuk agen pembayaran berupa uang sedangkan untuk agen gadai berupa uang atau barang (emas perhiasan).
- f. Untuk agen badan usaha, wajib melampirkan dokumen:
 - 1) Akta pendirian/ anggaran dasar dan perubahan nya yang telah disahkan oleh Kementrian Hukum Dan Hak Azasi Manusia
 - 2) Identitas pengurus, riwayat hidup (*Curriculum Vitae/ CV*)
 - 3) Surat izin usaha perdagangan
 - 4) Nomor pokok wajib pajak
 - 5) Tanda daftar perusahaan
 - 6) Surat kuasa (perdir nomor 128/DIR I/ 2017 tentang pedoman umum agen pegadaian direksi PT Pegadaian).

4. Induk agen

Agen pegadaian menginduk pada salah satu *outlet* (cabang maupun unit pelayanan cabang) sesuai dengan pilihan dari agen

dengan memperhatikan efektifitas dan efisiensi operasional agen.

Persyaratan untuk menjadi *outlet* induk agen adalah:

- a) Memiliki gudang barang jaminan yang memadai untuk tempat penyimpanan barang jaminan dari transaksi diagen pegadaian
- b) SDM yang cukup (penaksir, kasir, dan pengelola agunan) sarana pengamanan yang memadai sesuai transdar pengamanan (perdir nomor 128/DIR I/ 2017 tentang pedoman umum agen pegadaian direksi PT Pegadaian).

c. Tahapan menjadi agen pegadaian

1. Registrasi agen ke *outlet* pegadaian
 - a. Calon agen datang langsung ke *outlet* pegadaian
 - b. Petugas outlet melakukan proses registrasi calon agen pada aplikasi pegadian.
 - c. Calon agen menentukan induk agen sesuai dengan daftar yang tersedia
 - d. Petugas pegadaian yang ditunjuk melakukan survey ke tempat/ lokasi calon agen
 - e. Petugas melakukan evaluasi berdasarkan hasil *survey* untuk menentukan layanan yang sesuai dengan calon agen
 - f. Petugas melakukan persetujuan sebagai agen setelah mendapatkan konfirmasi persetujuan dari calon agen
 - g. Penandatangani perjanjian kerja sama untuk dasar aktivitas sebagai agen pegadaian (perdir nomor 128/DIR I/ 2017 tentang pedoman umum agen pegadaian direksi PT Pegadaian).
2. Registrasi agen melalui web/ aplikasi
 - a. Calon agen mengakses alamat *website* agen pegadaian dan/atau aplikasi agen pegadaian

- b. Melakukan serangkaian proses input sesuai dengan aplikasi
- c. Berdasarkan pengajuan dari web/ aplikasi, petugas pegadaiana yang ditunjuk melakukan *survey* ke tempat/ lokasi calon agen
- d. Petugas melakukan evaluasi berdasarkan hasil *survey* untuk menentukan layanan yang sesuai dengan bagi calon agen
- e. Petugas melakukan persetujuan sebagai agen setelah mendapatkan konfirmasi persetujuan dari calon agen
- f. Penandatanganan perjanjian kerjasama untuk dasar aktivitas sebagai agen peadaian (perdir nomor 128/DIR I/ 2017 tentang pedoman umum agen pegadaian direksi PT Pegadaian).

d. Deposit agen

- 1. Tujuan deposit
 - a. Deposit bagi aegn pembayaran ditujukan untuk dana titipan dan plafon pembayaran atas transaksi yang dilakukan di agen.
 - b. Deposit bagi agen gadai ditujukan untuk jaminan (*plafon*) atas penyaluran pinjaman yang dilakukan di agen.
- 2. Bentuk deposit
 - a. Untuk agen pembayaran maka deposit berupa uang tunai yang disetorkan ke rekening perusahaan yang akan digunakan untuk transaksi oleh agen.
 - b. Untuk agen gadai maka deposit dapat berupa uang dan/ perhiasan emas/ LM (logam mulia) yang akan digunakan sebagai plafon atas penyaluran uang pinjaman oleh agen sebelum barang jaminan diserahkan dan dinilai oleh petugas perusahaan.

3. Cara pengisian deposit

Pengisian deposit dapat dilakukan melalui outlet pegadaian atau layanan perbankan sesuai ketentuan yang berlaku.

4. Nilai deposit

a. Uang

Besaran deposit uang adalah maksimal Rp. 10.000.000 per agen.

b. Barang

Besaran deposit barang adalah 85% dari nilai taksiran barang (perdir nomor 128/DIR I/ 2017 tentang pedoman umum agen pegadaian direksi PT Pegadaian).

e. Benefit Agen Pegadaian Syariah

Tabel 2. 1
Benefit agen pegadaian Syariah

No	Benefit	Agen Pemasar	Agen Pembayaran	Agen Gadai
1	Pendapatan Administrasi	✓	✓	✓
2	Success Fee	✓	✓	✓
3	Pendapatan Pembukaan Tabungan Emas		✓	✓
4	Pendapatan Top Up Tabungan Emas		✓	✓
5	Pendapatan Transaksi Payment Point		✓	✓
6	Share Sewa Modal			✓

Sumber data : www.agenpegadaianSyariah.co.id

Pada Benefit agen Pegadaian Syariah, agen pemasar hanya mendapatkan pendapatan administrasi dan *success fee* karena agen tersebut melakukan promosi produk pegadaian saja. Sedangkan agen pembayaran, agen tersebut selain mempromosikan produk pegadaian ia juga melakukan transaksi pembayaran sehingga fee yang di dapat agen pembayaran lebih banyak dari agen pemasar namun ia tidak mendapat share sewa modal. Karena sharing sewa modal yang didapat oleh agen gadai yang melakukan promosi,

pembayaran juag melakukan akad gadai yang mana ini hanya dapat menjadi agen gadai seperti konter hp dan toko emas.

f. Potensi Pendapatan Agen Pegadaian

1. Agen Gadai (Rahn)

Tabel 2. 2
Potensi Pendapatan untuk agen gadai

Jumlah Transaksi /Hari	4	Transaksi
Rata-Rata Up	1.000.000	Rupiah
Sewa Modal	2,40%	/bulan
Potensi Pendapatan 1 Bulan		
Jumlah Transaksi	120	Transaksi
Biaya Admin /Transaksi	25.000	Rupiah
Pendapatan Admin (75%)/Transaksi	18.750	Rupiah
Pendapatan Admin Agen	2.250.000	Rupiah
Sewa Modal	2.880.000	Rupiah
Pendapatan Sharing SM (20%)	576.000	Rupiah
Total	2.826.000	Rupiah

Sumber data : www.agenpegadaianSyariah.co.id

Dalam agen gadai jika agen mendapatkan nasabah gadai perharinya 4 nasabah dan perharinya menggadai misalnya Rp 1.000.000,-. Maka dalam 1 bulan terdapat 120 nasabah yang menggadai. Biaya administrasi yang harus dibayar nasabah kepada agen sebesar Rp 25.000,- per transaksi dan agen mendapatkan keuntungan sebesar 75% yakni Rp 18.750,- dari biaya admin jika dikalikan banyak nasabah 120 orang maka pendapatan agen perbulan tersebut yakni Rp 2.250.00,-

Sewa modal yang didapat agen dengan ketentuan 2,40% dikalikan Rp 120.000.000,- (jumlah nasabah 120 orang x Rp 1.000.000 /transaksi) menggadai maka dalam sebulan sewa modal sebesar Rp 2.880.000 dan agen mendapatkan fee sewa modal sebesar 20% yakni Rp 576.000,-. Dengan kesimpulan pendapatan agen gadai perbulannya dengan ditambahkan

pendapatan admin dan pendapatan sharing sewa modal adalah sebesar Rp. 2.826.000,-

2. Agen Pemasaran

Tabel 2. 3
Potensi Pendapatan untuk agen pemasaran

Jumlah Transaksi/ hari	1	Transaksi
Rata-rata UP	5.000.000	Rupiah
Jangka waktu	12	Bulan
Potensi Pendapatan 1 Bulan		
Jumlah Transaksi	30	Transaksi
Pendapatan Fee Pencairan (0,75%)	1.125.000	Rupiah

Sumber data : www.agenpegadaiaanSyariah.co.id

Pada agen pemasar ini jika agen melakukan transaksi 1 /hari dengan Up sebesar Rp 5.000.000,- dalam 1bulan terdapat 30 transaksi dengan Up Rp 150.000.000,-, maka fee yang didapat agen sebesar $0,75\% \times \text{Rp } 150.000.000,-$ adalah Rp 1.125.000,-

3. Agen Pembayaran

Tabel 2. 4
Potensi Pendapatan untuk agen pembayaran

Tabungan Emas		
Jumlah Pembukaan Rekening/ hari	1	Rekening
Rata-rata TopUp/ hari Rata-rata	50.000	Rupiah
Transaksi TopUp/ hari	5	Transaksi
Potensi Pendapatan 1 Bulan		
Jumlah Rekening	30	Rekening
Jumlah Transaksi TopUp	150	Transaksi
Pendapatan Pembukaan Rekening	300.000	Rupiah
Pendapatan Sharing Titipan	450.000	Rupiah
Pendapatan Fee TopUp (0.5%)	37.500	Rupiah
Pendapatan Fee Biaya Transaksi	225.000	Rupiah
Total Fee Tabungan Emas	1.012.500	Rupiah

Pembayaran angsuran		
Rata-rata Transaksi Angsuran / hari	2	Transaksi
Potensi Pendapatan 1 Bulan		
Jumlah Transaksi	60	Transaksi
Pendapatan Fee Biaya Transaksi (Rp 2.500,-	150.000	Rupiah
Total	1.162.500	Rupiah

Sumber data : www.agenpegadaiaanSyariah.co.id

Dapat di perhitungan dengan perhari agen melakukan pembukaan buku tabungan emas dengan 1 rekening agen harus top up sebesar minimal Rp 50.000,- Jika diperhitungkan perbulan maka 5 transaksi /hari dikalikan 30 hari dalam sebulan maka total transaksi sebanyak 150 transaksi. Pendapatan agen setiap transaksi pembukaan buku tabungan emas sebesar Rp 10.000,- jumlah rekening yang pembukaan tabungan emas dalam sebulan 30 rekening, maka pendapatan pembukaan rekening yang didapat agen sebesar Rp 300.000,-. Pendapatan sharing titipan yang didapat agen sebulan sebesar Rp 450.000,-.

Untuk Fee Top Up didapatkan dari 0,5% dikali Top Up sebanyak Rp 50.000,- maka dalam 1 bulan dikali kan 30 nasabah akan mendapatkan fee top up sebesar Rp 37.000,-. Untuk pembayaran angsuran jika agen melakukan 2 transaksi perharinya dilakalikan perbulan maka 60 transaksi dengan fee pertransaksi Rp 2.500,- maka perbulan agen mendapatkan sekitar Rp 150.000,-. Jadi dapat ditotalkan pendapatan agen pembayaran sebesar Rp 1.162.500,- perbulannya.

g. Skema Fee Agen Produk Pegadaian Syariah

Skema fee atau keuntungan yang didapat agen disetiap produk-produk pegadaian syariah diantaranya:

1. Skema Fee Agen Pemasar Rahn

Tabel 2. 5
Skema Fee Agen Pemasar Rahn

Minimal pinjaman	Maksimal pinjaman	bonus berupa FEE
Rp 1.000.000	Rp 3.000.000	Rp 10.000
Rp 3.010.000	Rp 6.000.000	Rp 30.000
Rp 6.010.000	Rp 10.000.000	Rp 60.000
Rp 10.010.000	Rp 15.000.000	Rp 100.000
Rp 15.010.000	Rp 20.000.000	Rp 150.000
Rp 20.100.000	Rp 50.000.000	Rp 200.000
Rp 50.100.000	Rp 100.000.000	Rp 300.000
Rp 100.100.000	Rp 200.000.000	Rp 400.000
Rp 200.100.000	Keatas	Rp 500.000

Sumber data : PERDIR Nomor 96/ DIR II/ 2018 tentang program bonus bagi agen pegadaian

2. Skema Fee Agen Arrum Emas

Tabel 2. 6
Skema Fee Agen Arrum Emas

Minimal pinjaman	Maksimal pinjaman	Bonus berupa FEE
Rp 1.000.000	Rp 3.000.000	Rp 30.000
Rp 3.100.000	Rp 10.000.000	Rp 50.000
Rp 10.100.000	Rp 20.000.000	Rp 100.000
Rp 20.100.000	Rp 50.000.000	Rp 200.000
Rp 50.100.000	Rp 100.000.000	Rp 400.000
Rp 100.100.000	Rp 200.000.000	Rp 600.000
Rp 200.100.000	Keatas	Rp 800.000

Sumber data : PERDIR Nomor 96/ DIR II/ 2018 tentang program bonus bagi agen pegadaian

3. Skema Fee Agen Pemasar Amanah

Tabel 2. 7
Skema Fee Agen Pemasar Amanah

Minimal pinjaman	Maksimal pinjaman	Bonus berupa FEE
Rp 1.000.000	Rp 3.000.000	Rp 30.000
Rp 3.100.000	Rp 10.000.000	Rp 50.000
Rp 10.100.000	Rp 20.000.000	Rp 100.000
Rp 20.100.000	Rp 50.000.000	Rp 200.000
Rp 50.100.000	Rp 100.000.000	Rp 400.000

Rp 100.100.000	Rp 200.000.000	Rp 600.000
Rp 200.100.000	Rp 300.000.000	Rp 800.000
Rp 300.100.000	Keatas	Rp 1.000.000

Sumber data : PERDIR Nomor 96/ DIR II/ 2018 tentang program bonus bagi agen pegadaian

4. Skema Fee Agen Pemasar Arrum BPKB

Tabel 2. 8
Skema Fee Agen Pemasar Arrum BPKB

Minimal pinjaman	Maksimal pinjaman	Bonus berupa FEE
Rp 1.000.000	Rp 3.000.000	Rp 30.000
Rp 3.100.000	Rp 10.000.000	Rp 50.000
Rp 10.100.000	Rp 20.000.000	Rp 100.000
Rp 20.100.000	Rp 50.000.000	Rp 200.000
Rp 50.100.000	Rp 100.000.000	Rp 400.000
Rp 100.100.000	Rp 200.000.000	Rp 600.000
Rp 200.100.000	Keatas	Rp 800.000

Sumber data : PERDIR Nomor 96/ DIR II/ 2018 tentang program bonus bagi agen pegadaian

5. Skema Fee Agen Pemasar Arrum Haji

Tabel 2. 9
Skema Fee Agen Pemasar Arrum Haji

Minimal pinjaman	Bonus berupa FEE
Rp 25.000.000	Rp 200.000

Sumber data : PERDIR Nomor 96/ DIR II/ 2018 tentang program bonus bagi agen pegadaian

6. Skema Fee Agen Produk Emas

Tabel 2. 10
Skema Fee Agen Produk Emas

Fee pembukaan rekening		
Pembukaan rekening	Rp 10.000	Per rekening
Transaksi	Rp 1.500	Per rekening
Sharing titipan (akumulasi bulan)	Rp 10.000	Per rekening
	Rp 15.000	Rekening
	Rp 20.000	Rekening
Fee top up tabungan emas		
Top up	0,5%	Transaksi
Transaksi	Rp 1.500	Rekening

Sumber data : PERDIR Nomor 96/ DIR II/ 2018 tentang program bonus bagi agen pegadaian

3. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi (Kasmir, 2010:22). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (Tim Penyusun, 1990:415).

Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan (M. Nur, 2010:211-212).

Menurut Munir Pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan

agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan (Munir, 2006: 275)

Sedangkan menurut Moenir pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Moenir, 2006: 26)

Sedangkan menurut Groommon (1990:27) yang dikutip oleh Pasalog pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1) Pelayanan administrasi

Pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumentasi, misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan, dan lainnya.

2) Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan wujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian

kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam suatu sistem.

3) Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendapatkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran (Pasalong, 2010:200)

Berbeda dengan Supranto mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut (Supranto, 2006:227)

Berdasarkan definisi-defenisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu proses aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara seseorang dengan orang lain secara langsung.

b. Dasar-dasar pelayanan

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu:

- a) Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi
- b) Percaya diri, bersikap akrab dengan senyum.
- c) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.

- d) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e) Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
- f) Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal.

Adapun pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

- 1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik
Konsumen ingin dilayani prima oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.
- 2) Tersedianya karyawan yang baik
Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik, disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.
- 3) Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga selesai.
Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
Dalam melayani konsumen diharapkan harus mampu melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal dan pekerjaan terntunya dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.
- 5) Mampu berkomunikasi.

Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahas yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

6) Berusaha memahami kebutuhan konsumen

Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen (Kasmir, 2005: 210-211).

c. Asas-asas pelayanan

Pelayanan dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa atau nasabah, karena itu penyelenggaraannya niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan, instansi penyedia pelayanan harus memberikan asas pelayanan. Asas-asas menurut Sinambela (Pasalong, 2010: 200), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

1) *Transparansi*

Transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) *Akuntabilitas*

Akuntabilitas yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) *Kondisional*

Kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4) *Partisipatif*

Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan hak

Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun.

6) Keseimbangan hak dan kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayan publik.

d. Pelayanan dalam perspektif ekonomi Islam

Dalam Islam telah mengangkat kerja pada level kewajiban religius yang digandengkan dengan iman. Hubungan antara iman dan amal (kerja) itu sama dengan hubungan antar pohon dengan akar, yang salah satunya tidak mungkin eksis tanpa adanya yang lain. Islam tidak mengakui dan mengingkari sebuah keimanan yang tidak membuahkan perilaku yang baik (Mustaq, 2001:10)

Islam mengajarkan kepada umat manusia agar dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam yakni bersifat profesional, amanah, memelihara etos kerja. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

a) Bersikap profesional

Bagi seorang yang telah memiliki tanggung jawab dalam hidupnya, bekerja merupakan kebutuhan hidup yang hukumnya wajib, ini karena bekerja sama mulianya dengan melaksanakan ibadah lainnya seperti shalat, haji atau membayar zakat. Dalam banyak keterangan, Allah SWT sangat menghargai orang yang giat bekerja karena itu berarti ia telah menunaikan salah satu kewajiban.

Selain memerintahkan bekerja, Islam juga menuntun setiap muslim agar dalam bekerja dibidang apapun harus bersikap profesional. Inti dari ini setidaknya dicirikan oleh tiga hal:

- 1) *Kafa'ah* yaitu cakap atau ahli dalam bidang pekerjaan yang dilakukan.
- 2) *Himmatul-amal* yakni memiliki semangat atau etos kerja yang tinggi.
- 3) Amanah, yaitu bertanggung jawab dan terpercaya dalam menjalankan setiap tugas atau kewajiban.

Dalam memberikan pelayanannya perusahaan harus mencakup terhadap ketiga ciri diatas supaya konsumen (pengunjung) dapat merasa puas dengan hasil pelayanan yang diberikan

b) Bersikap amanah

Seorang muslim yang telah memiliki sifat profesional haruslah memiliki sifat amanah, yakni terpercaya dan bertanggung jawab. Rasulullah SAW memerintahkan setiap muslim untuk selalu menjaga amanah yang diberikan kepadanya.

Rasulullah SAW menggambarkan orang-orang yang tidak memegang amanah sebagai bukan orang yang beriman dan tidak memiliki agama, bahkan lebih jauh lagi, orang-orang yang selalu melanggar amanah digambarkan sebagai orang munafik (Muhammad Ismail, 2002:104-105)

Oleh karena itu sikap amanah mutlak harus dimiliki oleh seorang pebisnis muslim. Sikap itu bisa dimiliki jika dia selalu menyadari bahwa apapun aktifitas yang dilakukan termasuk pada saat dia bekerja selalu diberitau oleh Allah SWT.

c) Memelihara etos kerja/ bersungguh-sungguh

Selain memiliki kecakapan (*kafa'ah*) dan sifat amanah, seseorang dikatakan profesional jika seseorang bekerja secara

semangat dan bersungguh-sungguh. Dia juga harus memiliki etos kerja (*himanatul'amal*) yang tinggi.

Dorongan utama seseorang muslim dalam bekerja adalah bahwa aktifitas kerjanya itu dalam pandangan islam merupakan bagian dari ibadah, karena bekerja merupakan pelaksanaan salah satu kewajiban, dan hasil usaha yang diperoleh seorang muslim dari kerja kerasnya dinilai sebagai penghasilan yang mulia (Muhammad Ismail, 2002: 114)

e. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan

Mewujudkan sebuah pelayanan yang berkualitas tidaklah semudah membalikkan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan.

Menurut parasuraman dalam Tjiptono faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected servise*) dan persepsi/ pendapat terhadap layanan (*percaived service*). Apabila persepsi pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan bersangkutan akan dinilai baik dan positif. Jika persepsi terhadap pelayanan melebihi apa yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan merupakan kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya apabila persepsi pelayanan lebih buruk dibandingkan dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut buruk (Tjiptono, 2011: 157).

Berdasarkan pernyataan tersebut, ada beberapa faktor yang dapat memperlancar dan menghambat pelayanan yang berkualitas, yaitu:

a) Sumber daya manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu hal yang paling penting dalam kemajuan dalam suatu perusahaan. SDM (sumber daya manusia) sangat berpengaruh bagi kualitas pelayanan suatu perusahaan, sebab jika suatu SDM tidak memiliki kompetensi dan pengetahuan yang tinggi, dapat menyebabkan buruknya kualitas pelayanan, dan sebaliknya, jika SDM/ karyawan memiliki kompetensi dan pengetahuan yang tinggi, hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan asalkan pekerjaan yang mereka lakukan sesuai dengan tugas yang mereka lakukan. Karyawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan teknis yang diperlukan untuk menjalankan tugas sesuai dengan posisi atau jabatan. Setiap karyawan diharapkan memiliki kesempatan untuk berkembang dalam perusahaan. Karyawan merupakan bagian paling berpengaruh demi kemajuan perusahaan, diantara bagian yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang berasal dari karyawan ialah: deskripsi pekerjaan (kejelasan pekerjaan suatu karyawan), rekrutmen dan seleksi karyawan (merekrut karyawan yang memiliki potensi, pengetahuan dan kemampuan teknis), pelatihan dan pengembangan (mengadakan pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan potensi dan pengetahuan karyawan), sistem kompensasi (untuk memperhitungkan besarnya imbalan atau balasan jasa karyawan), jalur karir (tahap-tahap pekerjaan karyawan).

b) Organisasi/ Struktur

Dalam suatu perusahaan karyawan harus memiliki koordinasi dan pembauran hingga menjadi satu kesatuan yang utuh dan menjalankan upaya pelayanan terhadap pengguna jasa sesuai dengan tugas dan fungsinya secara tersusun yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Organisasi merupakan suatu wadah yang didalamnya para anggota organisasi harus melakukan dan mengupayakan apa yang menjadi visi dan misi organisasi secara bersama-sama dan mencapai suatu tujuan bersama. Dalam mencapai hal tersebut, dibutuhkan kerjasama antar anggota organisasi khususnya pegawai perusahaan yang melayani publik dan memiliki struktur pekerjaan yang jelas. Jika pegawai suatu perusahaan tidak menjalankan tugas dan fungsi secara struktur, maka perusahaan perusahaan tersebut dapat menghambat suatu pelayanan yang berkualitas.

c) Pengukuran

Pengukuran merupakan pengevaluasian kinerja dan pemantauan keluhan dan kepuasan pelanggan. Jika evaluasi suatu kinerja menghasilkan kesesuaian antara penyedia jasa dan harapan pelanggan, maka pelayanan yang diberikan berkualitas, jika hasil evaluasi tidak menunjukkan adanya kesetaraan antara penyedia jasa dan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut buruk.

d) Pendukung sistem

Pendukung sistem juga dapat memperlancar dan sekaligus menghambat layanan yang berkualitas. Misalnya pada perangkat komputer, jika didalam penggunaan komputer tersebut terjadi kesalahan yang datang baik dari pihak pengguna maupun komputer itu sendiri, maka hal tersebut dapat memperlambat pelayanan dan membuat pelayanan menjadi buruk.

Dengan adanya sistem komputer yang lancar tanpa gangguan dan *database* yang mendukung, suatu perusahaan akan lebih mudah memberi layanan kepada pengguna jasa, sebab segala bentuk data pelayanan akan tersusun dalam sistem *database* secara praktis tanpa harus menyimpan secara praktik

tanpa harus menyimpan secara manual. Beberapa alat pendukung sistem misalnya: *internal banking*, *customer care online* dan sebagainya.

e) Program

Rangkaian kegiatan dan tindakan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan perusahaan yang meliputi pengelolaan keluhan pelanggan, alat-alat penjualan/ promosi, alat-alat manajemen berupa alat-alat yang menunjang pelayanan seperti sumber daya manusia, biaya pelayanan, cara yang dilakukan perusahaan dalam melayani pelanggan, mesin penunjang pelayanan (komputer, kapal, motor, mobil, alat pengangkat barang dan lain-lain).

f) Komunikasi internal

Segenap kegiatan yang secara khusus diarahkan kepada seluruh anggota yang ada di perusahaan penyedia layanan dan terdiri atas prosedur dan kebijakan dalam membentuk pelayanan terhadap pelanggan, serta umpan balik dalam organisasi. Suatu perusahaan harus memberikan umpan balik terhadap pelanggan. Contohnya perusahaan memberikan janji yang dapat menarik perhatian pelanggan, lalu perusahaan harus menepati janji tersebut sehingga pada akhirnya pelanggan dapat percaya kualitas pelayanan perusahaan tersebut.

g) Komunikasi eksternal

Komunikasi eksternal merupakan bentuk komunikasi yang diarahkan kepada pelanggan, yakni edukasi pelanggan, manajemen ekspektasi/ harapan pelanggan dan pembentukan citra positif perusahaan. Edukasi pelanggan merupakan cara perusahaan dalam mendidik pelanggan, misalnya mengajarkan pelanggan cara mengisi formulir pelayanan, mengikuti alur pembayaran sesuai dengan prosedur dan sebagainya (Tjiptono, 2011:185)

4. Pegadaian

a. Pengertian pegadaian

Pegadaian menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1150 disebut: Gadai adalah suatu hak yang diperoleh seseorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang berutang atau oleh seorang lain atas namanya, dan yang memberikan kekuasaan pada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan dari orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkannya setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya mana harus didahulukan (Soemitra, 2010: 387)

b. Tujuan dan Manfaat Pegadaian

Sifat usaha pegadaian pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan masyarakat umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan yang baik. Oleh karena itu, Perum pegadaian bertujuan sebagai berikut:

- 1) Turut melaksanakan dan menukung pelaksanaan kebijakan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pembiayaan/ pinjaman atas dasar hukum gadai.
- 2) Pencegahan praktik ijon, pegadaian gelap, dan pinjaman tidak wajar lainnya.
- 3) Pemanfaatan gadai bebas bunga pada gadai Syariah memiliki efek jaringan pengaman sosial karena msyarakat yang butuh dana mendesak tidak lagi dijerat pinjaman/ pembiayaan berbasis bunga.
- 4) Membantu orang-orang yang membutuhkan pinjaman dengan syarat mudah (Soemitra, 2010: 394)

Adapun manfaat pegadaian, antara lain:

1) Bagi nasabah

Manfaat utama yang diperoleh oleh nasabah yang meminjam dari pegadaian adalah ketersediaan dana dengan prosedur yang relatif lebih sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat terutama apabila dibandingkan dengan kredit perbankan. Selain itu, mengingat jasa yang ditawarkan oleh pegadaian tidak hanya jasa pegadaian, nasabah juga dapat memperoleh manfaat antara lain sebagai berikut:

- a) Penaksiran nilai suatu barang bergerak dari pihak atau institusi yang telah berpengalaman dan dapat dipercaya. Penaksiran atas suatu barang antara lain penjual dan pembeli sering sulit sampai pada suatu kesepakatan yang sama. Untuk mengatasi perbedaan persepsi atas nilai suatu barang, kedua belah pihak bisa menghubungi pegadaian sebagai pihak yang netral untuk melakukan penaksiran atas barang tersebut.
- b) Penitipan suatu barang bergerak pada tempat yang aman dan dapat dipercaya nasabah yang akan berpergian, merasa kurang aman menempatkan barang bergerakanya ditempat sendiri, atau tidak mempunyai sarana penyimpanan suatu barang bergerak dapat menitipkan barangnya di pegadaian.

2) Bagi perusahaan pegadaian

Manfaat yang diharapkan bagi pegadaian sesuai jasa yang diberikan kepada nasabahnya adalah :

- a) Penghasilan yang bersumber dari sewa modal yang dibayarkan oleh peminjam dana.
- b) Penghasilan yang bersumber dari ongkos yang dibayarkan oleh nasabah memperoleh jasa tertentu. Bagi lembaga pegadaian dapat memperoleh keuntungan dari pembebanan

biaya administrasi dan biaya sewa tempat penyimpanan emas.

- c) Pelaksanaan misi Perum pegadaian sebagai BUMN yang bergerak di bidang pembiayaan berupa pemberian bantuan kepada masyarakat yang memerlukan dan dengan prosedur yang relatif sederhana
- d) Berdasarkan PP No. 10 Tahun 1990, laba yang diperoleh digunakan untuk: dana pembangunan semesta (55%), cadangan umum (20%), cadangan tujuan (5%), dan dana sosial (20%) (Soematri, 2010: 395)

c. Ketentuan Gadai Barang

Menggadaikan barang dipegadaian Syariah harus memenuhi ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

- 1) Barang yang tidak boleh dijual tidak boleh digadaikan. Artinya barang yang digadaikan diakui oleh masyarakat memiliki nilai yang bisa dijadikan jaminan.
- 2) Tidak sah menggadaikan barang rampasan atau barang yang dipinjam dan semua barang yang diserahkan kepada orang lain sebagai jaminan. Sebab, gadai bermaksud sebagai penutup utang dengan benda-benda yang digadaikan, padahal barang rampasan, dipinjam dan barang-barang yang telah diserahkan kepada orang lain sebagai jaminan tidaklah dapat digunakan sebagai penutup utang.
- 3) Gadai itu tidak sah apabila utangnya belum pasti. Gadai yang utangnya sudah pasti hukumnya sah, walaupun utangnya belum tetap, seperti utang penerima pesanan dalam akad *salam* terhadap pemesan.
- 4) Disyaratkan pula agar utang piutang dalam gadai itu diketahui oleh kedua pihak.

- 5) Menerima barang gadai oleh pegadaian adalah salah satu rukun akad gadai atas tetapnya gadaian, karena itu gadai belum ditetapkan selama barang gadai yang digadaikan itu belum diterima oleh pegadaian.
- 6) Seandainya ada orang menggadaikan barang namun barang tersebut belum diterima oleh pegadaian, maka orang tersebut boleh membatalkannya, sebab barang gadaian yang belum diterima akadnya masih boleh diubah oleh pihak nasabah sebagaimana masa *khiyar* dalam jual beli.
- 7) Jika barang gadaian tersebut sudah diterima oleh pegadaian, maka gadai tersebut telah resmi dan tidak boleh dibatalkan dan ditarik kembali.
- 8) Penarikan kembali (pembatalan) akad gadai itu adakalanya dengan ucapan dan adakalanya dengan tindakan.
- 9) Jika akhir masa sewanya belum tiba maka waktu mebayarnya utangnya tidak termasuk pembatalan.
- 10) Jika masa membayar utang pada gadai lebih awal dari pada masa sewa (masa sewanya lebih lama dari pada masa gadai) maka tidaklah termasuk pembatalan gadai, dan memperbolehkan penjualan barang yang digadaikan hal ini termasuk *kaul* yang *asbab*.
- 11) Barang gadaian adalah amanat ditangan penerima gadai, karena ia telah terima barang itu dengan izin nasabah, maka status amanat barang gadai, seperti amanat berupa rang yang disewakan. Pegadaian tidak wajib menanggung kerusakan barang gadai, kecuali jika tidak disengaja atau lengah, tak ubahnya dengan amanat-amanat lain.
- 12) Jika barang gadaian tersebut musnah tanpa ada kesengajaan dari pihak pegadaian, pegadaian tidak wajib menanggung barang tersebut dan jumlah pinjaman yang telah diterima oleh pegadaian tidak boleh dipotong atau dibebaskan, sebab baranf

tersebut adalah amanat dari nasabah untuk mendapatkan pinjaman, maka pinjaman itu tidak boleh dibebaskan akibat musnahnya barang gadaian itu. Sama halnya dengan kematian orang yang menjamin dalam masalah jaminan, dan kematian orang yang menjadi saksi dalam masalah kesaksian (Sudarsono, 2004: 161).

d. Prosedur Jaminan

Seperti diketahui bahwa menariknya peminjaman uang dipegadaian disebabkan prosedurnya yang mudah, cepat, dan biaya yang dikenakan relatif ringan, disamping itu biasanya Perum Pegadaian tidak begitu mementingkan untuk apa uang tersebut digunakan, yang penting setiap proses peminjaman uang di pegadaian haruslah dengan jaminan barang-barang tertentu, hal ini tentu sangat berlawanan dengan prosedur peminjaman uang di lembaga keuangan lainya seperti bank (Kasmir, 2001: 236).

Secara garis besar proses atau prosedur peminjaman dengan prosedut Perum pegadaian dapat dijelaskan berikut ini:

- 1) Nasabah datang langsung kebagian informasi untuk memperoleh penjelasan tentang pegadaian, misalnya tentang jaminan, jangka waktu pengembalian, jumlah pinjaman dan biaya sewa modal.
- 2) Bagi nasabah yang sudah jelas dan mengetahui prosedurnya dapat langsung membawa barang jaminan ke bagian penaksir untuk ditaksir nilai jaminan yang diberikan. Pemberian branf jaminan disertai bukti diri seperti KTP atau surat kuasa bagi pemilik barang yang tidak dapat datang.
- 3) Bagian penaksir akan menaksir nilai jaminan yang diberikan, baik kualitas barang maupun nilai barang tersebut, kemudian barulah ditetapkan nilai taksiran barang tersebut.

- 4) Setelah nilai taskir ditetapkan langkah selanjutnya adalah menentukan jumlah pinjaman beserta sewa modal yang dikenakan dan kemudian diinformasikan ke calon peminjam.
- 5) Jika calon peminjam setuju, maka barang jaminan ditahan untuk disimpan dan nasabah memperoleh pinjaman, berikut surat bukti gadai.

Kemudian untuk prosedur pembayaran kembali pinjaman baik yang sudah jatuh tempo atau yang belum jatuh tempo dapat dilakukan sebagai berikut:

- 1) Pembayaran kembali pinjaman berikut sewa modal dapat langsung dilakukan di kasir dengan menunjukkan surat bukti gadai dan melakukan pembayaran sejumlah uang.
- 2) Pihak pegadaian menyerahkan barang jaminan apabila pembayarannya sudah lunas dan diserahkan langsung ke nasabah untuk diperiksa kebenarannya dan jika sudah benar dapat langsung dibawa pulang.
- 3) Pada prinsipnya pembayaran kembali pinjaman dan sewa modal dapat dilakukan sebelum jangka waktu pinjaman jatuh tempo. Jadi jika nasabah sudah punya uang dapat langsung menebus barang jaminannya.
- 4) Bagi nasabah yang tidak dapat membayar pinjamannya, maka barang jaminannya akan dilelang secara resmi ke masyarakat luas.
- 5) Hasil penjualan lelang diberitahukan kepada nasabah dan seandainya uang hasil lelang setelah dikurangi pinjaman dan biaya-biaya masih lebih akan dikembalikan kepada nasabah (Kasmir, 2001: 236).

e. Hak penerima Gadai

Hak penerima gadai adalah menahan barang gadai sampai orang yang mengadaikan melunasi kewajibannya. Jika penggadai

tidak melaksanakan kewajiban tersebut ketika jatuh tempo, maka penerima gadai bisa melaporkan kepada penguasa, kemudian penguasa menjual barang gadai kepadanya, jika ia tidak menanggapi penerima gadai untuk dijual, maka penguasa menasehatinya, demikian pula jika penggadai bepergian.

Jika orang yang menggadaikan itu menguasai kepada penerima gadai untuk menjual barang gadaian pada saat jatuh tempo, maka hal itu dibolehkan (Rusyd, 2007: 200).

5. Pegadaian Indonesia

a. Pegadaian konvensional

Pegadaian (*pawnshop*) adalah salah satu bentuk lembaga keuangan bukan bank yang diperuntukkan bagi masyarakat luas berpenghasilan menengah kebawah yang membutuhkan dana dalam waktu segera (Mardani, 2015: 171)

Pegadaian konvensional adalah suatu lembaga keuangan yang menyediakan jasa gadai untuk masyarakat sebagai tempat meminjam uang dengan memberikan barang yang berharga sebagai jaminan dengan sistem bunga.

b. Mekanisme operasional gadai konvensional

Sama halnya dengan perbankan syariah, gadai konvensional juga meletakkan dasar perhitungan keuntungan dengan menggunakan perhitungan bunga yang diukur dengan besarnya pinjaman yang dilakukan. Dalam operasionalnya, gadai konvensional hanya menerima jaminan benda bergerak dengan kriteria:

- 1) Barang dan perhiasan, yaitu semua perhitungan yang dibuat dari emas, perak, platina, baik yang berhiasan intan, mutiara.
- 2) Kendaraan: sepeda motor, sepeda, mobil.
- 3) Barang-barang rumah tangga.
- 4) Mesin, mesin jahit, mesin motor kapal
- 5) Tekstil

- 6) Barang-barang lain yang dianggap bernilai seperti surat-surat berharga baik dalam bentuk saham, obligasi, maupun surat-surat berharga lainnya.

Selain barang-barang tersebut, terdapat pula barang-barang yang tidak diterima dilembaga pegadaian yaitu:

- 1) Bahan kebutuhan pokok seperti makanan dan pakaian
- 2) Benda-benda yang memiliki bau menyengat seperti minyak tanah, karet dan lain sebagainya.
- 3) Benda-benda yang mudah rusak atau busuk seperti buah-buahan.
- 4) Binatang ternak, seperti sapi, kerbau, kuda dan lain sebagainya.

Dalam pencairan dana pinjaman pada pegadaian, maka besarnya dana yang diperoleh tergantung pada jenis barang yang digadaikan, maksimum adalah sebesar 90% dari nilai taksiran benda yang digadaikan (Syukri Iska, Ifelda Nengsih, 2016: 103).

c. Persamaan dan perbedaan gadai syariah dengan konvensional

- 1) Persamaan gadai Syariah dan konvensional
 - a) sHak gadai atas pinjaman uang.
 - b) Adanya agunan sebagai jaminan utang.
 - c) Tidak boleh mengambil manfaat barang yang digadaikan.
 - d) Biaya barang yang digadaikan ditanggung oleh pemberi gadai.
 - e) Apabila batas waktu pinjaman uang habis barang yang digadaikan boleh dijual atau dilelang.
- 2) Perbedaan gadai syariah dengan konvensional
 - a) *Rahn* dalam hukum Islam dilakukan secara suka rela atas dasar tolong menolong tanpa mencari keuntungan sedangkan gadai menurut hukum perdata disamping

berprinsip tolong menolong juga menarik keuntungan dengan cara menarik bunga atau sewa modal.

- b) Dalam hukum perdata hak gadai hanya berlaku pada benda yang bergerak sedangkan dalam hukum Islam, *rahn* berlaku pada seluruh benda, baik harus yang bergerak maupun yang tidak bergerak.
- c) Dalam *rahn* tidak ada istilah gunga.
- d) Gadai menurut hukum perdata dilaksanakan melalui suatu lembaga yang di Indonesia disebut Perum Pegadaian, *rahn* menurut hukum Islam dapat dilaksanakan tanpa melalui suatu lembaga (Sudarsono, 2004: 167).

d. Mekanisme operasional gadai syariah

Gadai dilihat dari sisi fiqih “*Ar-Rahn*” yaitu suatu akad (perjanjian) pinjam-meminjam dengan menyerahkan barang milik sebagai tanggungan utang. Perjanjian gadai pada prinsipnya diterima dan diakui dalam Islam, berdasarkan firman Allah Swt. Dalam transaksi *rahn* (gadai syariah) dikenal beberapa istilah yang harus dipahami oleh setiap individu yang melaksanakan transaksi. *Rahn* dalam pengertian hukum perdata adalah sama dengan gadai, tetapi dalam pengertian syariah (Islam) terdapat hal-hal yang spesifik yang tidak terdapat pada pengertian gadai, yaitu sebagai berikut:

- 1) *Rahn* artinya tetap, kekal, dan jaminan. Menurut beberapa *mazhab*, *rahn* berarti perjanjian penyerahan harta yang oleh pemiliknya dijadikan jaminan utang yang nantinya dapat dijadikan sebagai pembayar hak piutang tersebut, baik seluruhnya maupun sebagian.
- 2) *Rahn* adalah produk jasa berupa pemberian pinjaman menggunakan sistem gadai dengan berlandaskan prinsip-prinsip syariat Islam, dimana tidak menentukan tarif jasa dari besarnya uang pinjaman.

- 3) *Rahn* dalam hukum Islam dilakukan secara sukarela atas dasar tolong menolong dan tidak untuk semata-mata mencari keuntungan.

Pegadaian Islam akan memperoleh keuntungan hanya dari biaya sewa tempat yang dipungut secara wajar sesuai dengan jenis benda yang digadaikan dan bukan mengambil tambahan berupa bunga atau sewa modal yang di perhitungkan dari uang pinjaman.

Beberapa ketentuan untuk pelaksanaan akad dalam gadai harus meliputi:

1) Akad

Akad yang melekat pada gadai adalah hutang piutang. Oleh karena itu akad tidak mengandung syarat fasik/ batil seperti *murtahin* mensyaratkan barang jaminan dapat dimanfaatkan tanpa batas. Dalam hal ini sesuai dengan ketentuan hutang piutang gadai dimana si pemilik piutang tidak boleh mengambil manfaat atas hutang yang diberikannya, baik mengambil kelebihan langsung dari hutangnya ataupun mengambil kelebihan dengan memanfaatkan barang jaminannya.

2) *Marhun bih* (pinjaman)

Pinjaman merupakan hak yang wajib dikembalikan kepada *murtahin* dan bisa dilunasi dengan barang yang di *rahn* kan tersebut. Serta, pinjaman itu jelas dan tertentu.

3) *Marhun* (barang yang di *rahn* kan)

Marhun bisa dijual dan nilainya seimbang dengan pinjaman, memiliki nilai, jelas ukurannya, milik sah penuh dari rahin, tidak terkait dengan hak orang lain, dan bisa diserahkan baik materi maupun manfaatnya.

4) Jumlah maksimal dana *rahn* dan nilai likuidasi barang yang di *rahn* kan serta jangka waktu *rahn* ditetapkan dalam prosedur.

- 5) Rahin dibebani jasa manajemen atas barang berupa biaya asuransi, penyimpanan, keamanan, dan pengelolaan serta administrasi (Syukri Iska, Ifelda Nengsih, 2016: 106).

e. Pegadaian syariah

1) Aspek pendirian pegadaian Syariah

Usaha mewujudkan sebuah pegadaian syariah yang ideal dibutuhkan beberapa aspek pendirian, adapun aspek-aspek pendirian pegadaian Syariah tersebut antara lain:

a) Aspek Legalitas

Peraturan Pemerintah No. 10 tahun 1990 tentang berdirinya lembaga gadai yang berubah dari bentuk perusahaan Jawatan Pegadaian menjadi perusahaan Umum pegadaian pasal 3 ayat (1a) menyebutkan bahwa Perum pegadaian adalah badan usaha tunggal yang diberi wewenang untuk menyalurkan uang pinjaman atas dasar hukum gadai. Kemudian misi daei Perum pegadaian disebut pada pasal 5 ayat (2b), yaitu pencegahan dari praktek ijon, riba, pinjaman tidak wajar lainnya. Pasal-pasal tersebut dapat dijadikan legitimasi bagi berdirinya pegadaian syariah.

b) Aspek permodalan

Modal untuk menjalankan perusahaan gadai adalah cukup benar, karena selain diperlukan untuk dipinjamkan kepada nasabah, juga diperlukan untuk investasi penyimpanan barang gadai. Permodalan gadai Syariah bisa diperoleh dengan sistem bagi hasil, seperti mengumpulkan dana dari beberapa orang, atau dengan mencari sumber dana, seperti bank atau perorangan untuk mengelola perusahaan gadai syariah.

c) Aspek sumber daya manusia

Keberlangsungan pegadaian syariah sangat ditentukan oleh kemampuan sumber daya manusia (SDM) nya. SDM pegadaian syariah harus memahami filosofi gadai dan sistem operasionalisasi gadai syariah. SDM selain mampu menangani masalah taksiran barang gadai, penentuan instrumen pembagian rugi laba atau jual beli, menangani masalah-masalah yang dihadapi nasabah yang berhubungan menggunakan uang gadai, juga berperan aktif dalam syariah Islam dimana pegadaian itu berada.

d) Aspek kelembagaan

Sifat kelembagaan mempengaruhi keefektifan sebuah perusahaan gadai dapat bertahan. Sebagai lembaga yang belum banyak dikenal masyarakat, pegadaian syariah perlu mensosialisasikan posisinya sebagai lembaga yang berada dengan pegadaian konvensional. Hal ini guna memperteguh keberadaannya sebagai lembaga yang berdiri untuk memberikan kemaslahatan bagi masyarakat.

e) Aspek sistem dan prosedur

Sistem dan prosedur gadai syariah harus sesuai dengan prinsip syariah, dimana keberadaannya menekankan akan pentingnya gadai syariah. Oleh karena itu gadai syariah merupakan representasi dari suatu masyarakat dimana gadai itu berada, maka sistem dan prosedur gadai syariah berlaku fleksibel asal sesuai dengan prinsip gadai syariah.

f) Aspek pengawasan

Untuk menjaga jangan sampai gadai syariah menyalahi prinsip syariah maka gadai syariah harus diawasi oleh dewan pengawas syariah. Dewan pengawas syariah bertugas mengawasi operasionalisasi gadai syariah supaya

sesuai dengan prinsip-prinsip gadai syariah (Mardani, 2015: 192-194)

2) Pengertian Pegadaian Syariah

Pegadaian adalah salah satu bentuk lembaga keuangan bukan bank yang diperuntukan bagi masyarakat luas berpenghasilan menengah ke bawah yang membutuhkan dana dalam waktu segera. Dana ini digunakan untuk membiayai kebutuhan tertentu terutama yang sangat mendesak, misalnya biaya pendidikan anak pada awal tahun pelajaran, biaya pulang mengunjungi keluarga yang terkena musibah, biaya pengobatan anggota keluarga yang sakit, dan biaya menghadapi lebaran idul fitri (Mardani, 2015: 171).

Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1150, gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang yang berutang atas oleh seorang lain atas namanya, dan memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan dari pada orang-orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkan setelah barang itu digadaikan (Nurastuti, 2011: 64).

Melalui usaha gadai, masyarakat tidak perlu takut kehilangan barang-barang berharganya dan jumlah uang yang diinginkan dapat disesuaikan dengan harga barang yang dijaminkan. Perusahaan yang menjalankan usaha gadai disebut perusahaan pegadaian dan secara resmi satu-satunya usaha gadai di Indonesia hanya dilakukan oleh perum pegadaian (Rivai, Veithzal, dan Idroes, 2007: 1323).

3) Dasar Hukum Pegadaian Syariah Dasar

hukum Pegadaian Syariah adalah ayat Al-Qur'an, Hadits, ijma' ulama dan fatwa MUI hal dimaksud, dijelaskan sebagai berikut:

1) Al-Qur'an

Dasar gadai dari Al-Qur'an adalah firman Allah SWT dalam QS.Al-baqarah (2): 283:

ذِي فَلْيُؤَدِّ بَعْضًا بَعْضُكُمْ أَمِنْ فَإِنْ مَقْبُوضَةٌ فَرِهَنْ كَاتِبَاتٍ جِدُوا وَلَمْ سَفَرٍ عَلَى كُنْتُمْ وَإِنْ
 اللَّهُ قَلْبُهُ دَاءِ ثُمَّ فَإِنَّهُ رِيكَتُمْ هَا وَمِنْ الشَّهَدَةِ تَكْتُمُوا وَلَا رَبَّهُ، اللَّهُ وَلِيَّتِيَّ أَمْنَتُهُ، أَوْ تَمِنَ آلَ
 عَلَيْهِمْ تَعْمَلُونَ بِمَا وَ

Artinya: “Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”

2) Al-Hadits

HR Bukhari No.1926

حَدَّثَنَا مُعَلَّى بْنُ أَسَدٍ حَدَّثَنَا عَبْدُ الْوَاحِدِ حَدَّثَنَا الْأَعْمَشُ قَالَ ذَكَرْنَا عِنْدَ إِبْرَاهِيمَ الرَّهْنِ
 فِي السَّلَامِ فَقَالَ حَدَّثَنِي الْأَسْوَدُ عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ
 وَسَلَّمَ اشْتَرَى طَعَامًا مِنْ يَهُودِيٍّ إِلَى أَجَلٍ وَرَهْنَهُ دِرْعًا مِنْ حَدِّ

Artinya : Telah menceritakan kepada kami Mu'alla bin Asad telah menceritakan kepada kami 'Abdul Wahid telah menceritakan kepada kami Al A'masy berkata; Kami membicarakan tentang gadai dalam jual beli kredit (Salam) di hadapan Ibrahim maka dia berkata, telah menceritakan kepada saya Al Aswad dari 'Aisyah radliallahu 'anha bahwa Nabi shallallahu 'alaihi wasallam pernah membeli makanan dari orang Yahuid yang akan dibayar Beliau pada waktu tertentu di kemudian hari dan Beliau menjaminkannya (gadai) dengan baju besi.(hadis riwayat Bukhari – 1926)

3) Ijma'

Ulama Jumhur Ulama menyepakati kebolehan status hukum gadai.

Hal ini dimaksud berdasarkan pada kisah Nabi Muhammad SAW, yang menggadaikan baju besi untuk mendapatkan makanan dari seorang Yahudi. Para ulama juga mengambil indikasi dari contoh Nabi Muhammad SAW tersebut, ketika beliau beralih dan yang biasanya bertransaksi kepada para sahabat yang kaya kepada sahabat Yahudi, bahwa hal itu tidak lebih sebagai sikap Nabi Muhammad SAW, yang tidak mau memberatkan para sahabat yang biasanya enggan mengambil ganti ataupun harga yang diberikan oleh Nabi Muhammad SAW kepada mereka (Ali, 2016: 8).

4) Fatwa MUI

Secara praktik dasar hukum gadai syariah di Indonesia telah diatur dalam:

- a) Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn
- b) Fatwa DSN-MUI No. 26/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn Emas
- c) Fatwa DSN-MUI No. 68/DSN-MUI/III/2008 tentang Rahn Tasjily
- d) Fatwa DSN-MUI No. 77/DSN-MUI/V/2010 tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai (Mardani, 2015:174)

Dalam Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 Juni 2002 tentang Rahn yang menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk rahn diperbolehkan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Ketentuan Umum

- (1) Murtahin (Penerima Barang) mempunyai hak untuk menahan Marhun (Barang) sampai semua utang Rahin (yang menyerahkan barang) dilunasi.
- (2) Marhun dan manfaatnya tetap menjadi milik Rahin. Pada prinsipnya marhun tidak boleh dimanfaatkan oleh murtahin kecuali seizin rahin, dengan tidak mengurangi nilai marhun dan pemanfaatannya itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan perawatannya.
- (3) Pemeliharaan dan penyimpanan marhun pada dasarnya menjadi kewajiban rahin, namun dapat dilakukan juga oleh murtahin, sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban rahin.
- (4) Besar biaya administrasi dan penyimpanan marhun tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.
- (5) Penjualan marhun yaitu:
 - (a) Apabila jatuh tempo, murtahin harus memperingatkan rahin untuk segera melunasi utangnya.
 - (b) Apabila rahin tetap tidak melunasi utangnya, maka marhun dijual paksa/dieksekusi.
 - (c) Hasil penjualan marhun digunakan untuk melunasi utang, biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar serta biaya penjualan.
 - (d) Kelebihan hasil penjualan menjadi milik rahin dan kekurangannya menjadi kewajiban rahin.

b) Ketentuan Penutup

- (1) Jika salah satu pihak tidak dapat menunaikan kewajibannya atau tidak terjadi perselisihan diantara kedua belah pihak, maka penyelesaiannya dilakukan melalui Badan Arbitrase Syariah setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah.

- (2) Fatwa ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan jika di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diubah dan disempurnakan sebagaimana mestinya (DSN-MUI, 2014: 738)

5) **Rukun dan syarat gadai syariah**

Dalam menjalankan pegadaian syariah, pegadaian syariah harus memenuhi rukun gadai syariah. Syarat *rahn* menurut ulama fiqh sesuai dengan rukun *rahn* meliputi sebagai berikut:

- a) Syarat yang berkaitan dengan orang yang berakad, yaitu cakap dalam bertindak hukum menurut jumhur ulama, yaitu orang yang baligh dan berakal, sedangkan menurut ulama Hanafiyah, cukup dengan berakal saja.
- b) Syarat yang berkaitan dengan *shighatulama* Hanafiyah mengatakan dalam akad *rahn* tidak boleh dikaitkan dengan akad tertentu atau dengan masa yang akan datang karena akad *rahn* sama dengan kada jual beli.
- c) Syarat yang berkaitan dengan *marhun*. Syarat ini meliputi beberapa hal. *Pertama* barang jaminan tersebut boleh dijual dan nilainya seimbang dengan hutang. *Kedua* barang jaminan itu jelas dan tertentu. *Ketiga* barang jaminan tersebut bernilai harta dan boleh dimanfaatkan. *Keempat* agunan itu milik sah orang yang berhutang. *Kelima* barang jaminan itu tidak berkaitan dengan orang lain. *Keenam* barang jaminan merupakan harta yang utuh, tidak bertebaran dalam beberapa tempat. *Ketujuh* barang jaminan itu boleh diserahkan materi ataupun manfaatnya.
- d) Syarat yang berkenaan dengan *marhun*. Hal ini meliputi bahawa utang itu merupakan hal yang wajib dikembalikan kepada orang yang berhutang, utang

boleh dilunasi dengan agunan, dan utang harus jelas dan tertentu (Khosyi'ah, 2014: 190).

Menurut prof. Dr. Rahmat Syafe'I, rukun *rahn* (gadai) yaitu *rahin* (orang yang memberikan jaminan), *al-murtahin* (orang yang menerima), *al-marhun* (jaminan), dan *al-marhun bih* (utang). Sedangkan menurut ulama hanafiyah, rukun gadai yaitu ijab Kabul dari *rahin* dan *al-murtahin*, sebagaimana pada akad yang lain. Akan tetapi akad tidak akan sempurna sebelum adanya penyerahan barang (Mardani, 2015: 175)

6) Tujuan dan Manfaat Pegadaian Syariah

Pegadaian syariah pada dasarnya mempunyai tujuan-tujuan pokok seperti dicantumkan dalam PP No. 103 tahun 2001 tentang Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian sebagai berikut:

- 1) Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijakan sanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pembiayaan/pinjaman dasar hokum gadai.
- 2) Pencegahan praktik ijon, pegadaian gelap, dan pinjaman tidak wajar lainnya.
- 3) Pemanfaatan gadai bebas bunga pada gadai syariah memiliki efek jaring pengaman sosial karena masyarakat butuh dana mendesak tidak lagi dijerat pinjaman/pembiayaan berbasis bunga.
- 4) Membantu orang-orang yang membutuhkan pinjaman dengan syarat mudah (Mardani, 2015: 179).

Adapun maanfaat pegadaian sebagai berikut:

1) Bagi nasabah manfaat adanya pegadaian syariah ini adalah tersedianya dana dengan prosedur yang relatif sederhana dan waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan pembiayaan di perbankan. Di samping itu, nasabah juga dapat manfaat penafsiran nilai suatu barang bergerak secara profesional. Mendapat fasilitas penitipan barang bergerak yang aman dan dapat dipercaya.

2) Bagi perusahaan pegadaian:

- a) Penghasilan yang bersumber dari sewa modal yang dibayarkan oleh peminjam dana.
- b) Penghasilan yang bersumber dari ongkos yang dibayarkan oleh nasabah memperoleh jasa tertentu. Bagi bank syariah yang mengeluarkan produk gadai syariah dapat mendapat keuntungan dari pembebanan biaya sewa tempat penyimpanan emas.
- c) Pelaksanaan misi perum pegadaian sebagai BUMN yang bergerak dibidang pembiayaan berupa pemberian bantuan kepada masyarakat yang memerlukan dana dengan prosedur yang relative sederhana (Mardani, 2015: 179).

7) Kendala pengembangan pegadaian syariah

Ada beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya kendala pengembangan pegadaian syariah, diantaranya:

- a) Pegadaian Syariah relatif baru sebagai sistem keuangan, sehingga pegadaian Syariah kurang populer di kalangan masyarakat. Oleh karenanya menjadi tantangan tersendiri bagi pegadaian syariah untuk mensosialisasikan syariahnya.

- b) Masyarakat kecil yaitu masyarakat yang dominan menggunakan jasa pegadaian kurang familiar dengan produk *rahn* di lembaga keuangan syariah.
- c) Kebijakan pemerintah tentang gadai syariah belum sepenuhnya akomodatif terhadap keberadaan pegadaian syariah (Mardani, 2015: 194).

8) **Starategi pengembangan pegadaian syariah**

Adapaun usaha-usaha yang perlu dilakukan untuk mengembangkan pegadaian syariah antara lain:

- a) Usaha untuk mebuat pegadian syariah terus dilakukan sebagai sebagai usaha untuk mensosialisasikan praktek ekonomi kesulitan dalam mendapatkan pendanaan. Perlu kerjasama dari berbagai pihak untuk menentukan langkah-langkah dalam pembentukan lembaga pegadaian syariah yang lebih baik.
- b) Masyarakat akan memilih pegadaian dibandingkan bank disaat mereka membutuhkan dana karena prosedur untuk mendapatkan dana relatif lebih mudah dibandingkan dengan meminjam dan langsung ke bank. Cukup alasan bagi pegadaian syariah untuk eksis ditengah-tengah masyarakat membutuhkan bantuan.
- c) Pegadaian syariah bukan sebagai pesaing yang mengakibatkan kerugian bagi lembaga keuangan syariah lainnya, dan bukan menjadi alasan untuk menghambat berdirinya pegadaian syariah, dengan keberadaan pegadaian syariah malah akan menambah pilihan bagi masyarakat untuk mendapatkan dana dengan mudah, selain itu hal ini akan meningkatkan tersosialisasikannya, keberadaan lembaga keuangan syariah (Sudarsono, 2004: 168).

- d) Pemerintah perlu mengamodasikan keberadaan pegadaian syariah ini dengan membuat peraturan pemerintah (PP) atau undang-undang (UU) tentang pegadaian syariah. Atau memberikan alternatif keberadaan biro pegadaian syariah dalam Perum Pegadaian Syariah (Mardani, 2015: 195).

B. Penelitian Relevan

Agar penelitian yang peneliti lakukan tidak tumpang tindih dengan peneliti yang lain, maka tinjauan terhadap penelitian yang relevan merupakan suatu kemestian yang peneliti lakukan, terutama di perpustakaan IAIN Batusangkar. Berikut ini adalah penelitian yang relevan dengan penelitian yang peneliti lakukan diantaranya:

1. Skripsi **Anggina Levania Noor NIM C04210118** Mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya 2014 dengan judul **“Peran Agen Dalam Peningkatan Volume Penjualan Polis Asuransi Kerugian (Studi Kasus PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya)”**. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa PT. Asuransi Takful Umum Cabang Surabaya dalam memperluas jaringannya menggunakan sistem *agency* (keagenan) dibentuk dengan tujuan untuk mempercepat pertumbuhan jumlah pemasar dan penetrasi produk syariah ke tengah masyarakat. Selain, itu agar perusahaan dapat melakukan pengendalian secara optimal, kepada cabang dituntut untuk melakukan efisiensi biaya dalam mengelola operasional kantor cabang dan menghasilkan pendapatan secara maksimal melalui agen-agen yang produktif, karena kemungkinan perlu memiliki kendali yang cukup besar dalam pengelolaan perusahaan. Selain itu sistem agensi yang dilakukan dengan maksimal akan lebih banyak membuat persepsi dan minat masyarakat terhadap keberadaan asuransi akan meningkat

sehingga mereka akan tertarik untuk melakukan kerjasama dengan lembaga asuransi yang mereka ketahui. Sementara itu, dalam peningkatan volume penjualan, sistem agensi sangat berperan penting karena keterampilan dan kemampuan agen dalam memperkenalkan dan menginformasikan jasa asuransi akan memaksimalkan calon nasabah untuk melakukan pembelian produk sehingga akan memberikan kontribusi berupa premi yang sangat besar. Melalui kemampuan dan keterampilan yang dilakukan agen terutama untuk mengenalkan produk inggilan, maka volume penjualan bisa meningkatkan serta memudahkan perusahaan asuransi mendapatkan persepsi positif dari masyarakat. Beda penelitian Anggina Levania Noor dengan penulis, Anggina Levania Noor membahas tentang Peran Agen Dalam Peningkatan Volume Penjualan Polis Asuransi Kerugian (Studi Kasus PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Surabaya) sedangkan penelitian penulis melihat bagaimana Kontribusi Agen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok.

2. Skripsi **Winda Rahmawati NIM 112411018** Mahasiswa Fakultas ekonomi dan bisnis islam Universitas Islam Negeri Wali Songo Semarang 2015 dengan judul “**Analisis Peranan Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis Asuransi Syariah** (studi kasus pada AJB Bumi Putera 1912 Syarif Kantor Cabang Semarang). Hasil dari penelitiannya menunjuk bahwa dalam perusahaan asuransi syariah sistem keagenan memiliki peranan yang sangat penting. Tanpa agen perusahaan tidak akan berjalan maka dari agen itu harus dapat meningkatkan penjualan polis asuransi syariah. Keberhasilan perusahaan dan fungsi marketing tergantung pada tingkat tertentu atau pada *performance* dari pada agen-agennya. Dalam peningkatan nasabah, seorang agen berperan memperluas pasar , terutama untuk masyarakat yang belum mengetahui ataupun menggunakan jasa asuransi syariah melalui sosialisasi langsung. Agen asuransi syariah

juga berperan dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar dalam persaingan bisnis asuransi di Indonesia , dengan demikian agen berperan dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah di AJB Bumi Putera 1912 Syariah Kantor Cabang Semarang, baik melalui pasar atau pasar yang sudah ada. Beda penelitian Winda Rahmawati dengan penulis, Winda Rahmawati membahas tentang analisis peranan agen dalam meningkatkan penjualan polis asuransi syariah (studi kasus pada AJB Bumi Putera 1912 Syarif Kantor Cabang Semarang), sedangkan penulis melihat bagaimana Kontribusi Agen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok.

3. Skripsi **Oktavia Yesi Putranti NIM 1111046200008** Mahasiswa Program Studi Muamalat (Ekonomi Islam) Konsentrasi Asuransi Syariah Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2015 dengan judul **“Strategi Pemasaran Agen PT Prudensial Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Prulink Syariah”**. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa dalam mempertahankan loyalitas nasabah strategi para agen PT. Prudential yaitu:

1. Memberikan informasi berkala kepada nasabah
2. *Service quality* agen
3. Membangun hubungan pribadi dengan nasabah.

Mengingat masih banyaknya masyarakat yang belum memahami pentingnya berasuransi, menjadi peluang bagi para pemasar untuk memberikan edukasi asuransi kepada masyarakat sehingga bisa memperluas bisnis asuransi syariah. Beda penelitian Oktavia Yesi Putranti dengan penulis, Oktavia Yesi Putranti membahas tentang Strategi Pemasaran Agen PT Prudensial Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Prulink Syariah, sedangkan penulis melihat bagaimana Kontribusi Agen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok.

4. Skripsi **Lailatul Khairoah NIM 15301100063** Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Batusangkar 2019 dengan judul “**Strategi Promosi Produk Mulia Pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok**”. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa strategi promosi utama yang dilakukan Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah Literasi ke Instansi-Instansi dalam bentuk strategi *personal selling*. Secara umum strategi promosi pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok berpedoman kepada kebijakan Kantor Pusat. Strategi promosi yang telah dilakukan adalah *pertama*, Personal Selling yang dilakukan dengan cara mendatangi Instansi-Instansi, sekolah-sekolah yang ada di Kabupaten Solok dan Kota Solok. *Kedua*, periklanan dilakukan dengan menggunakan Media Elektronik (Website) dan menggunakan Media Cetak (Brosur dan Spanduk). *Ketiga*, promosi penjualan berupa pemberian kejutan akhir tahun dan GEMPAR (Gempita Lebaran). *Keempat*, Publisitas dilakukan dengan melakukan kegiatan seminar dan kegiatan amal berupa pemberian sembako kepada masyarakat tidak mampu. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi meningkatnya jumlah nasabah produk Mulia yaitu *pertama*, keunggulan yang dimiliki. *Kedua*, kegiatan Promosi. *Ketiga*, Pelayanan yang diberikan. Beda penelitian Lailatul Khairoah dengan penulis, Lailatul Khairoh membahas tentang “Strategi Promosi Produk Mulia Pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok”, sedangkan penulis melihat bagaimana Kontribusi Agen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan metode kualitatif, yaitu untuk menjelaskan dan menggambarkan tentang kontribusi agen pegadaian syariah dalam meningkatkan pelayanan pada unit pegadaian syariah Selayo Solok.

B. Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok. Sedangkan waktu penelitian terhitung dari bulan November 2019 sampai Mei 2020 .

Tabel 3. 1
Rancangan Waktu penelitian

Uraian	Nov 2019	Des 2019	Jan 2020	Feb 2020	Mar 2020	Apr 2020	Mei 2020
Observasi awal							
Bimbingan proposal							
Seminar proposal							
Revisi siap seminar							
Pengumpulan data							
Pengolahan data dan analisis data							
Bimbingan skripsi							
Sidang munaqasah							

(sumber: data diolah tahun 2020)

C. Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi instrumen utama adalah peneliti sendiri. Sedangkan instrumen pendukung, yaitu pedoman wawancara berupa daftar pertanyaan serta instrumen yang menunjang kelengkapan berupa buku catatan, alat tulis, alat perekam, dan kamera.

D. Sumber Data

Adapun sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sumber Data primer

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah 1 orang pengelola unit pegadaian syariah Selayo Solok yaitu Bapak Suheri, S.Kom , 1 orang Kasir pegadaian Syariah Selayo Solok yaitu Bapak Novri Andio, 3 orang agen pegadaian syariah Selayo Solok yaitu Marthalena, Fitri Ardi S.KM, dan Eli Hertina yang dapat memberikan informasi-informasi mengenai permasalahan yang diteliti.

2. Sumber Data sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah 1 orang nasabah pegadaian syariah Selayo yaitu Fera Lestari diambil menggunakan teknik acak/ random, data dari web resmi pegadaian syariah, brosur dan dokumen pegadaian syariah, Rekapitulasi nama-nama agen Pegadaian Syariah tahun 2018-2019.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi yang peneliti lakukan merupakan pengamatan awal untuk melihat gambaran masalah yang akan peneliti angkat menjadi topik dalam karya tulis ini, yakni melalui pengamatan lokasi/ mengamati bagaimana kontribusi agen pegadaian syariah yang ada pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok.

2. Wawancara

Wawancara penulis lakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada pengelola unit pegadaian syariah Selayo Solok, kasir pegadaian syariah Selayo Solok , agen pegadaian syariah, dan nasabah pegadaian Syariah Selayo Solok yang akan memberikan keterangan terhadap permasalahan yang akan diteliti.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini berbentuk seperti brosur, foto, dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok.

F. Teknik Analisis Data

Penulis menganalisis data dengan menggunakan analisis teknik kualitatif. Adapun dalam menganalisis data, penulis menggunakan analisis data model dari Matwe G. Miles dan Michel Huberman, meliputi proses tiga tahap yang dilakukan secara interaktif yaitu reduksi data, Penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2018:245-253)

1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting dari lapangan sejak awal sampai akhir. Dengan demikian data yang telah diperoleh akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya mengenai kontribusi agen pegadaian syariah pada unit pegadaian syariah Selayo Solok.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses pemberian sekumpulan informasi yang sudah disusun, dimana memungkinkan untuk mengambil kesimpulan mengenai kontribusi agen pegadaian syariah pada unit pegadaian syariah Selayo Solok.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan diperoleh dari hasil interpretasi terhadap data penelitian yang diperoleh dari lapangan. Sehingga memberikan informasi yang lengkap tentang kontribusi agen pegadaian syariah pada unit pegadaian syariah Selayo Solok.

G. Teknik Penjaminan Keabsahan Data

Adapun teknik penjaminan keabsahan data dalam penelitian ini penulis gunakan adalah triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kreadibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu (Sugiyono, 2018:273).

Trigulasi dalam penelitian ini penulis gunakan adalah trigulasi sumber yang mana penulis melakukan wawancara dengan pihak Pegadaian Syariah Selayo Solok, agen pegadaian syariah Selayo Solok.

Dalam teknik penjaminan keabsahan data peneliti melakukan dengan cara kualitatif, dimana peneliti melakukan wawancara dengan pengelola Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok, kasir pegadaian syariag Selayo Solok, agen pegadaian syariah Selayo Solok dan nasabah pegadaian syariah pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok yang disertai dengan panduan wawancara. Apabila dengan teknik tersebut pengujian menghasilkan data yang berbeda, maka data dari sumber data primer dinyatakan kembali kepada sumber data sekunder untuk dikonfirmasi atau verifikasi data mana yang dianggap benar.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Tentang Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok

1. Lokasi Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok

Pegadaian Syariah sendiri sekarang tersebar di berbagai kota di Indonesia dengan kantor cabang berjumlah sekitar 120 buah. Unit Pegadaian Syariah Selayo memiliki kantor pusat di Jakarta, sedangkan kantor wilayah (Kanwil) berada di Pekanbaru dan kantor cabangnya berada dipadang Sumatera Barat. Sedangkan untuk Unit Pegadaian Syariah Selayo berada di dekat Jl. Raya Padang-Solok Simpang By Pass Selayo Solok.

2. Visi dan Misi Pegadaian Syariah Selayo Solok

Sebagai lembaga keuangan syariah yang berbasis Al-Qur'an dan As-Sunnah maka Unit Pegadaian Syariah Selayo mempunyai visi dan misi yang hendak dicapai agar selalu menjadi lembaga keuangan yang berkompeten dan selalu dipercaya oleh nasabahnya. Adapun visi dan misinya adalah sebagai berikut:

1. Visi Pegadaian

“Sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi *market leader* dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah”.

2. Misi Pegadaian

- a. Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- b. Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

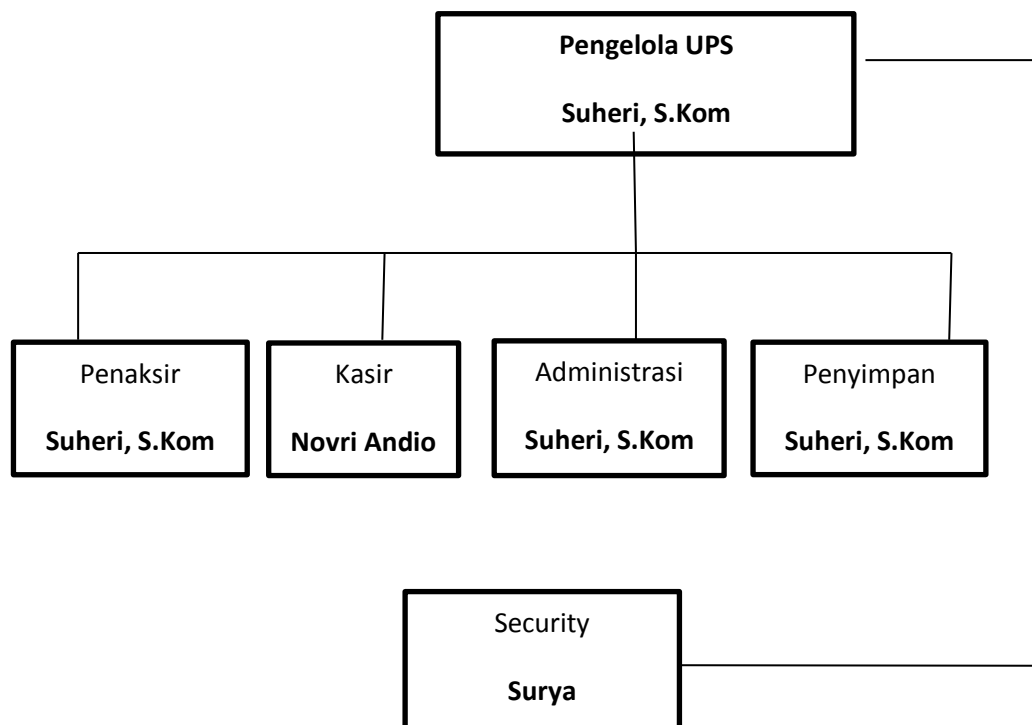
- c. Membantu Pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan (www.pegadaiansyariah.co.id)

3. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Selayo Solok

Sebagai halnya sebuah perusahaan, lembaga keuangan juga membutuhkan suatu pengorganisasian sebagai salah satu prinsip manajemen. Organisasi yang baik dan efektif nantinya akan menentukan tugas dan tanggungjawab yang jelas antara bagian-bagian yang ada dalam organisasi, hal tersebut tergambar dalam struktur organisasi yang dimiliki oleh lembaga keuangan.

Adapun bentuk struktur organisasi Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok adalah:

Gambar 4. 1
Struktur organisasi unit pegadaian syariah Selayo Solok



(sumber: data pegadaian syariah Selayo Solok)

4. Deskripsi Tugas dan Jabatan Pegadaian Syariah Selayo

a. Pengelola UPS

Mengelola operasional cabang, yaitu menyalurkan uang pinjaman (*qard*) secara hukum gadai yang didasarkan pada penerapan prinsip syariah. Disamping itu, pimpinan, cabang juga mempunyai tugas yaitu menyusun program kerja operasional cabang agar sesuai dengan visi dan misi perusahaan, mengkordinasikan kegiatan penaksir *marhun* berdasarkan peraturan yang berlaku, mengkordinasikan penyaluran *marhun bih*, mengkordinasikan pengelolaan *murabahah* dan *rahn* sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka pengembangan asset secara professional.

b. Penaksir

Menaksir *marhun* (barang jaminan) untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangkamewujudkan penerapan taksiran dan uang pinjaman yang wajar serta citra yang baik bagi perusahaan. Tugas dari penaksir yaitu, memberikan pelayanan kepada *rahin* dengan cepat, mudah, dan aman. Menaksir barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, memberikan perhitungan kepada pemimpin cabang penggunaan pinjaman gadai oleh *rahin* berkaitan dengan biaya administrasi dan jasa simpanan, dan menetapkan biaya administrasi dan jasa simpanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

c. Kasir

Bertugas melakukan penerimaan, pinjaman dan pembayaran serta pembukuan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, untuk melancarkan pelaksanaan operasional kantor cabang. Selain itu, kasir juga bertugas menyiapkan peralatan dan perlengkapan kerja, menerima modal kerja harian dari atasan, menyiapkan uang kecil untuk kelancaran pelaksanaan tugas, melaksanakan penerimaan pelunasan *marhun bih* dari *marhun*.

d. Administrasi

Bertugas memelihara kebersihan, keindahan, kenyamanan gedung, ruang kerja, mengirim dan mengambil surat/ dokumen untuk menunjang kelancaran tugas administrasi dan tugas operasional unit.

e. Penyimpanan *marhun*

Bertugas mengelola gudang *marhun* emas dengan menerima, menyimpan, merawat, mengeluarkan, dan mengadministrasikannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mengamankan serta menjaga keutuhan barang milik *rahin* (penggadai).

f. Security

Tugas dari keamanan yaitu, mengamankan harta perusahaan dan *rahin* dalam lingkungan kantor dan sekitarnya.

5. Budaya Perusahaan Pegadaian Syariah Selayo Solok

Pegadaian syariah didalam tindakan operasionalnya sehari-hari mempunyai budaya perusahaan yang diaktualisasikan ke dalam bentuk simbol atau mascot si G-VALUES yang bermakna:

- a. *Integrity*, yakni: Pertama, Jujur, Tulus, dan Objektif. Kedua, Konsisten.
- b. *Professional*, yakni: Pertama, Inisiatif, Gesit, dan Inovatif. Kedua, *Entrepreneurship* dan *Global Mindset*. Ketiga, *Comply, Commitment*, dan *Excellent*.
- c. *Mutual Trust*, yakni: Pertama, Terbuka dan Transparan. Kedua, Kolaboratif dan Saling Menghargai. Ketiga, Tidak Sungkan.
- d. *Customer Focus*, yakni: Berorientasi pada solusi dan melebihi ekspektasi pelanggan.
- e. *Social Value*, yakni: peduli dan memberikan manfaat kepada lingkungan serta nama baik perusahaan (www.pegadaiansyariah.co.id).

6. Produk-produk pada pegadaian syariah Selayo Solok

a. Produk Gadai syariah (*Ar-Rahn*)

Rahn adalah produk jasa gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah, dimana nasabah hanya akan dipungut biaya administrasi dan ijarah (biaya jasa simpan dan pemeliharaan barang jaminan). Pegadaian syariah menjawab kebutuhan transaksi gadai sesuai syariah, untuk solusi pendanaan yang cepat, praktis, dan menentramkan. Barang jaminan berupa emas perhiasan, emas batangan, berlian, *smartphone*, laptop, barang elektronik lainnya, sepeda motor, mobil atau barang bergerak lainnya (Produk-Produk Pegadaian, www.pegadaiansyariah.co.id, 07 Februari 2020 Pukul 08.00 WIB). Keunggulan produk *rahn* adalah:

- 1) Layanan *rahn* tersedia di *Outlet* Pegadaian Syariah seluruh Indonesia
- 2) Prosedur pengajuan sangat mudah. Calon nasabah atau debitur hanya perlu membawa agunan berupa perhiasan emas dan barang berharga lainnya ke outlet pegadaian syariah.
- 3) Proses pinjaman sangat cepat, hanya butuh 15 menit.
- 4) Pinjaman (*marhun bih*) mulai dari Rp. 50.000,- sampai Rp. 500.000.000,- atau lebih.
- 5) Jangka waktu pinjaman maksimal 4 bulan atau 120 hari dan dapat diperpanjang dengan cara membayar ijarah saja atau mengangsur sebagian uang pinjaman.
- 6) Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan perhitungan *ijaroh* selama masa pinjaman.
- 7) Tanpa perlu membuka rekening.
- 8) Nasabah menerima pinjaman dalam bentuk tunai.
- 9) Barang jaminan tersimpan aman di pegadaian syariah

b. Produk Amanah

Pembiayaan Amanah pada Pegadaian Syariah memudahkan pembeli kendaraan bermotor atau mobil dengan pinjaman sesuai syariah untuk karyawan dan pengusaha mikro dengan cara angsuran (Produk-Produk Pegadaian, www.pegadaiansyariah.co.id, 07 Februari 2020 Pukul 08.00 WIB) Keunggulan produk Amanah ini adalah:

- 1) Layanan Amanah tersedia di *outlet* Pegadaian Syariah di seluruh Indonesia.
- 2) Uang muka terjangkau
- 3) Jangka waktu pembiayaan mulia dari 12 bulan sampai dengan 60 bulan.
- 4) Prosedur pengajuan cepat dan mudah.
- 5) Biaya administrasi murah dan angsuran tetap.
- 6) Transaksi sesuai prinsip syariah yang adil dan menenteramkan.

c. Produk Arrum Emas

Produk Arrum Emas merupakan gadai dengan system angsuran dengan pinjaman sesuai prinsip syariah dengan jaminan emas atau berlian dan dengan metode angsuran dan persyaratan berupa fotocopy identitas diri kemudian menyerahkan jaminan berupa emas atau berlian (Produk-Produk Pegadaian, www.pegadaiansyariah.co.id, 07 Februari 2020 Pukul 08.00 WIB). Keunggulan produk Arrum Emas ini adalah:

- 1) Layanan Arrum tersedia di *outlet* Pegadaian Syariah di Seluruh Indonesia.
- 2) Pinjaman mulia dari Rp. 1.000.000,- sampai dengan Rp. 250.000.000,-.
- 3) Prosedur pengajuan *Marhun Bih* (pinjaman) mudah dan cepat
- 4) Pinjaman maksimal 95% dari nilai takisran agunan

- 5) Pinjaman dengan *ijaroh* relatif murah dengan angsuran tetap per bulan
- 6) Pinjaman berjangka waktu fleksibel dengan pilihan 12, 18, 24, dan 36 bulan
- 7) Pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan pemberian diskon untuk *ijaroh*.

d. Produk Arrum BPKB

Produk Arrum BPKB merupakan produk jasa keuangan Pegadaian Syariah yang melayani pinjaman modal untuk pengembangan usaha mikro kecil menengah kebawah melalui ikatan hukum fidusia/ kepercayaan dengan jaminan surat berharga khususnya BPKB kendaraan dengan kendaraan tetap pada pemiliknya sehingga dapat digunakan untuk mendukung usaha sehari-hari(Produk-Produk Pegadaian, www.pegadaiansyariah.co.id, 07 Februari 2020 Pukul 08.00 WIB). Keunggulan produk Arrum BPKB ini adalah:

- 1) Proses transaksi berprinsip syariah yang adil dan menentramkan sesuai fatwa DSN-MUI
- 2) Prose pembiayaan dilayani di lebih dari 600 *outlet* Pegadaian Syariah
- 3) Pembayaran angsuran dapat dilakukan di seluruh *outlet* Pegadaian Syariah
- 4) Pembiayaan berjangka waktu fleksibel mulai dari 12, 18, 24, dan 36 bulan.
- 5) Pegadaian syariah memberikan taraf menarik dan kompetitif.
- 6) Prosedur pelayanan sederhana, cepat, dan mudah
- 7) Pegadaian hanya menyimpan BPKB, kendaraan dapat digunakan nasabah

e. Produk Arrum Haji

Produk Arrum Haji bisa digunakan hanya dengan menitipkan 1,5 emas/ 3,5 Gram LM dapat memperoleh uang pinjaman dalam bentuk tabungan haji yang langsung digunakan untuk mendaftar haji dan memperoleh nomor porsi haji (Produk-Produk Pegadaian, www.pegadaiansyariah.co.id, 07 Februari 2020 Pukul 08.00 WIB). Keunggulan Arrum Haji adalah:

- 1) Memperoleh tabungan haji untuk langsung dapat digunakan untuk memperoleh nomor porsi haji.
- 2) Kepastian nomor porsi
- 3) Proses mudah, berkah, dan terencana
- 4) Emas dan dokumen haji aman tersimpan di pegadaian syariah.
- 5) Biaya pemeliharaan barang jaminan terjangkau (0,95% dari taksiran).
- 6) Pinjaman sebesar biaya pendaftaran haji
- 7) Jaminan emas dapat digunakan untuk pelunasan biaya haji pada saat lunas

f. Produk Tabungan Emas

Produk tabungan emas merupakan layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas (Produk-Produk Pegadaian, www.pegadaiansyariah.co.id, 07 Februari 2020 Pukul 08.00 WIB). Adapun keunggulan Tabungan Emas ini adalah:

- 1) Layanan tabungan emas tersedia di *outlet* Pegadaian Syariah di seluruh Indonesia.
- 2) Pembelian emas dengan harga terjangkau (mulia dari berat 0,01 gram).
- 3) Layanan petugas yang profesional
- 4) Alternatif investasi yang aman untuk menjaga portofolio aset
- 5) Mudah dan cepat dicairkan untuk memenuhi kebutuhan dana

g. Produk Mulia

Produk 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, seperti menunaikan ibadah haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak, memiliki rumah idaman serta kendaraan pribadi (Produk-Produk Pegadaian, www.pegadaiansyariah.co.id, 07 Februari 2020 Pukul 08.00 WIB). Keunggulan produk mulia ini adalah:

- 1) Proses mudah dengan layanan profesional
- 2) Alternatif investasi yang aman untuk menjaga portofolio aset
- 3) Sebagai aset, emas batangan sangat likuid untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak
- 4) Tersedia pilihan emas batangan dengan berat mulai dari 1 gram s/d 1 kilogram
- 5) Emas batangan dapat dimiliki dengan cara pembelian tunai, angsuran, kolektif (kelompok), ataupun arisan
- 6) Uang muka mulai dari 10% s/d 90% dari nilai logam mulia

h. Produk *rahn tasjily* tanah

Rahn tasjily tanah merupakan fitur layanan *rahn* (gadai syariah) yang jaminannya berupa bukti kepemilikan tanah atau sertifikat tanah yang ditujukan kepada petani dan usaha mikro untuk mengembangkan usaha (Produk-Produk Pegadaian, www.pegadaiansyariah.co.id, 07 Februari 2020 Pukul 08.00 WIB).

B. Kontribusi agen pegadaian syariah dalam meningkatkan pelayanan

Sebagai lembaga keuangan BUMN yang beroperasi secara profesional, Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok juga melakukan berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah disusun,

kegiatan *Personal Selling* juga dilakukan oleh agen pegadaian, peran agen Pegadaian ini merupakan perpanjangan tangan dari pegadaian itu sendiri. Dalam rangka memaksimalkan potensi bisnis, Pegadaian Syariah membuka peluang bagi nasabah Pegadaian Syariah untuk menjadi Agen Pegadaian Syariah. Agen Pegadaian Syariah bisa dilakukan oleh perorangan maupun badan usaha yang berkerjasama dengan Pegadaian Syariah untuk melayani pemberian pinjaman pada produk *rhan* (agen *rhan*), memasarkan produk syariah (agen pemasar) dan menerima pembayaran dari nasabah (agen pembayaran) dengan didukung penggunaan teknologi informasi. Tujuan utama agen pegadaian syariah adalah untuk memperluas jaringan pelayanan/ operasional guna lebih mendekatkan perusahaan kepada masyarakat melalui kerjasama dengan pihak lain yang dinilai memiliki keahlian, kemampuan, kreadibilitas, reputasi dan integritas untuk mendistribusikan layanan produk yang ada di Pegadaian Syariah kepada masyarakat (www.pegadaiansyariah.co.id).

Dalam wawancara yang dilakukan pada pengelola unit pegadaian syariah Selayo Solok penjangkaran yang dilakukan dibuka untuk siapa saja baik itu nasabah ataupun masyarakat umum yang ingin menjadi agen pegadaian syariah Selayo Solok, dan penjangkaran juga dilakukan dengan brosur-brosur yang disebarakan kepada masyarakat dan nasabah pegadaian syariah Selayo Solok, dimana sistem keagenan yang dilakukan melalui sebuah aplikasi yakni aplikasi agen pegadaian syariah yang bisa di instal melalui *playstore* pada android/hp masing-masing nasabah, dimana aplikasi tersebut terhubung langsung dengan pegadaian syariah dimana nasabah tersebut mendaftar (Wawancara dengan Suheri, S.Kom sebagai Pengelola UPS Selayo, Kamis, 13 Februari 2020).

Persyaratan menjadi seorang agen pegadaian syariah juga tidak sulit, masyarakat atau nasabah yang ingin mendaftar dengan syarat sebagai berikut:

- a) Pendaftaran, isi formulir dan siapkan data formal seperti, fotocopy KTP
- b) Kunjungan lokasi oleh tim pegadaian syariah

- c) Penandatanganan surat perjanjian kerjasama
- d) Menerima surat penunjukan sebagai agen pegadaian syariah (Wawancara dengan Suheri, S.Kom sebagai Pengelola UPS Selayo, Kamis, 13 Februari 2020).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Suheri, S.Kom selaku pengelola Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok, pegadaian syariah selayo solok sekarang memiliki 36 orang agen Pegadaian Syariah yang tersebar diberbagai daerah Kota/ Kabupaten Solok, dimana agen tersebut merupakan nasabah dari Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok yang telah melakukan transaksi di UPS Selayo dan mendaftar menjadi agen pegadaian syariah (Wawancara dengan Suheri, S.Kom sebagai Pengelola UPS Selayo Solok, Kamis, 13 Februari 2020).

Berdasarkan wawancara peneliti dengan pengelola unit pegadaian syariah Selayo Solok, Pihak pegadaian syariah selalu mengadakan pengembangan terhadap para agen pegadaian syariah yakni dengan melakukan *sharing personil* baik dengan agen datang kekantor pegadaian syariah ataupun dengan pihak pegadaian datang kerumah para agen pegadaian syariah, tidak hanya itu pihak unit pegadaian syariah juga melakukan acara *gathering* agen pegadaian syariah atau pelatihan tiap tahunnya untuk para agen pegadaian syariah, dimana tahun ini dilakukan pada bulan Februari 2020, dan agen pegadaian syariah dipasangkan spanduk agen pegadaian syariah supaya lebih mudah diketahui oleh masyarakat (Wawancara dengan Suheri, S.Kom sebagai Pengelola UPS Selayo, Kamis, 13 Februari 2020).

Berdasarkan wawancara peneliti dengan kasir unit pegadaian syariah Selayo Solok, dalam keagenan pegadaian syariah masyarakat atau nasabah yang mendaftar menjadi agen pegadaian syariah tidaklah terikat atau jam kerja tidaklah ditentukan oleh pegadaian syariah, begitu juga dengan target yang tidak ditetapkan oleh pegadaian syariah terhadap agen

pegadaian syariah. Tetapi para agen yang mendapatkan nasabah atau calon nasabah untuk produk-produk pegadaian akan mendapatkan *fee* atau keuntungan bagi agen pegadaian syariah tersebut. Ada beberapa hal yang harus dilakukan oleh para agen pegadaian syariah yakni, dapat menjaga nama baik pegadaian syariah Selayo Solok, mensosialisasikan produk-produk pegadaian syariah kepada masyarakat sekitar para agen pegadaian syariah, dapat memberikan kontribusi terhadap pegadaian syariah Selayo Solok (Wawancara dengan Novri Andio sebagai kasir UPS Selayo, Kamis, 13 Februari 2020).

1. Kontribusi agen *Rahn* (gadai)

Dalam wawancara peneliti dengan pengelola pegadaian syariah syarat khusus dalam menjadi seorang agen pegadaian syariah tentunya ada seperti: agen *rahn* (gadai) harus mempunyai *skill* atau keahlian dalam mentaksir barang gadai, Dalam wawancara pengelola unit pegadaian syariah selayo solok menyebutkan bahwa agen pegadaian syariah tidak ada yang menjadi agen *rahn* (gadai) (Wawancara dengan Suheri, S.Kom sebagai Pengelola UPS Selayo, Kamis, 13 Februari 2020)

Menurut peneliti agen *rahn* (gadai) ini memiliki resiko yang besar, karena seorang agen *rahn* (gadai) harus mempunyai keahlian atau skill dalam mentaksir barang yang digadaikan, seperti gadai emas, seorang agen *rahn* harus bisa mentaksir seberapa besar pinjaman yang bisa diberikan kepada nasabah terhadap jaminan emas yang diberikan, Jadi pada agen *rahn* (gadai) tidak adanya memberikan kontribusi kepada unit pegadaian syariah Selayo Solok.

2. kontribusi agen pemasar

Berdasarkan wawancara peneliti dengan pengelola unit pegadaian syariah Selayo Solok, syarat khusus dalam menjadi seorang agen pegadaian syariah tentunya ada seperti: menjadi seorang agen pemasar harus mempunyai usaha, karena jika agen pemasar mempunyai usaha

maka akan mudah untuk agen pemasar memasarkan produk-produk pegadaian syariah (Wawancara dengan Suheri, S.Kom sebagai Pengelola UPS Selayo, Kamis, 13 Februari 2020)

Berdasarkan wawancara peneliti dengan agen pegadaian syariah selayo solok, dalam mempromosikan produk-produk yang ada di Pegadaian Syariah dilakukan kepada tetangga ataupun teman kerja dan memberikan informasi tempat atau lokasi kepada karyawan Unit Pegadaian Syariah Selayo untuk melakukan promosi, biasanya pada saat adanya rapat suatu Instansi ataupun adanya suatu acara di Instansi maka agen akan memberikan informasi tersebut kepada karyawan Unit Pegadaian Syariah Selayo untuk dapat melakukan literasi. Hasil ini sangat membantu pegawai Pegadaian dalam meningkatkan jumlah nasabah karena dapat secara langsung melakukan promosi di tempat yang di informasikan oleh agen. Terbukti dengan adanya agen Pegadaian jumlah nasabah pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok bertambah dengan pesatnya (Wawancara dengan Fitri Ardi S.KM sebagai Agen pegadaian syariah Selayo solok, Rabu, 19 Februari 2020)

Dalam wawancara yang dilakukan dengan agen pegadaian syariah, cara untuk menarik nasabah atau menambah nasabah yakni dengan memasarkan produk-produk pegadaian syariah kepada keluarga, teman-teman sekantor. Kontribusi untuk meningkatkan jumlah nasabah yakni dengan memberikan calon nasabah produk arrum haji sebanyak 7 orang pada tahun 2019, dan juga memberikan kontribusi berupa nasabah produk arrum emas pada pegadaian syariah (Wawancara dengan Fitri Ardi S.KM sebagai Agen pegadaian syariah Selayo solok, Rabu, 19 Februari 2020)

Pernyataan di atas diperkuat dengan wawancara dengan martalena sebagai agen pegadaian syariah, cara menarik calon nasabah dengan cara bercerita dengan teman dikantor atau dengan keluarga terdekat pada waktu luang saat bekerja dan istirahat. Kontribusi yang sudah

diberikan untuk meningkatkan jumlah nasabah pada pegadaian syariah yakni dengan memberikan nasabah arrum haji sebanyak 4 orang nasabah haji, dan juga memberikan nasabah arrum emas atau arisan emas (Wawancara dengan Martalena sebagai Agen pegadaian syariah Selayo solok, Rabu, 19 Februari 2020)

Tetapi tidak semua agen pegadaian syariah ini memberikan kontribusi untuk meningkatkan jumlah nasabah, dalam wawancara yang dilakukan dengan Eli Hertina sebagai agen pegadaian syariah pertama pada pegadaian syariah Selayo Solok, belum adanya kontribusi yang diberikan dalam meningkatkan jumlah nasabah pada pegadaian syariah Selayo Solok, dikarenakan sulit untuk meyakinkan nasabah atau calon nasabah terhadap produk yang ditawarkan, khususnya produk arrum haji (Wawancara dengan Eli Hertina sebagai Agen pegadaian syariah Selayo solok, Rabu, 19 Februari 2020).

Berdasarkan hasil wawancara dengan agen pegadaian syariah bahwasanya ia memasarkan produk-produk pegadaian syariah atau memberikan informasi dan referensi untuk bertansaksi sesuai dengan kebutuhan calon nasabah tersebut (Wawancara dengan Fitri Ardi S.KM sebagai Agen pegadaian syariah Selayo solok, Rabu, 19 Februari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan nasabah pegadaian syariah, nasabah mengenal pegadaian syariah dari agen pegadaian syariah yang ada di tempat nasabah tinggal, di mana agen pegadaian syariah memasarkan atau mempromosikan produk-produk yang ada pada pegadaian syariah kepada masyarakat dan penjelasan yang dilakukan oleh agen pegadaian syariah mudah dipahami dan dimengerti oleh nasabah (Wawancara dengan fera lestari sebagai nasabah pegadaian syariah Selayo solok, Rabu, 19 Februari 2020)

Berdasarkan data di atas dapat penulis simpulkan bahwa keberadaan agen pemasar ini dapat memberikan kontribusinya sebagai berikut: menurut peneliti luasnya wilayah Kota/ Kabupaten Solok,

maka keberadaan agen pemasar sangat memberikan kontribusinya untuk dapat menambah jumlah nasabah pegadaian syariah Selayo Solok, dengan bantuan agen pemasar dalam memasarkan produk-produk pegadaian kepada masyarakat pada lingkungan sekitar dan pada tempat mereka masing-masing bekerja pada waktu luang dikarenakan tidak adanya jam khusus untuk memasarkan produk-produk pegadaian syariah. Menurut peneliti agen pemasar juga memberikan informasi kepada unit pegadaian syariah untuk tempat sosialisasi pada masyarakat, dengan adanya sosialisasi yang dilakukan bisa mengenalkan produk-produk pegadaian syariah, dan mengubah persepsi masyarakat bahwa pegadaian syariah produknya tidak hanya menggadai emas saja.

Menurut peneliti sebagai apresiasi unit pegadaian syariah terhadap agen pegadaian syariah, maka pihak pegadaian syariah melakukan pertemuan dengan semua agen pegadaian syariah, upaya peningkatan kontribusi yang dilakukan oleh agen pegadaian syariah yakni dengan mengadakan pertemuan dengan semua agen pegadaian syariah yang ada atau gathering agen pegadaian syariah di mana dalam acara ini pegadaian akan memberikan ilmu atau informasi-informasi dan motivasi untuk para agen pegadaian syariah supaya lebih aktif dan ikut berkontribusi dalam meningkatkan pelayanan pada pegadaian syariah kepada masyarakat atau nasabah-nasabah yang ada di kota dan kabupaten Solok.

Namun dalam melaksanakan tugas sebagai agen pemasar juga menemukan kendala seperti dalam memasarkan dan menjual produk-produk pegadaian syariah tidak semua para agen pegadaian aktif dalam memasarkan produk-produk yang ada pada pegadaian syariah.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Eli Hertina, merupakan agen pertama pada pegadaian syariah, pada awal menjadi agen pegadaian syariah ia aktif mempromosikan produk-produk pegadaian syariah terutama produk arrum haji, karena mengalami kesulitan untuk

meyakinkan calon nasabah terhadap produk yang ditawarkan dan banyaknya aktifitas yang dilakukan, sehingga agen pegadaian syariah ini tidak aktif lagi dalam keagenan dan sehingga tidak adanya kontribusi yang diberikan terhadap pegadaian syariah selayo solok (Wawancara dengan Eli Hertina sebagai Agen pegadaian syariah Selayo solok, Rabu, 19 Februari 2020)

3. kontribusi agen pembayaran

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Suheri, S.Kom selaku pengelola unit pegadaian syariah Selayo Solok, peran agen pembayaran ini sangat berperan penting bagi pegadaian syariah Selayo Solok, karena para agen pegadaian syariah ini menjadi perpanjangan tangan bagi pegadaian syariah Selayo Solok, di mana daerah Kota/ Kabupaten Solok yang begitu luas dan banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang pegadaian syariah dan produk-produk pegadaian syariah yang ada saat ini. Dengan adanya agen pegadaian syariah tidak hanya membantu unit pegadaian syariah saja, tetapi dengan adanya agen pegadaian syariah juga sangat memberikan keringanan atau kemudahan bagi masyarakat atau nasabah pegadaian syariah. Dari banyaknya agen pegadaian syariah, tidak semua para agen pegadaian syariah ini aktif memberikan kontribusinya terhadap pegadaian syariah. Namun juga tidak sedikit yang memberikan kontribusinya terhadap pegadaian syariah untuk meningkatkan pelayanan pada unit pegadaian syariah Selayo Solok, yakni dengan adanya para agen memberikan kontribusi seperti memberikan kemudahan kepada nasabah atau masyarakat dalam bertransaksi dipegadaian syariah, (Wawancara dengan Suheri, S.Kom sebagai Pengelola, Kamis, 13 Februari 2020).

Agan pembayaran juga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat atau nasabah, melalui lokasi agen yang tersebar diberbagai daerah Kota/ Kabupaten Solok cukup luas dan tidak semua daerah bisa terjangkau oleh pihak pegadaian syariah, dengan adanya agen

yang menjadi perpanjangan tangan dari pihak pegadaian para agen ini memberikan peningkatan terhadap pelayanan, karena nasabah bisa bertransaksi melalui agen saja, tidak perlu lagi datang ke kantor unit pegadaian syariah selayo solok, maka dari itu nasabah atau masyarakat akan lebih dimudahkan dan lebih menghemat waktunya lagi dengan adanya agen pegadaian syariah (Wawancara dengan Novri Andio sebagai kasir UPS Selayo, Kamis, 13 Februari 2020).

Berdasarkan wawancara dengan agen pegadaian syariah selayo solok, kontribusi yang dilakukan sebagai agen pembayaran yaitu dengan memberikan layanan untuk mempermudah para nasabah dalam pembayaran angsuran, bisa melalui agen pegadaian syariah (Wawancara dengan Martalena sebagai Agen pegadaian syariah Selayo solok, Rabu, 19 Februari 2020).

Kontribusi yang diberikan oleh agen pembayaran ini juga cukup baik, dan dengan adanya agen pembayaran ini juga memberikan kemudahan bagi nasabah, karena agen pegadaian ini memberikan kemudahan dalam pembayaran angsuran dengan cara menitipkan angsuran tersebut kepada agen pegadaian syariah dan agen pegadaian ini yang akan membayarkan ke kantor pegadaian syariah (Wawancara dengan fera lestari sebagai nasabah pegadaian syariah Selayo Solok, Rabu, 19 Februari 2020)

Berdasarkan data di atas dapat peneliti simpulkan bahwa agen pembayaran berkontribusi dalam memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi ke unit pegadaian syariah Selayo Solok, di mana dengan adanya agen pembayaran ini dapat meningkatkan pelayanan kepada para nasabah pegadaian Selayo Solok. Agen pembayaran merupakan perpanjangan tangan dari pegadaian syariah, di mana daerah Kota dan Kabupaten Solok yang luas tidak semua daerah yang akan terakses atau terjangkau oleh pihak pegadaian syariah dengan adanya agen pembayaran ini bisa memberikan pelayanan kepada nasabah pegadaian syariah dengan membantu

nasabah yang tidak bisa melakukan transaksi di kantor pegadaian syariah melalui agen pegadaian syariah ini bisa melakukan transaksi misalnya nasabah yang memiliki akses lokasi yang cukup jauh dari unit pegadaian syariah melalui agen pembayaran bisa melakukan pembayaran angsuran tanpa pergi ke unit pegadaian syariah Selayo Solok, dan dengan adanya agen pembayaran ini nasabah akan lebih menghemat waktu dan biaya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penelitian yang penulis lakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Agen *rahn* (gadai)

Agen *rahn* (gadai) pada unit pegadaian syariah Selayo Solok tidak berkontribusi seperti agen pemasar, dan agen pembayaran, karena agen *rahn* pada unit pegadaian syariah Selayo Solok tidak ada, seorang agen *rahn* ini harus mempunyai *skill* atau keahlian untuk mentaksir barang yang dijaminakan oleh penjamin nantinya.

2. Agen pemasar

Agen pemasar berkontribusi memasarkan dan menjual produk-produk pegadaian syariah, agen pemasar tidak hanya memasarkan produk-produk pegadaian syariah dan mengenalkan pegadaian syariah saja tetapi agen pegadaian syariah juga dapat memberikan kemudahan, membantu masyarakat dalam mengenal produk-produk pegadaian syariah dan bisa memberikan informasi-informasi tentang pegadaian syariah.

3. Agen pembayaran

Luasnya daerah Kota dan Kabupaten Solok dengan adanya agen pegadaian syariah sebagai perpanjangan tangan dari pegadaian syariah berpeluang besar untuk memberikan kemudahan kepada nasabah atau masyarakat. Agen pembayaran berkontribusi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau nasabah dalam bertransaksi ke unit pegadaian syariah Selayo Solok.

B. Saran

Setelah penulis melakukan penelitian pada Unit Pegadaian Syariah Selayo Solok terkait dengan kontribusi agen pegadaian syariah Selayo Solok penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut:

4. Pegadaian syariah Selayo Solok sebaiknya secara rutin tiap bulannya mengadakan pertemuan dengan agen pegadaian syariah untuk memotivasi dan dorongan kepada para agen pegadaian syariah supaya lebih bisa aktif dan memberikan kontribusinya dalam meningkatkan pelayanan pada unit pegadaian syariah Selayo Solok.
5. Agen pegadaian syariah sebaiknya lebih giat dalam memasarkan produk-produk pegadaian syariah dan mengenalkan pegadaian syariah pada masyarakat, dan ikut berkontribusi aktif dalam meningkatkan pelayanan pada pegadaian syariah dan mengikuti pelatihan yang dilakukan pegadaian syariah Selayo Solok.

DAFTAR KEPERPUSTAKAAN

- Anne Ahira. 2012. *Terminologi Kosa Kata*. Jakarta: Aksara
- Ali, Z. 2016. *Hukum Gadai Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika
- Agus D, Hardjito, Martono. 2002. *Manajemen keuangan , edisi pertama*. Yogyakarta: Ekosinia
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- DSN MUI.2014. *Himpunan Fatwa Keuangan Syariah*. Jakarta: Erlangga
- Hakim, Lukman. 2012. *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*. Jakarta:Erlangga
- Hapsari, Riska. 2015. *Analisis Pelayanan Bank dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Unggaran*. Skripsi IAIN Salatiga
- Iska, S. Dan I. Nengsih. 2016. *Manajemen Lembaga Keuangan Syariah Non Bank Teori, Praktek Dan Regulasi*. Padang: CV Jasa Surya
- Kasmir.2015. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT RajaGrafindo
- 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- 2001. *Bank dan Lembaga lainnya (Edisi revisi 2001)* . Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Khosyi'ah, S. 2014. *Fiqh Muamalah Perbandingan*. Bandung: Pustaka Setia
- Mardani. 2015. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*. Jakarta: Kencana
- Malayu Hasibuan. 2005. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Munir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara
- M. Nur Rianto. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfa beta
- Mustaq Ahmad. 2001. *Etika Bisnis Dalam Islam*. Jakarta: Pustaka Al-Kausar
- Moenir. 2006. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Muhammad Ismail Yusanto, Muhammad Karabet Widjajakusuma. 2002. *Menggagas Bisnis Islam*. Jakarta: Gema Insani Press

Nurastuti, W. 2011. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Pasalong, Harbani, 2010. *Kepemilikan Birograsi Cetakan Kedua*. Alfabeta: Bandung

Perturan Direksi nomor 128/ DIR I/ 2017 tentang pedoman umum agen pegadaian Direksi PT Pegadaian (PERSERO)

Perturan Direksi nomor 96/ DIR II/ 2018 tentang Program bonus bagi agen pegadaian

Rivai, Veithazal dan F. Idreos. 2007. *Bank and Financial Institution Management*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

Rusyd, I. 2007. *Bidayatul Mujtahid Analisa Fiqih Para Mujtahid*. Jakarta: Pustaka Amani

Suryanto, A. S. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sudarsono, H. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskrip dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonisia

Sumar'in. 2012. *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Liberty

Soemitra, Andri. 2010. *Bank & lembaga keuangan syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Supranto. 2006. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo

Tjiptono, Fandy. 2011. *Service prinsip-prinsip total Quality service*. Yogyakarta: Andi Offset

www.pegadaiansyariah.co.id

www.agenpegadaiaansyariah.co.id