

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Sejarah Pegadaian Syariah CP Kayutangi

Sejarah Pegadaian dimulai pada abad XVIII ketika Vereenigde Oost Indische Compagnie (VOC) suatu maskapai perdagangan dari Belanda datang ke Indonesia dengan tujuan berdagang. Dalam rangka memperlancar kegiatan perekonomiannya VOC mendirikan Bank van Leening yaitu lembaga kredit yang memberikan kredit dengan sistem gadai. Bank van Leening didirikan pertama di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746 berdasarkan keputusan Gubernur Jenderal Van Imhoff.

Pada tahun 1800 setelah VOC dibubarkan, Indonesia berada di bawah kekuasaan pemerintah Belanda. Pemerintah Belanda melalui Gubernur Jenderal Daendels mengeluarkan peraturan yang merinci jenis barang yang dapat digadaikan seperti emas, perak, kain dan sebagian perabot rumah tangga, yang dapat disimpan dalam waktu yang relatif singkat.

Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan atas Indonesia dari tangan Belanda (1811-1816), Gubernur Jenderal Thomas Stamford Raffles (1811) memutuskan untuk membubarkan Bank van Leening dan mengeluarkan peraturan yang menyatakan bahwa setiap orang boleh mendirikan usaha pegadaian dengan ijin (*licentie*) dari pemerintah daerah setempat. Dari penjualan lisensi ini pemerintah memperoleh tambahan pendapatan.

Ketika Belanda kembali berkuasa di Indonesia (1816), pemerintah Belanda melihat bahwa pegadaian yang didirikan pada masa kekuasaan Inggris banyak merugikan masyarakat, pemegang hak banyak melakukan penyelewengan, mengeruk keuntungan untuk diri sendiri dengan menetapkan bunga pinjaman sewenang-wenang. Berdasarkan penelitian oleh lembaga penelitian yang dipimpin oleh Wolf van Westerrode pada tahun 1900 disarankan agar sebaiknya kegiatan pegadaian ditangani sendiri oleh pemerintah sehingga dapat memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat peminjam. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pemerintah mengeluarkan Staatsblad No.131 tanggal 12 Maret 1901 yang pada prinsipnya mengatur bahwa pendirian pegadaian merupakan monopoli dan karena itu hanya bisa dijalankan oleh pemerintah.

Berdasarkan undang-undang ini maka didirikanlah Pegadaian Negara pertama di kota Sukabumi (Jawa Barat) pada tanggal 1 April 1901. Selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati sebagai hari ulang tahun Pegadaian. Sejak awal kemerdekaan, pegadaian dikelola oleh Pemerintah dan sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan PP. No.7/1969 menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN) dan berdasarkan Peraturan Pemerintah No.10/1990 (yang diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah No.103/2000) berubah lagi menjadi Perusahaan Umum (PERUM), kemudian di tahun 2012 bentuk badan hukum berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) berdasarkan Akta Pendirian PT Pegadaian (Persero) Nomor 01 pada tanggal 1 April 2012.

Pada dasarnya Pegadaian syariah adalah merupakan sebuah sistem

perkreditan untuk membantu masyarakat yang kekurangan dana dengan menggunakan akad sistem dalam islam yaitu Rahn atau gadai, lembaga gadai itu sendiri jika dilihat dari perkembangannya muncul pada sekitar kurang lebih pada abad ke sembilan belas di kota Italia yang tentunya kemudian diikuti perkembangan itu oleh beberapa tempat dinegara lain di Eropa seperti kota Inggris dan bahkan juga Belanda. Sedangkan perkreditan untuk membantu masyarakat yang kekurangan dana dengan sistem gadai juga sudah dimulai ada di Indonesia juga sejak Pemerintah Penjajahan Belanda (VOC) yang ketika itu mendirikan sebuah lembaga keuangan yang disebut dengan Bank Van Leening yang juga menawarkan kredit dengan sebuah sistem gadai.

Selanjutnya pada awal Pemerintahan Negara Republik Indonesia, pegadaian tersebut ternyata sempat mengalami perubahan dalam hal statusnya pada beberapa kali waktu, yang sebetulnya jika dilihat dari sejarahnya pada mulanya adalah sebagai Perusahaan Negara (PN), namun selanjutnya kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 07 tahun 1960 berubah menjadi Perusahaan Jawatan. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 10 tahun 1990 yang selanjutnya juga diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah nomor 103 tahun 2000. Kemudian berubah lagi menjadi Perusahaan Umum. Hingga pada tahun dua ribu sebelas, berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 51 tahun 2011 tanggal 13 Desember, bentuk badan hukum yang menopang pegadaian tersebut ternyata berubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 51 yang diterbitkan pada tanggal 13 Desember 2011, maka dari jalannya ini status badan hukum Pegadaian ternyata

berubah lagi menjadi PT Pegadaian.

Keberadaan pegadaian syariah pada awalnya didorong oleh perkembangan dan keberhasilan lembaga-lembaga keuangan syariah. Pegadaian syariah adalah lembaga keuangan yang menyediakan transaksi pembiayaan dan jasa gadai berdasarkan prinsip syariah islam. Pegadaian syariah tidak hanya menyediakan produk berbasis gadai, namun pembiayaan jenis lainnya yang juga dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Sejarah Pegadaian Syariah di Indonesia tidak dapat diceraikan dari kemauan warga masyarakat islam untuk melaksanakan transaksi akad gadai berdasarkan prinsip syariah dan kebijakan pemerintah dalam pengembangan praktik ekonomi dan lembaga keuangan yang sesuai dengan nilai dan prinsip hukum islam. Hal dimaksud dilatarbelakangi oleh maraknya aspirasi dari warga masyarakat islam di berbagai aspeknya termasuk Pegadaian Syariah. Selain itu, semakin populernya praktik bisnis ekonomi syariah dan mempunyai peluang yang cerah untuk dikembangkan.

Besarnya permintaan warga masyarakat terhadap jasa pegadaian syariah membuat lembaga-lembaga keuangan syariah juga melirik kepada sektor pegadaian, sektor yang dapat dikatakan agak tertinggal dari sekian banyak lembaga keuangan syariah lainnya. Padahal dalam diskursus ekonomi islam, pegadaian syariah juga merupakan salah satu praktik transaksi sosial dan keuangan yang pernah dipraktikkan di masa Nabi Muhammad SAW yang amat menjanjikan mengayomi perekonomian rakyat untuk dikembangkan.

Melihat semakin berkembangnya permintaan warga masyarakat dan pola

bisnis berbasis syariah di Indonesia, Pegadaian Syariah tertarik untuk menerapkan pola ini. Apalagi, pola Pegadaian Syariah memungkinkan perusahaan untuk dapat proaktif dan lebih produktif untuk menghasilkan berbagai produk jasa keuangan modern, seperti jasa piutang dan jasa sewa beli. Pada lembaga gadai model dimaksud, nilai-nilai dan prinsip-prinsip syariah dalam hal gadai dapat diimplementasikan. Selain itu, mempertimbangkan fungsinya sebagai lembaga intermediasi bagi warga masyarakat terhadap sektor keuangan.

Berdasarkan perubahan status pegadaian, maka lembaga syariah mulai melirik pegadaian. Apabila pegadaian dibandingkan dengan perbankan secara umum maka dapat dikatakan mempunyai kelebihan dalam hal kemudahan dan kecepatan prosedur pencairan dana pinjaman. Pegadai (nasabah) tinggal membawa barang yang cukup berharga, kemudian ditaksir nilainya, dan uang akan diterima oleh pemilik barang sehingga disebut sangat praktis, sehingga sangat menguntungkan buat warga masyarakat yang membutuhkan dana cepat. Namun, bila perbedaan gadai syariah dengan konvensional hanya dalam hal pengenaan bunga. Pegadaian syariah menerapkan beberapa sistem pembiayaan, antara lain qardhul hasan (pinjaman kebijakan), dan mudharabah (bagi hasil).

Jika dilihat dari sejarahnya, maka Pegadaian syariah dimulai muncul kiprahnya pada tahun 2003, dengan memulai beroperasinya yang disebut dengan Unit Layanan Gadai Syariah di ibu kota Jakarta yang selanjutnya dapat memberikan layanan bagi masyarakat yang membutuhkan dana dan juga yang ingin bertransaksi dengan gadai sistem akad syariah, karena dilandasi juga dengan kesadaran umat muslim yang merekaitu untuk mulai bertransaksi secara syariah. Pegadaian syariah

dalam menjalankan operasionalnya berpegang kepada prinsip syariah. Payung hukum gadai syariah berpegang pada Fatwa DSN MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 juni 2002 tentang *rahn* yang menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang jaminan utang dalam bentuk *rahn* diperbolehkan, dan fatwa DSN MUI No. 26/DSN-MUI/III/2002 tentang gadai emas.

Usaha pendistribusian oleh pegadaian untuk memperluas layanan syariah yaitu dengan membuka kantor unit pelayanan syariah. Untuk mengatasi masalah pendistribusian tersebut, pegadaian telah mempunyai kebijakan tersendiri. Dalam rangka pengembangan bisnis syariah, Pegadaian syariah menerapkan strategi perluasan layanan melalui *office channeling* di *outlet* pegadaian konvensional. Jadi, pegadaian menunjuk outlet pegadaian konvensional sebagai agen (*office channeling*) dalam melayani produk pegadaian syariah.

Office channeling di pegadaian syariah merupakan salah satu inovasi layanan pegadaian syariah yang baru dilaunching pada bulan Oktober 2016. Sebelumnya sistem *office channeling* sudah diterapkan oleh perbankan syariah. Semua pegadaian konvensional dapat melayani transaksi syariah bagi nasabah yang ingin menggunakan produk-produk syariah yang tidak ada di pegadaian konvensional. Sebagaimana PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Kayutangi sebagai salah satu cabang pegadaian syariah di area Banjarmasin Kalimantan Selatan.

Adapun Visi Misi Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin adalah:

a. Visi Pegadaian Syariah

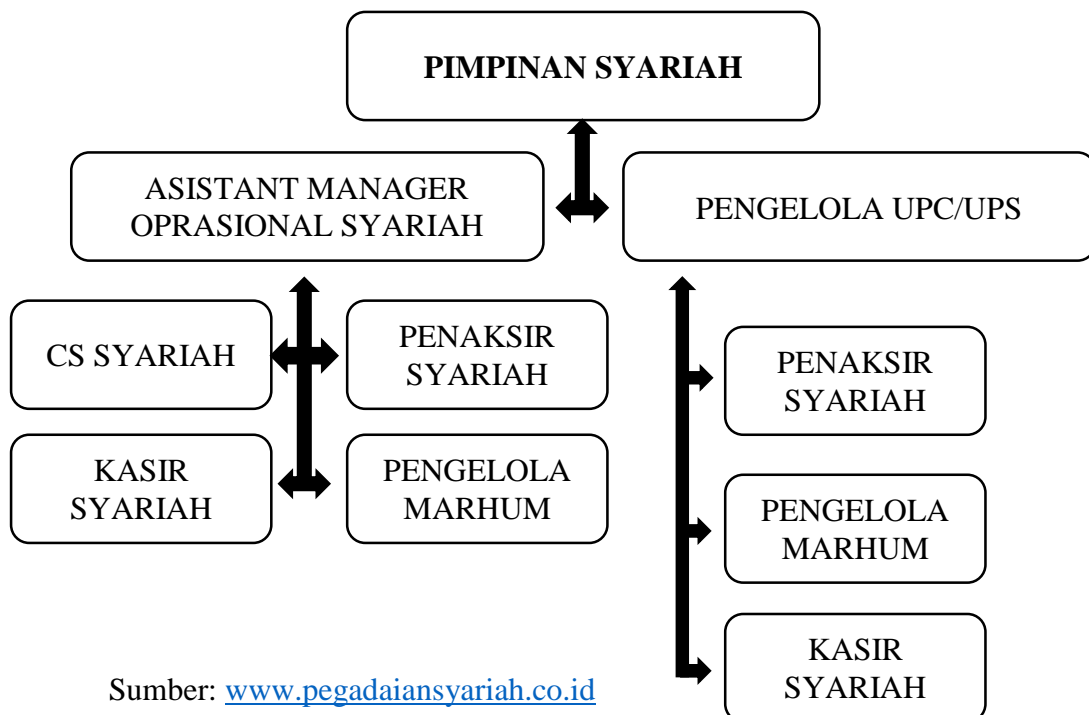
Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan sebagai

agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat.

b. Misi Pegadaian Syariah:

- 1) Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
- 2) Memberikan bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan.
- 3) Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui bisnis dan digital, teknologi informasi yang handal dan mutakhir, praktek manajemen risiko yang kokoh, SDM yang professional berbudaya kinerja yang baik.

Struktur Organisasi Pegadaian Syariah, yaitu:



Sumber: www.pegadaiansyariah.co.id

Job description masing-masing bagian struktur organisasi Pegadaian Syariah adalah sebagai berikut:

a. Pimpinan Cabang

Menyusun rencana pengembangan bisnis pada cabang syariah yang dikelolanya berdasarkan potensi daerah setempat untuk diusulkan kepada Deputy Bisnis, menyusun rencana kerja, program, inisiatif strategis, dan rincian biaya untuk mendapatkan RKAP yang terintegrasi dengan baik dengan seluruh unit kerja yang dikelolanya yang meliputi target kinerja, inisiatif strategis yang terintegrasi dengan tema RKAP yang ditetapkan, pengembangan infrastruktur penunjang operasional sesuai kebutuhan dan menjalankan fungsi approval sesuai ketentuan yang berlaku untuk mendukung kelancaran operasional cabang syariah.

b. Assistant Manager Operasional Syariah

Membantu Pemimpin Cabang Syariah dalam menyusun rencana kerja dan usulan pengembangan bisnis pada daerah atau lokasi yang dikelolanya berdasarkan potensi daerah setempat untuk diusulkan kepada Pemimpin Cabang Syariah, membantu menyusun rencana kerja, program, inisiatif strategis, rincian biaya untuk mendapatkan RKAP yang terintegrasi dengan baik, dengan seluruh unit kerja yang dikelolanya yang meliputi target kinerja, inisiatif strategis yang terintegrasi dengan tema RKAP yang ditetapkan, pengembangan infra struktur penunjang operasional sesuai kebutuhan.

c. Pengelola UPC/UPS

Membantu menyusun dan memetakan rencana pengembangan bisnis pada daerah atau lokasi yang dikelolanya berdasarkan potensi daerah setempat untuk diusulkan kepada atasan, menyusun rencana kerja, program, inisiatif strategis, rincian biaya guna mendapatkan RKAP yang terintegrasi dengan baik sesuai dengan ruang lingkup dan bidang tugasnya, menyusun KPI dan Target *Setting*

berdasarkan RKAP yang telah disetujui dan di cascading KPI kepada seluruh karyawan di unit kerjanya.

d. Kasir Syariah

Membantu menyusun *key performance indicators*/ indikator kinerja utama (KPI) dan Target *Setting* sesuai ruang lingkup pekerjaan dan bidang tugasnya, melaksanakan pekerjaan penerimaan, perhitungan maupun pembayaran uang serta melaksanakan tugas administrasi keuangan di *outlet* sesuai kewenangan dan SOP, melaksanakan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah sesuai dengan ketentuan.

e. Penaksir Syariah

Melaksanakan kegiatan penaksiran barang jaminan sesuai dengan kewenangannya secara cepat, tepat, dan akurat, menetapkan uang pinjaman berdasarkan atas hasil penaksiran barang jaminan sesuai dengan kewenangannya, menyusun rencana kerja, program, inisiatif strategis, rincian biaya untuk mendapatkan RKAP yang terintegrasi dengan baik, sesuai ruang lingkup dan bidang tugasnya.

f. Pengelola Marhun

Membantu menyusun KPI dan Target *Setting* sesuai ruang lingkup pekerjaan dan bidang tugasnya, melaksanakan pengelolaan barang jaminan untuk memastikan barang jaminan sesuai dengan database administrasi barang jaminan yang tercatat atau saldo buku gudang, melaksanakan pemeriksaan keadaan gudang penyimpanan barang jaminan untuk memastikan keamanan dan kebersihan gudang barang jaminan.

Produk Pegadaian Syariah, antara lain:

a. Arrum Haji

Pembiayaan ARRUM Pegadaian Syariah adalah layanan yang memberikan anda kemudahan pendaftaran dan pembiayaan haji. Jaminan emas minimal Rp 7 juta plus bukti SA BPIH SPPH dan buku tabungan haji uang pinjaman Rp 25 juta dalam bentuk tabungan haji.

b. Multi Pembayaran Online

Multi pembayaran online (MPO) adalah melayani pembayaran berbagai tagihan seperti listrik, telepon/pulsa ponsel, air minum, pembelian tiket kereta api, dan lain sebagainya secara online. Layanan MPO merupakan solusi pembayaran cepat yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi tanpa harus memiliki rekening di Bank.

c. Konsinyasi Emas

Konsinyasi emas adalah layanan titip-jual emas batangan di Pegadaian sehingga menjadikan investasi emas milik nasabah lebih aman karena disimpan di Pegadaian. Keuntungan dari hasil penjualan emas batangan diberikan kepada nasabah, oleh sebab itu juga emas yang dimiliki lebih produktif.

d. Tabungan Emas

Tabungan Emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas.

e. Mulia

Mulia adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel. Mulia

dapat menjadi alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan, seperti menunaikan ibadah haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak, memiliki rumah idaman dan kendaraan pribadi.

f. Arrum BPKB

Pembiayaan ARRUM (Ar Rahn untuk usaha mikro) pada pegadaian syariah memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan kendaraan. Kendaraan tetap pada pemiliknya sehingga dapat digunakan untuk mendukung usaha sehari-hari maksimalkan daya guna kendaraan anda.

g. Amanah

Pembiayaan amanah dari pegadaian syariah adalah pembiayaan berprinsip syariah kepada karyawan tetap maupun pengusaha mikro, untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran.

h. Gadai Syariah

Pembiayaan Rahn (Gadai Syariah) dari pegadaian syariah adalah solusi tepat kebutuhan dana cepat yang sesuai syariah. Prosesnya cepat hanya dalam waktu 15 menit dana cair dan aman penyimpanannya. Jaminan berupa barang perhiasan, elektronik, atau kendaraan bermotor.

2. Hasil Wawancara

a. Identitas Responden

Nama : Gusti Kesuma

Umur : 48 Tahun

Pendidikan Terakhir : S1

Alamat : Jl. Cempaka Raya Agraria II No. 20

Jabatan : Pemimpin Cabang

Berdasarkan hasil wawancara dengan Gusti Kesuma sebagai pimpinan cabang Pegadaian CP Kayutangi, pelayanan-pelayanan yang diberikan untuk nasabah Pegadaian CP Kayutangi dengan sistem *Office Channeling* yaitu Transaksi Pembiayaan, Angsuran dan Pelunasan produk *chenneling*. Tidak ada perbedaan antara pelayanan pegadaian syariah dengan Layanan Syariah (*Office Channelling*) di Pegadaian CP Kayutangi. Produk yang ditawarkan pada Layanan Syariah (*Office Channelling*) di Pegadaian CP Kayutangi yaitu Amanah, *Arrum* Haji, *Rahn Tasjily* Tanah. Dalam pencairan dana dengan sistem *office channeling* memakan waktu yang sama dengan pegadaian syariah. Bentuk promosi di pegadaian konvensional yang bertindak sebagai agen *office channeling* sama saja dengan pegadaian yang lain yaitu melalui media online dan brosur. Penunjukan pegadaian konvensional sebagai agen *office channeling* dilakukan oleh pegadaian syariah. Tidak ada syarat khusus dalam pelaksanaan *office chenneling*. Jumlah pegawai dalam melayani nasabah dengan sistem *office channeling* disesuaikan dengan jumlah pegadai di *outlet* konvensional. Dimana di unit pegadaian konvensional, biasanya hanya ada 2 pegawai yaitu penaksir dan kasir. Pada bagian kasir yang diajukan ke pagadaian pusat untuk diberi tanggungjawab menjalankan pelayanan sistem *office channeling* sesuai dengan peraturan OJK Nomor 31/ POJK.05/ 2016 pasal 31 mengenai proses persetujuan. Pelaksanaan kegiatan usaha yang dilakukan berdasarkan prinsip syariah. Selanjutnya, pegawai didaftarkan ke database syariah. setelah didaftarkan,

pegawai akan mendapatkan user syariah supaya bisa mengakses atau meng-input data nasabah yang menggunakan produk syariah. Produk yang ditawarkan pada Layanan Syariah (*Office Channelling*) di Pegadaian CP Kayutangi meliputi Amanah, *Arrum Haji*, dan juga *Rahn Tasjily* Tanah. Faktor penghambat dalam Layanan Syariah (*Office Channelling*) di Pegadaian CP Kayutangi adalah masih sedikitnya produk yang bisa ditawarkan kepada masyarakat walaupun dalam pelayanan sama saja dengan pegadaian syariah dan pegadaian konvensional.

b. Identitas Responden

Nama : Muhammad Ardiyah
Umur : 31 Tahun
Pendidikan Terakhir : D1
Alamat : Jl. Teluk Tiram Darat Gg. Rahmat No. 36
Jabatan : Penaksir

Berdasarkan hasil wawancara dengan Muhammad Ardiyah sebagai penaksir di Pegadaian CP Kayutangi, pelayanan-pelayanan yang diberikan untuk nasabah Pegadaian CP Kayutangi dengan sistem *Office Channeling* sebagaimana diungkapkan oleh Gusti Kesuma yaitu meliputi Transaksi Pembiayaan, Angsuran dan juga bisa Pelunasan produk *chenneling*. Tidak ada perbedaan pelayanan baik pegadaian konvensional, pegadaian syariah maupun dengan Layanan Syariah (*Office Channelling*) terutama di Pegadaian CP Kayutangi sehingga nasabah diperlakukan sama. Sebagaimana penjelasan di atas bahwa dalam pencairan dana dengan sistem *office channeling* memakan waktu yang sama dengan pegadaian syariah sehingga sistem *office channeling* tidak berpengaruh kepada pencairan

dana. Bentuk promosi di pegadaian konvensional yang bertindak sebagai agen *office channeling* sama saja dengan pegadaian konvensional dan pegadaian syariah sehingga tidak ada perbedaan bentuk promosi. Penunjukan pegadaian konvensional sebagai agen *office channeling* dilakukan oleh pegadaian syariah sebagaimana *Office channeling* di pegadaian syariah merupakan salah satu inovasi layanan pegadaian syariah yang baru diluncurkan pada bulan Oktober 2016. Tidak ada syarat khusus dalam pelaksanaan *office channeling* hanya saja sebelum pelaksanaan *office channeling* di seluruh pegadaian di Indonesia, terlebih dahulu terdapat kesepakatan antara Pinca (Pimpinan Cabang) syariah dengan Pinca konvensional dalam bentuk akad *wakalah*. Jumlah pegawai dalam melayani nasabah dengan sistem *office channeling* disesuaikan dengan jumlah pegawai di *outlet* konvensional. Produk yang ditawarkan pada Layanan Syariah (*Office Channelling*) di Pegadaian CP Kayutangi meliputi Amanah, *Arrum* Haji, dan juga *Rahn Tasjily* Tanah. Faktor penghambat dalam Layanan Syariah (*Office Channelling*) di Pegadaian CP Kayutangi adalah masyarakat masih banyak yang belum mengetahui bahwa pegadaian syariah membuka Layanan Syariah (*Office Channelling*) terutama di Pegadaian CP Kayutangi.

c. Identitas Responden

Nama : Abdillah Ridho Saputra
Umur : 26 Tahun
Pendidikan Terakhir : D3
Alamat : Komp. Bumi Lingkar Basirih Jl. Merak IV Blok

VIII D

Jabatan : Kasir

Berdasarkan hasil wawancara dengan Abdillah Ridho Saputra sebagai Kasir di Pegadaian CP Kayutangi, pelayanan-pelayanan yang diberikan untuk nasabah Pegadaian CP Kayutangi dengan sistem *Office Channeling* meliputi 3 transaksi antara lain: Transaksi Pembiayaan, Angsuran dan juga bisa Pelunasan produk *chenneling*. Tidak ada pembeda pelayanan baik pegadaian konvensional, pegadaian syariah maupun dengan Layanan Syariah (*Office Channelling*) terutama di Pegadaian CP Kayutangi semua nasabah mendapat pelayanan yang sama sesuai dengan kebutuhan nasabah. Pencairan dana dengan sistem *office channeling* memakan waktu yang sama tergantung produk yang dipilih. Bentuk promosi di pegadaian konvensional yang bertindak sebagai agen *office channeling* sama saja dengan pegadaian konvensional dan pegadaian syariah sehingga tidak ada pembeda bentuk promosi. Penunjukan pegadaian konvensional sebagai agen *office channeling* dilakukan oleh pegadaian syariah dimana pelaksanaan *office channeling* di CP Kayutangi, Pinca CPS Kayutangi mewakilkan hak penandatanganan dokumen yang berkaitan dengan transaksi produk *Ar-rum* haji, Pegadaian Amanah, dan *Rahn Tasjily* Tanah kepada Pinca Konvensional kayutangi sebagai pihak yang melaksanakan sistem *office channeling*. Pinca pegadaian syariah yaitu Pinca CPS Kayutangi berperan sebagai pihak pertama yang memberi kuasa dan Pinca pegadaian konvensional Banjarmasin salah satunya adalah Pinca CP Kayutangi berperan sebagai pihak kedua yang menerima kuasa. Sedangkan hal yang diwakilkan adalah hak penandatanganan dokumen yang berkaitan dengan transaksi

yang ditawarkan pada sistem *office channeling*. Tidak ada syarat khusus dalam pelaksanaan *office chenneling* hanya saja harus sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/ POJK.05/ 2016 pada bab IV pasal 30 point ke 2 berbunyi; “Perusahaan pegadaian yang menyelenggarakan sebagian kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, wajib: (a) Mempunyai pembukuan terpisah untuk kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dari kegiatan usaha konvensional; dan (b) menunjuk pegawai yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan usaha yang dilakukan berdasarkan prinsip syariah”. Jumlah pegawai dalam melayani nasabah dengan sistem *office channeling* disesuaikan dengan jumlah pegawai di *outlet* konvensional sehingga tidak ada ketimpangan pegawai antara *outlet* konvensional dengan *office channeling*. Produk yang ditawarkan pada Layanan Syariah (*Office Channelling*) di Pegadaian CP Kayutangi untuk sementara meliputi Amanah, *Arrum* Haji, dan juga *Rahn Tasjily* Tanah. Faktor penghambat dalam Layanan Syariah (*Office Channelling*) di Pegadaian CP Kayutangi adalah masih sedikitnya masyarakat yang menggunakan pegadaian syariah apalagi Layanan Syariah (*Office Channelling*).

B. Analisis Data

1. Pelaksanaan Layanan Syariah (*Office Channelling*) Di Pegadaian CP Kayutangi.

Pegadaian adalah lembaga keuangan yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan operasionalnya berupa pembiayaan kredit kepada masyarakat dalam bentuk penyaluran dana dengan jumlah yang relatif kecil maupun jumlah yang besar atas dasar gadai, juga sebagai jasa titipan, jasa taksiran.

Kata *office channelling* berasal dari dua suku kata bahasa Inggris yaitu *Office* dan *Channelling*, *Office* adalah yang berarti kantor sedangkan *Channelling* berasal dari kata *channell* yang berarti jaringan atau saluran. *Office channeling* di Pegadaian Syariah merupakan salah satu inovasi layanan pegadaian syariah yang baru diluncurkan pada bulan Oktober 2016.

Pelaksanaan *Office Channeling* di Pegadaian CP Kayutangi adalah dalam segi pelayanan yang diberikan yaitu 3 transaksi antara lain: Transaksi Pembiayaan, Angsuran dan juga bisa Pelunasan produk *chenneling*.

a. Pembiayaan

Adalah produk jasa berupa pinjaman menggunakan sistem gadai dengan berlandaskan prinsip-prinsip syariah Islam, yaitu antara lain tidak menentukan tarif jasa dari besarnya pinjaman. Dalam operasionalnya, pengelolaan usaha gadai syariah ini diberlakukan sebagaimana pengelolaan sebuah perusahaan dengan sistem manajemen modern yang dicerminkan dari penggunaan asas rasionalitas, efisiensi, dan efektifitas. Ketiga asas ini harus diselaraskan dengan nilai Islam, sehingga dapat berjalan seiring dan terintegrasi dengan manajemen perusahaan secara keseluruhan.

Pembiayaan dalam *Office Channeling* sama dengan Pegadaian Syariah yaitu dengan menahan suatu barang untuk jaminan utang, ditambahkan oleh Imam Taqiyuddin dalam pembiayaan ada *rahn* sebagai akad perjanjian utang-piutang dengan menjadikan *marhun* sebagai jaminan *marhun bih* dan *murtahin* dapat berhak menjual atau melelang barang yang digadaikan itu pada saat ia menuntut haknya. Barang yang dijadikan jaminan utang adalah semua barang yang dapat

diperjualbelikan, artinya semua barang yang dapat dijual itu dapat digadaikan. Dalam Pembiayaan di *Office Channeling CP Kayutangi* hanya produk *Ar-rum* haji, Pegadaian Amanah, dan *Rahn Tasjily* Tanah, yaitu:

- 1) Amanah adalah merupakan pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor kepada karyawan tetap dan pengusaha mikro dengan prinsip syariah sesuai fatwa DSN MUI No. 68/DSN.MUI/III/2008. Pemberian pinjaman atau kredit untuk kepemilikan kendaraan bermotor kepada para karyawan tetap pada suatu instansi atau perusahaan tertentu atau bagi para pengusaha mikro kecil. Dasar pemberian pinjaman dengan menghitung repayment capacity yang ditentukan atas dasar besarnya penghasilan/gaji bagi karyawan tetap atau berdasar kelayakan usaha bagi pengusaha mikro kecil. Pola perikatan jaminan dilakukan dengan akad rahn tasjily. Nasabah dapat memperoleh pinjaman Rp. 5 juta hingga Rp. 450 juta dengan uang muka mulai 20%. Jangka waktunya fleksible mulai dari 12, 18, 24, 48 dan 60 bulan. Pegadaian mengenakan biaya pengelolaan (*mu'nah*) yang kompetitif yaitu 0,8% x taksiran.
- 2) *Arrum* Haji Nasabah bisa memperoleh uang pinjaman dalam bentuk tabungan haji hanya dengan menitipkan emas yang langsung digunakan untuk mendaftar haji dan memperoleh nomor porsi haji. Emas perhiasan/ batangan (LM) yang dijaminkan minimal setara Rp. 7 juta. Uang pinjaman yang diberikan sebesar Rp 25 juta (sebesar biaya pendaftaran porsi haji yang ditetapkan oleh kementerian agama RI). Persyaratannya, menyerahkan copy KTP dan jaminan emas serta

SABPIH. Pinjaman dapat diangsur 12,18,24 atau 36 bulan. Biaya pemeliharaan barang jaminan (*mu'nah*) per bulan $0,95\% \times$ nilai taksiran jaminan.

- 3) *Rahn Tasjily* Tanah adalah pemberian pinjaman dengan memberikan agunan/ jaminan tanah. Proses cepat, aman, berprinsip syariah dengan pola gadai. Pemberian pinjaman dengan perikatan gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah. Alur dan proses layanan yang diberikan sama dengan pegadaian konvensional, namun nasabah tidak dikenakan sewa modal, melainkan dikenakan *ujrah* yang dihitung dari taksiran barang jaminan yang diserahkan. Besaran tarif *ujrah* maksimal adalah 0,71% (dari taksiran barang jaminan) per 10 hari dengan jangka waktu maksimum 4 bulan, tetapi dapat diperpanjang dengan cara mengangsur ataupun mengulang gadai, serta dapat dilunasi sewaktu-waktu dengan perhitungan *ujrah* secara proporsional selama masa pinjaman.

b. Angsuran

Untuk pembayaran angsuran atau cicilan di *Office Channeling CP* Kayutangi dibagi menjadi 2 bentuk angsuran atau cicilan, yaitu:


- 1) Angsuran atau Cicilan Suka-suka artinya nasabah bisa melunasi atau mencicil pinjamannya sewaktu-waktu dalam jangka waktu pinjaman yang telah ditetapkan. Besaran angsuran disesuaikan dengan kemampuan nasabah. Produk pegadaian syariah yang menerapkan

cicilan suka-suka ini adalah *Rahn* (Gadai Syariah).

2) Angsuran atau Cicilan Tetap per Bulan artinya nasabah harus membayarkan cicilannya sesuai dengan nominal yang telah disepakati atau telah ditentukan di awa. Produk pegadaian syariah dengan cicilan tetap per bulan ini adalah: Arrum BPKB, Arrum Haji, Arrum Safar (Pembiayaan Umrah), Amanah, dan *Rahn Tasjily* Tanah (Pembiayaan Jaminan Sertifikat).

c. Pelunasan adalah pembayaran utang hingga lunas. Di *Office Channeling* CP Kayutangi pelunasan bisa dilakukan sewaktu-waktu dengan perhitungan *ijarah* selama masa pinjaman untuk produk *Rahn*. Untuk produk *Arrum* bisa melunasi pinjaman dalam jangka waktu 12, 18, 24 atau 36 Bulan.

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan atas keberadaanya oleh pihak perusahaan. pelayanan dapat merupakan segala usaha atau kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan juga dapat diartikan setiap tindakan membantu, menolong memudahkan, menyenangkan dan memberi manfaat bagi orang lain. Sebagaimana Firman Allah yang berbunyi:

ط
..... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى


Artinya: “dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa”. (QS. Al-Maidah/5: 2)

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara di atas bahwa Layanan Syariah

(*Office Channelling*) terutama di Pegadaian CP Kayutangi semua nasabah mendapat pelayanan yang sama sesuai dengan kebutuhan nasabah serta tidak membeda-bedakan nasabah, sehingga setiap tindakan membantu, menolong memudahkan, menyenangkan dan memberi manfaat bagi orang lain.

Sebelum pelaksanaan *office chenneling*, terlebih dahulu terdapat kesepakatan antara Pinca (Pimpinan Cabang) syariah dengan Pinca konvensional dalam bentuk akad *wakalah* (titipan). Dalam penunjukan pegadaian konvensional sebagai agen *office channeling* dilakukan oleh pegadaian syariah dimana pelaksanaan *office channeling* di CP Kayutangi, Pinca CPS Kayutangi mewakilkan hak penandatanganan dokumen yang berkaitan dengan transaksi produk *Ar-rum* haji, Pegadaian Amanah, dan *Rahn Tasjily* Tanah kepada Pinca Konvensional kayutangi sebagai pihak yang melaksanakan sistem *office channeling*.

Pinca (Pimpinan Cabang) pegadaian syariah yaitu Pinca CPS Kayutangi berperan sebagai pihak pertama yang memberi kuasa dan Pinca pegadaian konvensional Banjarmasin salah satunya adalah Pinca CP Kayutangi berperan sebagai pihak kedua yang menerima kuasa. Sedangkan hal yang diwakilkan adalah hak penandatanganan dokumen yang berkaitan dengan transaksi yang ditawarkan pada sistem *office channeling*. Tidak ada syarat khusus dalam pelaksanaan *office chenneling* hanya saja harus sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/ POJK.05/ 2016 pada bab IV pasal 30 point ke 2 berbunyi; “Perusahaan pegadaian yang menyelenggarakan sebagian kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, wajib:

- a. Mempunyai pembukuan terpisah untuk kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dari kegiatan usaha konvensional; dan
- b. menunjuk pegawai yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan usaha yang dilakukan berdasarkan prinsip syariah.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Layanan Syariah (*Office Channelling*) Di Pegadaian CP Kayutangi

a. Faktor pendukung Pelaksanaan Layanan Syariah (*Office Channelling*) Di Pegadaian CP Kayutangi

Ada dua faktor pendukung sistem *office channeling* di Pegadaian CP Kayutangi, yaitu:

- 1) Mengatasi keterbatasan unit kerja pegadaian syariah.
- 2) Mengatasi keterbatasan produk pegadaian konvensional.
- 3) Faktor pendukung dari pemerintah yaitu sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 31/ POJK.05/ 2016 tentang usaha pegadaian pada bab IV dijelaskan mengenai penyelenggaraan usaha, terdapat pasal 30 yang berbunyi:
 - a) Perusahaan pegadaian dapat menyelenggarakan sebagian kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah sebagaimana dimaksud dalam pasal 13 ayat (3) dengan wajib terlebih dahulu memperoleh persetujuan dari OJK.
 - b) Perusahaan pegadaian yang menyelenggarakan sebagian kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, wajib:

- (1) Mempunyai pembukuan terpisah untuk kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dari kegiatan usaha konvensional; dan
- (2) Menunjuk pegawai yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan usaha yang dilakukan berdasarkan prinsip syariah.

Hal lain yang disebutkan dalam peraturan OJK Nomor 31/POJK.05/2016 tentang usaha pegadaian yaitu mengenai proses pengajuan perusahaan pegadaian yang menyelenggarakan sebagian usaha berdasarkan prinsip syariah, tercantum dalam pasal 31, yaitu: Untuk memperoleh persetujuan menyelenggarakan sebagian kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah sebagaimana dimaksud dalam pasal 30 ayat (1), direksi perusahaan pegadaian harus mengajukan permohonan persetujuan kepada OJK dengan menggunakan format sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan OJK ini dan harus dilampiri dokumen:

- 1) Surat rekomendasi DPS dari Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia.
 - 2) Daftar riwayat hidup pegawai yang bertanggung jawab atas kegiatan usaha yang dilakukan berdasarkan prinsip syariah, dilengkapi dengan pas foto berwarna yang terbaru berukuran 4 x 6 cm dan,
 - 1) Contoh surat bukti gadai dan/ atau formulir berdasarkan prinsip syariah yang akan digunakan.
 - 2) Hubungan bisnis antara lembaga keuangan syariah dengan non syariah.
- Pegadaian syariah di-*channeling*-kan ke pegadaian konvensional supaya masyarakat mempunyai banyak pilihan dalam menggunakan produk sesuai dengan

kebutuhannya dan untuk mengoptimalkan potensi pasar syariah, pegadaian memanfaatkan potensi sumber daya yang sudah ada yaitu berupa outlet-outlet pegadaian konvensional sehingga dibukalah *office channeling*. Dimana, *office channeling* merupakan layanan produk syariah yang dicabangkan di pegadaian konvensional, sehingga masyarakat yang di daerahnya belum ada pegadaian syariah bisa menggunakan produk syariah dengan bertransaksi di pegadaian konvensional. Tujuan dari adanya sistem *office channeling* yaitu pegadaian ingin menyalurkan produk syariah sebanyak-banyaknya, dan sebagai salah satu upaya untuk memperluas pemasaran produk syariah.

Jadi antara pegadaian syariah dan pegadain konvensional saling melengkapi diantara keduanya. Sesuai dengan hasil wawancara di atas bahwa bentuk promosi di pegadaian konvensional yang bertindak sebagai agen *office channeling* sama saja dengan pegadaian konvensional dan pegadaian syariah sehingga tidak ada pembeda bentuk promosi. Dalam jumlah pegawai dalam melayani nasabah dengan sistem *office channeling* disesuaikan dengan jumlah pegawai di *outlet* konvensional sehingga tidak ada ketimpangan pegawai antara *outlet* konvensional dengan *office channeling*.

b. Faktor penghambat Pelaksanaan Layanan Syariah (*Office Channelling*) Di Pegadaian CP Kayutangi

- 1) Masyarakat masih banyak yang belum mengetahui bahwa pegadaian syariah membuka Layanan Syariah (*Office Channelling*) terutama di Pegadaian CP Kayutangi.
- 2) Masih sedikitnya masyarakat yang menggunakan pegadaian syariah apalagi Layanan Syariah (*Office Channelling*).

- 3) Masih terbatasnya produk yang ditawarkan yaitu produk *Ar-rum* haji, Pegadaian Amanah, dan *Rahn Tasjily* Tanah.

Dimana dalam pencairan dana dengan sistem *office channeling* sebenarnya memakan waktu yang sama dengan pegadaian syariah sehingga sistem *office channeling* tidak berpengaruh kepada pencairan dana. Serta pegadaian syariah memiliki landasan hukum, yaitu:

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً ۚ فَإِنْ أَصَابَكُمْ بَعْضُهَا فَلَیُؤَدِّ الَّذِیْ أُوْتِمِنَ أَمْنَتَهُ ۗ وَلِیَتَّقِ اللَّهُ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ یَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ رَءِءٌ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِیْمٌ ۝۲۸۳ ﴾

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 (QS. Al-Baqarah/2: 283).

أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اشْتَرَى مِنْ يَهُودِيٍّ طَعَامًا وَرَهْنَهُ دِرْعًا مِنْ حَدِيدٍ

Artinya: “Rasulullah SAW pernah membeli makanan seorang Yahudi dengan tempo (kredit) dan beliau menggadaikan sebuah baju besi kepadanya.” (H.R. Bukhori dan Muslim)