BAB I

PENDAHULUAN

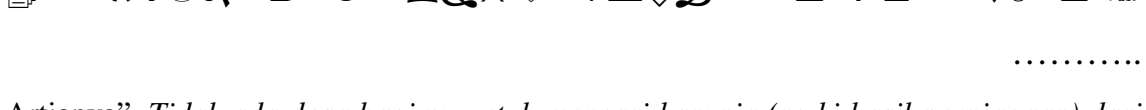
A. Latar Belakang Masalah

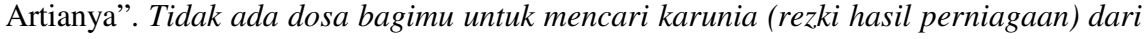
Agama Islam adalah sebagai Agama yang memudahkan umatnya di dalam memenuhi kehidupan sebuah perekonomian di dalam mengatur berbagai hal kemajuan umat manusia. Karena itulah sangat perlu sekali kita mengetahui aturan islam dalam seluruh sisi kehidupan kita sehari-hari, diantaranya ialah yang bersifat interaksi sosial dengan sesama manusia, khususnya berkenaan dengan berpindahnya harta dari satu tangan ke tangan lain.[1]

Seperti diketahui Islam adalah agama yang amat damai dan sempurna, telah dan diakui Allah. Hal ini digambarkan dalam firmannya.

Surah Al-Baqarah ayat 198 sebagai berikut:







Artianya". *Tidak ada dosa bagimu untuk mencari karunia (rezki hasil perniagaan) dari Tuhanmu.*[2]

---

[1]Http://ustadzkholid.wordpress.com/2007/09/11/al-rahn-gadai/22/08/2011.

[2]Departemen Agama RI; *Al-Qur'an dan Terjemah nya*, (Jakarta:Proyek Pengadaan Kitab Suci Al-Qur,an, 1995), h.4.



Artinya" *jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang"(Q.R. 2: 283).*

Ini berarti segala hak yang digariskan dalam islam bahwa kesejahteraan serta kemakmuran hidup dalam mencari rizki hasil perniagaan. Pegadaian merupakan penyerahan suatu benda atau jasa dari seorang debitur kepada seorang kreditur sebagai jaminan atas uang yang dipinjam.[3]

Secara umum Pegadaian adalah kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijamin akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai. Menurut Susilo (1999) adalah suatu hak yang diperoleh oleh seorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak. Barang bergerak tersebut diserahkan kepada orang yang berpiutang oleh seorang yang mempunyai utang atau oleh orang lain atas nama orang yang mempunyai utang. Seorang yang berutang tersebut memberikan kekuasaan pada orang lain yang berpiutang untuk menggunakan barang bergerak yang telah diserahkan untuk melunasi utang apabila pihak yang berutang tidak dapat melunasi kewajibannya pada saat jatuh tempo.

Gadai menurut Undang – undang Hukum Perdata (Burgenlijk Wetbok) Buku II Bab XX Pasal 1150, adalah: suatu hak yang diperoleh seorang yang berpiutang atas

[3]Muhammad Mushilhuddin, *Sistem Perbankan Islam*, (Jakarta:Rineka Cipta, 2004), h.30.

suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang berutang atau orang lain atas namanya dan yang memberikan kekuasaan kepada yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan dari pada orang – orang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk mennyelamatkannya setelah barang tersebut digadaikan, biaya – biaya mana harus didahulukan.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa gadai adalah suatu hak yang diperoleh orang yang berpiutang atas suatu barang yang bergerak yang diserahkan oleh orang yang berpiutang sebagai jaminan utangnya dan barang tersebut dapat dijual oleh yang berpiutang bila yang berutang tidak dapat melunasi kewajibannya pada saat jatuh tempo. Sedangkan BUMN hanya berfungsi memberikan pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai.

Adapun pengertian yang terkandung dalam istilah tersebut menjadi barang mempunyai nilai harta menerut pandangan sara' sebagai jaminan utang hingga orang yang bersangkutan boleh mengambil hutang[4], atau ia bisa mengambil sebagian (manfaat barang itu).

Dalam islam sejarah penggadaian telah ada sejak jaman Rasulullah SAW. Sebuah hadis yang di riwayatkan Al-Bukhari mereka menceritakan Rasulullah SAW,

[4] Chairuman Pasaribu, Suhrawardi K.Lunis, *Hukun Perjannjian dalam Islam*, (Jakarta:Sinar Grafika, 1994), h.134.

pernah menggadaikan baju perangnya kepada seorang yahudi di Madinah dengan sebungkus gandum untuk keluarganya.[5]

Di dalam perkembangan zaman semakin maju membutuhkan suatu lembaga Perum pegadaian yang bergerak dibidang kredit usaha dan pinjaman untuk menggerakan kemajuan perekonomian yang ada di Banjarmasin.

Perum Pegadaian Banjarmasin (Unit Pegadaian Cabang Pekapuran) adalah merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa gadai dengan jaminan barang bergerak antara lain adalah barang perhiasan (emas, berlian), barang-barang elektronik, dan kendaraan bermotor (sepeda motor, mobil) dengan cara hukum gadai, disamping itu pula dalam diversifikasi usahanya Perum Pegadaian Banjarmasin (Unit Pegadaian Cabang Pekapuran) melayani jasa taksiran, jasa titipan untuk perhiasan, surat-surat berharga, barang, elektronik.

Apalagi Bangsa Indonesia dalam kurun waktu 7 tahun terakhir ini mengalami krisis ekonomi yang berkepanjangan dengan berbagai penyebab dunia perbankan heboh dengan kredit macet yang jumlahnya ratusan juta bahkan triliun, atas dasar inilah perbankan dewasa ini makin selektif dalam memberikan pinjaman kepada masyarakat. Namun hal tersebut tidak terjadi pada Perum Pegadaian, disaat lembaga keuangan lain mengalami krisis, Perum Pegadaian justru mengalami kemajuan yang cukup signifikan.

Akan tetapi sejalan dengan makin ketatnya persaingan antar usaha baik yang bergerak dibidang jasa maupun barang, dan baik milik pemerintah maupun swasta semakin tajam dalam memperluas pangsa pasarnya, menjadikan suatu usaha semakin

[5]Lutfi Assyaukanie, *Politik HAM dan Isu-isu Teknologi dalam Fiqih Kontemporer*, (Jakarta: Pustaka Hidayah, 1990), h.55.

mengembangkan strategi menuju target yang dicapai. Manajemen didalam sebuah usaha harus dibenahi baik itu dibidang pemasaran produksi, personalia, maupun dibidang keuangan.

Khususnya masalah di bidang pelayanan yang merupakan sentral didalam suatu usaha untuk menarik perhatian masyarakat untuk mencapai tujuan yang lebih baik yang bekerja dengan pihak-pihak lain. Kegagalan memberikan pelayanan akan mengakibatkan terhambatnya kelancaran atau proses kegiatan suatu usaha yang akan membuat usaha tidak dapat mencapai keuntungan yang dinginkan.

Namun dengan banyaknya usaha perkreditan, dan usaha pegadaian lainnya yang ada di Banjarmasin, tentu saja Perum Pegadaian di Banjarmasin (Uunit Pegadaian Cabang Pekapuran) yang juga memiliki pesaing-pesaing didalam bisnisnya, dengan adanya hal-hal dan masalah yang sering terjadi di lembaga tersebut maka akan terhambat juga persaingan bisnisnya. Hal tersebut seharusnya tidak perlu terjadi di lembaga yang memiliki peran yang sangat penting di kalangan masyarakat.

Hal tersebut sering terjadi dan berulang-ulang kali seperti pelayanan yang tidak sesuai, merepotkan dan berbelit-belit di mata masyarakat pelayanan tersebut di antaranya adalah:

Pemberian produk kreasi (kredit angsuran system fidusia) ini adalah suatu produk yang bergerak di bidang kredit usaha, dimana nasabah mendapat kan dana kredit dari Perum pegadaian tersebut untuk menambah atau untuk mengembangkan usahanya, jadi kendala-kendala yang ada dalam produk kreasi tersebut adalah:

Sulit dan rumitnya prosedur yang diterapkan oleh perum tersebut, khususnya dalam proses pengisian syarat pengajuan kredit kepada nasabah, yang ingin mengembangkan usahanya. Sehingga nasabah merasa berbelit-belit dan rumit dalam melakukan pengisian prosedur yang diajukan oleh Perum tersebut. Melihat pentingnya riset pelayanan dalam pemberian kredit sistetem fidusia, maka penulis tertarik untuk memilih Perum Pegadaian Banjarmasin (Unit Pegadaian Cabang Pekapuran) untuk di jadikan sebagai objek penelitian dengan judul: **" Implementasi Pelayan produk kreasi di Perum Pegadaian Banjarmasin (Unit Pegadaian Cabang Pekapuran)".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan produk kreasi di Perum Pegadaian Banjarmasin (Unit Pegadaian Cabang Pekapuran)?
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan produk kreasi di Perum Pegadaian Banjarmasin (Unit Pegadaian Cabang Pekapuran)?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pelayanan produk kreasi di Perum Pegadaian Banjarmasin (Unit Pegadaian Cabang Pekapuran)

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan produk kreasi di Perum Pegadaian Banjarmasin (Unit Pegadaian Cabang Pekapuran)

D. Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk:

1. Menambah pemahaman dan pegetahuan penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya yang ingin mengetahui permasalahan yang penulis teliti ini secara lebih mendalam.
2. Bahan informasi ilmiah bagi mereka yang ingin melakukan penelitian yang lebih mendalam dalam masalah yang sama namun dari sudut yang berbeda**.**
3. Evaluasi bagi Perum Pegadaian Banjarmasin (Unit Pegadaian Cabang Pekapuran) yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan dan kinerja manajemen untuk mengambil strategi pemasaran yang tepat dalam persaingan dimasa mendatang.
4. Untuk membuktikan apakah secara umum kualitas pelayanan produk kreasi, mempunyai pengaruh signifikan terhadap nasabah di Perum Pegadaian Banjarmasin (Unit Pegadaian Cabang Pekapuran).

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam menginterpretasikan judul skripsi ini dan guna memperjelas masalah yang akan diteliti, maka diperlukan adanya batasan istilah sebagai berikut:

1. Implementasi adalah proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.
2. Pegadaian adalah sebuah BUMN di Indonesia yang usaha intinya adalah bidang jasa penyaluran kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai.
3. Produk Kreasi adalah (Kredit Angsuran Sistem Fidusia) yang diperuntukkan bagi pengusaha kecil dan mikro dalam mengembangkan usaha atau juga biasa diartikan pemberian kredit kepada nasabah yang membutuhkan atau kekurangan dana dalam usaha nya, dalam arti perum pegadaian dalam produk kreasi memberikan modal usaha kepada nasabah yang membutuh kan dana, Jaminan berupa dokumen kepemilikan kendaraan bermotor. Jangka waktu pinjaman mulai dari 12 bulan hingga 36 bulan. Menggunakan sistem angsuran tetap tiap bulan dengan tarif Sewa Modal 1% per bulan. Dan bisa juga diartikan Kreasi adalah pemberian pinjaman uang yang ditujukan kepada pengusaha mikro dengan menggunakan konstruksi pinjaman kredit atas dasar fidusia. Kredit atas dasar fidusia merupakan pemusatan jaminan dengan lembaga pemusatan jaminan yang sempurna dan memberikan hak yang sepenuhnya kepada kreditor, dalam hal ini adalah lembaga jaminan atau fidusia, kredit dengan fitur fidusia, bagi kreditur dan debitur merupakan jaminan yang ideal bagi kreditoruang dilepaskan tetap terjamin sementara itu, bagi debitur prosedur mendapatkan uang lebih mudah dan barang jaminan tetap dapat di gunakan untuk menjalankan segala aktivitas.

F. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab I Merupakan bab pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II Ketentuan umum tentang pegadaian berisikan Pengertian Pegadaian, dasar Hukum Pegadaian, rukun dan Syarat Pegadaian, Jenis-jenis Pegadaian

Bab III Metode penelitian berisikan tentang Jenis Sifat dan Lokasi Penelitian,Subyek dan Obyek Penelitian, Tehnik Pengumpulan Data, Teknik Pengolahan Data dan Analisis, Data Prosedur Penelitian.

Bab IV Hasil penelitian Bab ini merupakan hasil penelitian yang diperoleh dari laporan yaitu, sejarah singkat Perum Pegadaian, gambaran umum Perum Pegadaian di Banjarmasin (Unit Pegadaian Cabang Pekapuran), struktur organisasi Perum Pegadaian di Banjarmasin (Unit Pegadaian Cabang Pekapuran), serta distribusi tanggapan responden..

Bab V Analisis dan pembahasan Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang pemecahan masalah dari bab-bab sebelumnya dengan menggunakan penelitian dianalisis dengan analisa yang telah dikemukakan dalam dasar teori serta uraian pembahasannya.

Bab VI Simpulan dan saran, merupakan bab terakhir yang berisi simpulan dan saran-saran penulis berdasarkan hasil penelitian, analisis dan pembahasan.