BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Sejarah Singkat PERUM Pegadaian Konvensional

Asal mula pegadaian, usaha pegadaian di Indonesia dimulai pada jaman penjajahan belanda (VOC), dimna pada saat itu tugas pegadaian adalah membantu masyarakat untuk meminjam uang dengan jaminan gadai. Pada mula nya usaha ini di jalan kan oleh pihak swasta,namun dalam perkembangan selanjutnya usaha pegadaian ini di ambil alih oleh pemerintah hindia-belanda. Kemudian di jadikan perusahaan Negara, menurut UU pemerintah hindia-belanda pada waktu itu dengan status dinas pegadaian[1].

Lembaga kredit dengan sisten gadai pertama kali hadir di bumi nusantara pada saat VOC berkuasa, adapun institusi yang menjalankan usaha ini adalah Banh Van Leching. Band ini didirikan melalui surat keputusan Gubernur Jendral Van Imhoff tanggal 28 agustus 1746 dengan modal sebesar (f 7.500.000) yang terdidri dari modal VOC 2/3 dan sisanya milik swasta Tahun 1800 POC bubar dan kekuasaan di Indonesia diambil Alih oleh Belanda, semasa pemerintahan Deandels dikeluarkan peraturan tentang macam barang yang dapat diterima sebagai jaminan gadai seperti perhiasan, kain, dan lain-lain.

---

[1]Kasmir, *Bank Dan Lembaga Lainya,* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), Edisi 8, h. 263.

Tahun 1811 kekuasan di Indonesia diambil alih oleh Inggris- Rafles selaku penguasa mengeluarkanperaturan dimana setiap orang yang dapat mendirikan Bank Van Learning asal mendapat izin penguasa setempat, yang disebut Lisentiestelsel. Lisentiestelsel ini ternyata tidak menguntungkan pemerintah. Tahun 1811 Lisentiestelsel di hapuskan, dan diganti dengan Pachstelsel yang dapat didirikan oleh anggota masyarakat umum dengan sy 31 embayar sewa dengan tinggi kepada pemerintah.

Tahun 1816 Belanda kembali menguasai Indonesia, Pachstelsel makin berkembang, namun berdasarkan penelitian pemerintah ternyata banyak Pachstelsel yang melakukan perbuatan sewenang-wenang, seperti menaikan suku bunga, memiliki barang jaminan yang kadaluarsa karena tidak melelangnya, membayar uang kelebihan kepada yang berhak.

Dengan adanya kekurangan tersebut tahun 1870 Pachstelsel dihapuskan dan diganti lagi dengan Licentiestelsel, dengan maksud untuk mengurangi pelanggaran yang merugikan masyarakat umum dan pemerintah. Usaha ini tidak berhasil, karena ternyata penyelewengan masih berjalan tanpa menghiraukan peraturan pemerintah sehingga timbul kehendak pemerintah untuk menguasai sendiri badan usaha ini.

Tahun 1900 diadakan penelitian untuk meksud tersebut dan berkesimpulan bahwa badan usaha tersebut cukup menguntungkan. Maka didirikan Pilot Project di Suka Bumi, atas keberhasilan proyek ini dikeluarkan STBL No. 131 tanggal 1 April 1901 sebagai Pegadaian Negeri pertama di Indonesia, tanggal 1 april inilah kemudian dijadikan hari lahirnya pegadaian.

Pada mulanya uang pinjaman yag diberiakan kepada peminjam berjumlah f 300 dan tidak dikenakan ongkos administratif. Karena pegadaian negri ini semakin berkembang dengan baik maka dikeluarkan peraturan monopoli, diantaranya STBL No. 749 tahun 1914 dan STBL No. 28 tahun 1921. sanksi terhadap pelanggaran peraturan monopoli diatur dalam kitab undang-undang hukum pidana pasal 509. berdasarkan STBL No.266 tahun 1930. Pegadaian Negeri dijadikan perusahaan Negara seperti yang dimaksudkan dalam pasal 2 pada Indonesia Bedrijvenwet STBL No. 419 tahun 1927.

Proklamasi kemerdekaan RI mengakibatkan pengalihan penguasaan terhadap Pegadaian Negara, yaitu kepada Pemerintahan RI melalui Peraturan Pemerintah No.176 tahun 1961, maka tanggal 1 Januari 1967 Pegadaian Negara dijadikan Perusahaan Negara dan berada dalam lingkup Departemen Keuangan. Perusahaan Pegadaian Negara ini mengalami kerugian, untuk itu dikeluarkan instruksi Presiden No. 17 tahun 1969, Undang-undang No.9 tahun 1969 dan Peraturan Pemerintah No.17 tahun 1969 dan pelaksanaannya. Menurut surat keputusan Menteri Keuangan RI No.Kep.664/MK/9/1969,yang mulai berlaku 1 Mei 1969, perusahaan pegadaian negara menjadi jawatan pegadaian.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.10 tahun 1990, Perjan Pegadaian diubah menjadi perusahaan umum Pegadaian, Zaman VOC yang bertugas memberikan uang pinjaman kepada masyarakat dengan jaminan harta bergerak. Dalam perkembangannya sebagai bentuk usaha, pegadaian mengalami beberapa kali perubahan nama, seiring dengan peraturan yang berlaku. Berdasarkan Statsblad 1901 No. 131 tanggal 12 Maret 1901 berdirilah Kantor Pegadaian di Sukabumi. Kemudian dengan Statsblad 1930 No.

266 status pegadaian ini berubah lagi menjadi jawatan pegadaian yang berarti menjadi lembaga resmi pemerintah. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tahun 1961 No. 178 berubah lagi mejadi Perusahaan Umum Pegadaian. Dalam perkembangannya, pada tahun 1969 yang mengatur bentuk-bentuk usaha negara menjadi tiga bentuk yaitu Perusahaan Jawatan (Perjan), Perusahaan Umum (Perum) dan Perusahaan Perseroan (Persero). Sejalan dengan peraturan ini, maka Perusahaan Negara Pegadaian berubah lagi menjadi Perusahaan Jawatan Pegadaian berdasarkan PP No. 7 tanggal 11 Maret 1969.

Sejak itu kegiatan perusahaan terus berjalan dan asetnya pun terus bertambah. Namun demikian seiring dengan perubahan zaman. Pegadaian dihadapkan pada tuntutan kebutuhan untuk berubah pula, dalam arti lebih meningkatkan kinerja untuk tumbuh lebih profesional dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu untuk memberikan keleluasaan pengelolaan bagi manajemen dalam pengembangan usahanya, pemerintah meningkatkan status dari Perusahaan Jawatan menjadi Perusahaan Umum yang dituangkan dalam PP No. 10/1990 tanggal 10 April 1990. Perubahan ini adalah sangat penting dalam pengelolaan pegadaian yang memungkinkan terciptanya pertumbuhan pegadaian yang bukan saja makin banyak cabangnya tetapi makin meningkat kredit yang disalurkan, nasabah yang dilayani serta pendapatan dan laba perusahaan. Barang anda terjamin oleh system keamanan dan di lindungi oleh asuransi, serta dengan pengalaman melayani masyarakat selama lebih dari seratus tahun dan dengan rangkaian produk jasa sebagai berikut:

1. KCA

KCA adalah Kredit Gadai Cepat dan Aman, bagi anda yang memerlukan dana untuk memenuhi kebutuhan keuangan secara cepat. Dengan menjaminkan barang bergerak seperti emas, berlian, barang elektronik, dan kendaraan bermotor (mobil dan motor), masalah keuangan anda akan teratasi hanya dalam waktu 15 menit.

2. GADAI SYARIAH

   Gadai Syariah adalah kredit gadai (rahn) yang sesuai dengan prinsip syariat Islam bagi anda yang memerlukan dana untuk kepentingan konsumtif ataupun produktif. Jaminan berupa barang bergerak seperti emas, berlian, barang elektronik, dan kendaraan bermotor (mobil dan motor) dengan tarif jasa simpan *(ijaroh)* yang tidak memberatkan.

3. KREASI

   KREASI adalah Kredit Angsuran Sistem Fidusia yang diperuntukkan bagi pengusaha kecil dan mikro dalam mengembangkan usaha. 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 (flat).

4. JASA TAKSIRAN

   Jasa Taksiran menilai kualitas perhiasan anda yang terbuat dari logam mulia (emas, perak, dan platina) serta batu mulia (berlian, safir, zamrud, dll). Didukung oleh tenaga ahli yang berpengalaman dan peralatan yang modern. Hasil pengujian dituangkan dalam bentuk sertifikat.

5. KRASIDA

   KRASIDA adalah Kredit Angsuran Sistem Gadai, yaitu fasilitas kredit bagi pengusaha kecil dan mikro dengan jaminan barang yang bergerak (emas, berlian, dan kendaraan bermotor) dengan sistem angsuran tetap tiap bulan dan dapat dilunasi setiap saat. Jangka waktu pinjaman mulai dari 12 bulan hingga 36 bulan dengan tarif sewa modal hanya 1% per bulan (flat)

6. JASA TITIPAN

   Jasa titipan menjamin keamanan dokumen penting (sertifikat, ijazah, dan lain-lain) dan barang-barang berharga (emas, berlian, elektronik, mobil dan kendaraan bermotor) pada saat anda berpergian misalnya beribadah haji, liburan, atau pulang kampung. Jangka waktu penitipan mulai dari 2 minggu hingga 12 bulan (dapat diperpanjang) dengan biaya yang sangat ringan.

B. Sekilas Tentang Kantor Cabang PERUM Pegadaian Cabang Banjarmasin

Kantor Cabang adalah ujung tombak operasional Pegadaian yang merupakan unit penghasil perusahaan (*Revenue Center*). Secara organisasi Kantor Cabang bertanggung jawab kepada Kantor Wilayah. Petunjuk-petunjuk fungsional diperoleh dari Direktorat terkait di Kantor Pusat dan dapat juga diperoleh dari Kantor Wilayah.

1. Kegiatan Operasional Kantor Cabang
   a) Usaha utama: kegiatan pemberian kredit gadai.
   b) Usaha lain antara lain:

- Kegiatan toko emas
- Kegiatan jasa taksiran
- kegiatan jasa titipan
- Usaha lain

Unit pelayanan keliling merupakan perpanjangan dari Kantor Cabang (induk) untuk lebih mendekati nasabah.

2. Klasifikasi Kantor Cabang

Struktur organisasi Kantor Cabang ditetapkan oleh Kantor Pusat sesuai dengan klasifikasinya. Klasifikasi Kantor Cabang terdiri dari:

- Kantor Cabang Utama
- Kantor Cabang Kelas I
- Kantor Cabang Kelas II
- Kantor Cabang Kelas III
- Kantor Cabang Kelas IV

Klasifikasi Kantor Cabang ditentukan oleh jumlah Barang Jaminan yang ditangani, Omzet yang dicapai, Surplus dan formasi pegawai Kantor Cabang yang bersangkutan.

Jumlah formasi jabatan Kantor Cabang ditentukan berdasarkan beban kerja yang tercermin pada Jumlah Barang Jaminan yang ditangani Kantor Cabang yang bersangkutan.

C. Profil PERUM Pegadaian Cabang Banjarmasin

PERUM Pegadaian Cabang Banjarmasin pertama kali dibuka pada bulan September 1998 di Jalan Pegadaian No.01 Banjarmasin, dengan jumlah pegawai 22 orang yang terdiri dari 1 orang Pemimpin Cabang,1 orang Manajer Operasional, 8 orang penaksir/pengelola Unit,1 Pemegang Gudang, 2 orang PAP dan 11 orang sekurity yang tergabung dalam Kanwil Balikpapan.

Seiring dengan perkembangan Kota Banjarmasin yang semakin hari semakin meningkat terutama di bidang ekonomi, maka PERUM Pegadaian Cabang Banjarmasin juga dituntut meningkatkan kualitas sarana dan prasarana sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan lebih baik dan lebih efektif.

Atas tuntutan tersebut maka sekitar 3 tahun PERUM Pegadaian di Banjarmasin (Unit Pegadaian Cabang Pekapuran) yang beroperasi di Jalan Pekapuran Raya RT.15 NO.1 banjarmasin timur, dimana pada saat ini menggunakan gedung milik sendiri.

Setelah melalui berbagai pertimbangan bahwa kota Balikpapan memiliki prospek yang sangat bagus untuk berinvestasi maka pihak Pegadaian Kanwil Balikpapan dan atas persetujuan PERUM Pegadaian Pusat Jakarta, maka pada tahun 2010 PERUM Pegadaian Cabang Banjarmasin ditetapkan sebagai Kantor Cabang kelas II. Seiring dengan semakin tingginya omzet yang telah dicapai maka PERUM Pegadaian Cabang kampung Baru Balikpapan ditetapkan sebagai Cabang kelas III. Dan akhirnya sesuai dengan keputusan Direksi PERUM Pegadaian No.380/UI.100211/2007 tentang penetapan klasifikasi Cabang untuk tahun 2007, ditetapkan menjadi 5 (lima) kelas cabang:

1. Cabang Konvensional:

a. Kelas utama :8 Cabang

b. KelasI :61 Cabang

c. Kelas II :117 Cabang

d. Kelas III :203 Cabang

e. Kelas IV : 435 Cabang

2. Cabang Syariah:

a. Kelas utama : - Cabang

b. Kelas I : - Cabang

c. Kelas II : 3 Cabang

d. Kelas III : 5 Cabang

e. Kelas IV : 35 Cabang

D. Struktur Organisasi PERUM Pegadaian Cabang Banjarmasin

Struktur organisasi merupakan pencerminan lalu lintas wewenang dan tanggung jawab dalam suatu perusahaan baik secara vertikal maupun horizontal. Struktur organisasi yang baik dan jelas menggambarkan penugasan wewenang dan tanggung jawab akan memudahkan manajemen menggariskan kebijaksanaan perusahaan dalam hubungannya dengan struktur organisasi PERUM Pegadaian Cabang Banjarmasin sampai dengan Desember 2009 memperkerjakan 9 orang pegawai dengan uraian sebagai berikut:

- Pemimpin Cabang : 1 Orang
- Manajer Operasional : 1 Orang

- Penaksir : 8 Orang
- Penyimpan : 0 Orang
- Pemegang Gudang : 1 Orang
- Kasir : 2 Orang
- Security : 11 Orang

Di bawah ini adalah uraian-uraian dan tanggung jawab masing-masing bagian:

Pemimpin Cabang : Memantau dan mengawasi operasional cabang serta bertanggung jawab terhadap perkembangan.

Manajer Operasional : Bertugas mengawasi dan memantau kegiatan operasional kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan terhadap bawahan.

Penaksir : Bertugas menaksir barang jaminan yang diserahkan oleh nasabah dan bertanggung jawab terhadap hasil taksirannya.

Penyimpan : Bertanggung jawab terhadap barang jaminan emas serta bertugas menyimpan dan mengeluarkan barang jaminan apabila ada tebusan.

Pemegang Gudang : Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan barang jaminan gudang seperti barang elektronik dan motor.

Kasir : Menerima pelunasan dan melakukan pembayaran uang pinjaman sesuai dengan jumlah yang tercantum pada surat buktir kredit (SBK).

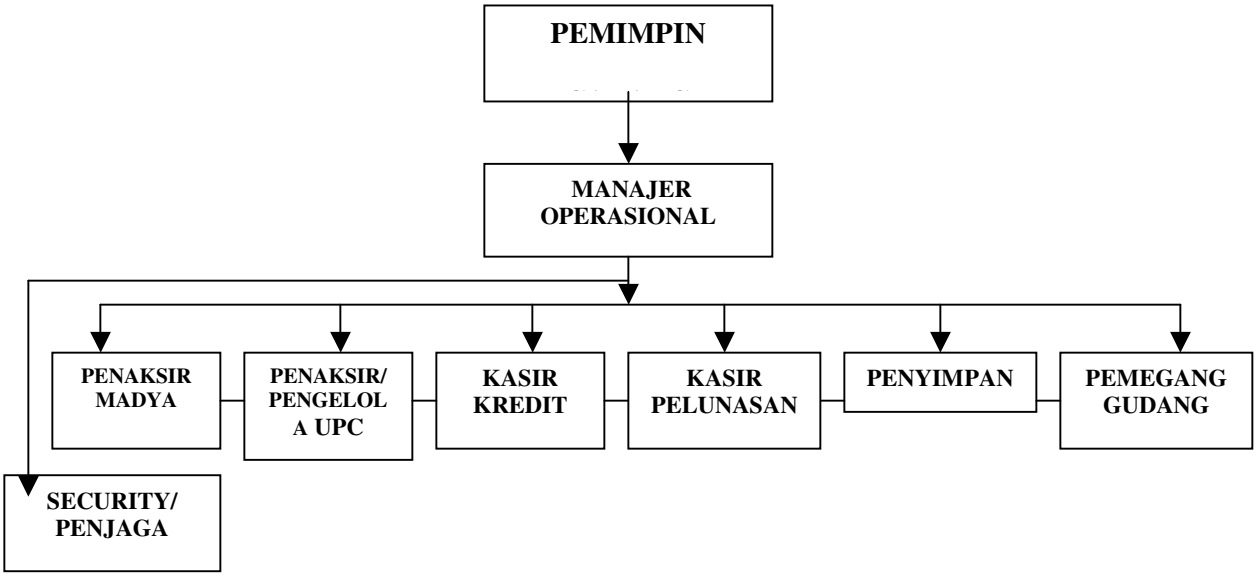
Security : Bertugas menjaga keamanan kantor cabang dan menjaga kebersihan lingkungan kantor.

Adapun struktur organisasi PERUM Pegadaian Cabang Banjarmasin adalah sebagai berikut:

Gambar: 1

Struktur Organisasi

PERUM Pegadaian Cabang Banjarmasin



Sumber : PERUM Pegadaian Cabang Banjarmasin

E. Prosedur Layanan Kredit Angsuran Sistem Fidusia pada Perum Pegadaian Kantor Cabang Banjarmasin

Berdasarkan Pasal 8 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 103Tahun 2000 Tentang Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian, maka maksud dan tujuan Perum Pegadaian untuk membantu masyarakat mendapatkan dana dapat dilakukan dengan:

a. Penyaluran uang pinjaman atas dasarhukum gadai;
b. Penyaluran uang pinjaman berdasarkan jaminan fidusia, pelayanan jasa titipan, pelayanan jasa sertifikasi logam mulia dan batu adi, unit took emas, dan industri perhiasaan emas serta usaha-usaha lainnya yang dapat menunjang tercapainya maksud dan tujuan Perusahaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, dengan persetujuan Mentri Keuangan.

Sebelum kita membahas tentang prosedur pemberian kredit, pelunasan kredit dan perpanjangan kredit, akan dijelaskan terlebih dahulu tentang hal-hal yang juga sangat penting untuk diketahui, yaitu:

1. Siklus Pemberian Kredit

Hal mendasar yang harus selalu diingat sebelum memutuskanuntuk memberikan Kredit Angsuran Sistem Fidusia kepada calon nasabah adalah bahwa kredit yang disalurkan kepada seseorang atau suatu lembaga usaha mikro-kecil tersebut adalah merupakan hutang yang dananya bersumber dari hutang perusahaan (Pegadaian) yang harus dikembalikan kepada pemilik dana berikut bunganya.

Kredit Angsuran Sistem Fidusia akan menjadi sarana yang efektif dan tepat sasaran apabila diberikankepada orang yang tepat, dalam jumlah yang tepat dan pada

saat yang tepat pula. Jika diberikan kepada usaha yang tidak layak, maka debitur tidak akan mampu menggunakan hutang tersebut dengan baik. Hal ini mungkin karena kemampuannya yang belum memadai atau karena peluang untuk bertumbuh memang tidak ada. Akibatnya kredit yang disalurkan akan menjadi macet karena usaha yang dijalankan tidak bisa berkembang. Oleh karena itu agar hutang dapatdikembalikan pada waktunya sehingga dananya dapat bergulir kembali, pemberian kreditnya tidak boleh dipaksakan sekedar memenuhi himbauan pihak tertentu atauanalisa yang matang.

Sebelum melakukan analisa kredit, para petugas yang yang berkecimpung dalam operasional Skim Kredit Angsuran Sistem Fidusia, harus mempunyai pemahaman yang sama tentang siklus kredit yang lazim dipraktekkan oleh suatu lembaga pembiayaan atau bank.

Persyaratan untuk pengajuan krtedit dan brosur untuk memperoleh kredit Angsuran system fidusia Secara singkat nya dilihat dari table berikut;

ILUSTRASI BESARAN ANGSURAN PERBULAN

Pinjaman	Jangka Waktu Pinjaman			
	12	18	24	36
5.000.000	462.000	323.000	254.000	184.000
10.000.000	924.000	646.000	507.000	368.000
15.000.000	1.385.000	969.000	760.000	552.000
20.000.000	1.847.000	1.292.000	1.014.000	736.000
25.000.000	2.309.000	1.614.000	1.267.000	920.000
30.000.000	2.770.000	1.937.000	1.520.000	1.104.000
35.000.000	3.232.000	2.260.000	1.774.000	1.288.000
40.000.000	3.694.000	2.583.000	2.027.000	1.472.000
45.000.000	4.155.000	2.905.000	2.280.000	1.655.000
50.000.000	4.617.000	3.228.000	2.534.000	1.839.000
Bunga 1 % Perbulan Berlaku Efektif Tanggal 01 September 2010				

Penyaluran Dana Sampai Rp. 100. 000. 00, 00 (seratus juta rupiah)

SYARAT PENGAJUAN KREDIT

1. Fotocopy KTP suami dan istri (2 lembar perbesar)
2. Fotocopy kartu keluarga (KK)
3. Fotocopy surat nikah
4. Fotocopy BPKB dan STNK
5. Fotocopy buku rekening tabungan 3 (tiga) bulan terakhir

6. Bukti asli pembayaran rekening air, listrik dan telpon bulan terakhir
7. Bukti asli pembayaran PBB
8. Asli surat keterangan usaha dari kelurahan
9. Denah lokasi tempat usaha dan denah lokasi tempat tinggal
10. SITU, SIUP, TDP
11. Surat domisili usaha
12. Akte pendirian perusahaan

Catatan:

1. Syarat 1-9 untuk usaha perorangan
2. Syarat 1-12 untuk usaha badan hukum kecuali no 7
3. Syarat lengkap yang telah diterima tidak serta merta kreditnya disetujui karena harus melalui analisa usaha, jaminan dan wewenang kuasa pemutus kredit
4. Pegadaian berhak menolak permohonan kredit tanpa meberikan alasan

Yang di terangkan di atas tersebut adalah syarat-syarat untuk mengajukan kredit kepada perum pegadaian.

Penjelasan di atas secara luas sebagai berikut;

a. Calon debitur adalah pengusaha mikro atau pengusaha kecil yang memiliki usaha produktif dan mempunyai barang sebagai objek jaminan kredit. Jika usah calon debitur memiliki lebih dari satu jenis usaha (misalnya wartel dan bengkel) maka usaha ke dua tersebut dapat diberikan Kredit Angsuran Sistem Fidusia asalkan masing-masing usaha di *beck up* dengan barang jaminan yang berbeda.

b. Identitas calon debitur yang jelas

   1) WNI di buktikan dengan copy KTP

   2) Memiliki tempat tinggal tetap yang masih dalam radius jangkauan pelayanan cabang penyelenggara kredit angsuran system fidusia. Bila alamat KTP beda dengan alamat tempat tinggal untuk menjalankan usahanya, maka calon debitur harap menyerahkan keterangan domisili dari kantor kelurahan.

   3) Memili jiwa wira usaha serta motivasi yang kuat untuk menekuni dunia usahanya di lihat dari wawancara dan pengalaman menjalankan usahanya lebih dari 1 (satu) tahun.

c. Status usaha calon debitur adalah usaha perorangan atau badan hukum yang menjalankan usahanya secara sah menurut undang-undang Negara Republik Indonesia. Usaha perorangan atau badan hukum yang bertindak sebagai kordinator/ Pembina para pengusaha mikro-kecil tidak dapat diberikan kredit angsuran sistem Fidusia yang mengatas namakan para binaaanya. Kredit hanya bisa diberikan kepada individu pengusaha/ badan hukum mandiri yang statusnya jelas serta lolos uji kelayakan kredit.

d. Usia usahanya sudah lebih dari satu tahun.

e. Jenis usahanya tidak termasuk yang dilarang diberikan kredit.

f. Tempat usahan di daerah yang tidak terlarang dan tidak menimbulkan ganguan terhadap lingkungan masyarakat. Apabila tempat usaha tersebut merupakan “tempat usaha terpadu”, maka setiap calon debitur yang berusaha di tempat

tersebut dapat diberikan kredit angsuran sistem Fidusia asalkan memenuhi persyaratan lainnya.

g. Menyerahkan copy rekening buku bank tiga bulan terakhir.
h. Menyerahkan copy rekening tagihan telpon/listrik/bukti pembayaran PBB yang terakhir.

Jaminan kredit angsuran sistem Fidusia yang memenuhi persyaratan berikut:

a. Kendaraan bermotor tersebut adalah milik sendiri yang dibuktikan dengan nama yang tertera di BPKB adalah sesuai KTP.
b. Bila kendaraan bermotor tersebut istri/suami/pengurus usaha, harus menyertakan surat persetujuan menjamin kendaraan dari pemilik.
c. Bila kendaraan bermotor tersebut belum dibaliknamakan, harus ada surat pernyataan dari pemilik lama bahwa kendaraan tersebut adalah benar-benar milik pemohon krediot yang belum dibaliknamakan.
d. Jenis dan merk kendaraan merupakan, jenis dan merk yang sudah dikenal dan umum digunakan masyarkat serta pemasarannya tidak sulit.
e. Usia dan kondisi fisik kendaraan masih memenuhi persyaratan sabagaimana diatur mnenurut ketentuan yang berlaku.
f. Sistem dan prosedur menaksir kendaraan bermotor harap memenuhi ketentuan perusahaan tentang cara penerimaan kendaraan bermotor yang diatur dalam ketentuen yang masih bberlaku di perum pegadaian.
g. Ber-plat nomor polisi setempat.

h. Sebagai tindakan antisipasi terhadap penyalah gunaan BPKB, maka setalah proses hutang-piutang disepakati, harap membuat surat pemberitahuan ke polres, bahwa BPKB atas nama nasabah tersebut sedang dijaminkan sebagai agunan kredit di Perum Pegadaian dari tanggal …. Sampai dengan tanggal…. (selama jangka waktu kredit). Pada saat kredit dilunasi harap dibuat surat pemberitahuan juga. Surat-surat pemberitahuan tersebut dikirimkan tembusannya kepada Ditserse dan Ditlantas polda setempat.

i. Satu perjanjian kredit diperbolehkan sampai dengan 3 jenis agunan, asalkan semua agunannya memenuhi persyaratan yang ditetapkan dan sudah dibaliknamakan atas nama calon nasabah atau setidaknya atas nama ist ıi

j. Khusus kendraan bermotor roda empat atau lebih dengan plat kuning, selain harus memenuhi persyaratan.

F. Data

1. Deskripsi kasus perkasus

Berdasarkan penelitian lapangan yang telah penulis lakukan melalui wawancara kepada para responden dan informan, penulis menemukan 5 (lima) kasus tentang pelayanan produk kreasi (kredit angsuran sistem fidusia) serta faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan nasabah terhadap produk kreasi tersebut.

Adapun 5 (lima) kasus tersebut adalah seperti yang penulis uraikan berikut:

Kasus 1:

a. Identitas Responden

Penerima (debitur)

Nama : SIS

Umur : 34 Tahun

Pendidikan : SMA

Pekerjaan : Pedagang

Alamat : JL.Kelayan B[2]

b. Uraian Kasus

SIS adalah seorang pedagang yang usahanya bergerak di bidang penyedia bahan-bahan bangunan dan dia mempunyai 1 buah toko bangunan. Kemudian dia ingin menambah produk atau bahan bangunannya supaya lebih banyak demi pengembangkan dan kelancaran usaha untuk mendapatkan keuntungan yang lebih banyak lagi, namum dalam hal itu dia masih mempunyai kendala dari segi materi yaitu dengan keterbatasan biaya untuk membelikan produk yang lebih banyak lagi. Oleh sebab itu SIS ingin mengajukan kredit usaha untuk penambahan modal kepada perum Pegadaian cabang Pekapuran.

SIS langsung melakukan transaksi gadai dalam produk kreasi di Pegadaian tersebut untuk keperluan penambahan modal usaha dagang demi kelancaran usahanya, kemudian bapak SIS memberikan jaminan sebagai persyaratan pengajuan produk kreasi tersebut yaitu dengan menjaminkan BPKB kendaraan motor merk Mio cs tahun 2009 lengkap dengan syarat-syarat yang diterapkan oleh pegadaian.

[2]SIS, Debitur, Wawancara Pribadi, Kantor Perum Pegadaian Cabang Pekapuran, Banjarmasin 20 Agustus 2011.

Kemudian bapak SIS mengisi formulir dan menyerahkan jaminannya yang berupa BPKB motor merk Mio cs tahun 2009 beserta persyaratan lainnya, dan dari pihak pegadaian memberi taksiran atas jaminan tersebut Rp.7.000.000. Jadi didapatkan penaksiran sebesar Rp.7.000.000 oleh pihak Pegadaian. Berdasarkan dari taksiran tersebut maka Pihak pegadaian dapat meminjamkan 80 % dari harga taksiran kepada nasabah dan pihak nasabah bisa mendapatkan pinjaman maksimal Rp 5.600.00 dan bisa kurang asalkan jangan melebihi dari taksiran yang telah ditentukan oleh pihak Pegadaian.

SIS menginginkan pinjman sebesar Rp.5.000.000. Demikian ilustarsai besaran angsuran pinjaman Rp.5000.000 dengan jangka waktu pinjaman 1 tahun dan dengan bunga 1%per bulan:

Pinjaman sebesar Rp.5.000.000 per12 bulan dengan bunga 1% jadi nasabah harus membayar angsuran perbulanya adalah sebesar Rp.466.700. Setelah transaksi disepakati oleh kedua belah pihak antara pihak Pegadaian dengan SIS maka terdapat kendala yang tidak memuaskan dalam transaksi tersebut khususnya dalam pelayanan dari segi pengauditan yang dilakukan oleh pihak Pegadaian yaitu terlalu rumit dan berbelit-belit sehingga membuat nasabah kurang merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Pegadaian seperti pengauditan yang terdapat dibawah ini yaitu:

1. Fotocopy KTP suami dan istri (2 lembar perbesar)
2. Fotocopy kartu keluarga (KK)
3. Fotocopy surat nikah

4. Fotocopy BPKB dan STNK
5. Fotocopy buku rekening tabungan 3 (tiga) bulan terakhir
6. Bukti asli pembayaran rekening air, listrik dan telpon bulan terakhir
7. Bukti asli pembayaran PBB
8. Asli surat keterangan usaha dari kelurahan
9. Denah lokasi tempat usaha dan denah lokasi tempat tinggal

Selain ada juga persyaratan yang lainnya yaitu:

a. Calon debitur adalah pengusaha mikro atau pengusaha kecil yang memiliki usaha produktif dan mempunyai barang sebagai objek jaminan kredit. Jika usah calon debitur memiliki lebih dari satu jenis usaha (misalnya wartel dan bengkel) maka usaha ke dua tersebut dapat diberikan Kredit Angsuran Sistem Fidusia asalkan masing-masing usaha di *beck up* dengan barang jaminan yang berbeda.
b. Identitas calon debitur yang jelas
    1) WNI di buktikan dengan copy KTP
    2) Memiliki tempat tinggal tetap yang masih dalam radius jangkauan pelayanan cabang penyelenggara kredit angsuran system fidusia. Bila alamat KTP beda dengan alamat tempat tinggal untuk menjalankan usahanya, maka calon debitur harap menyerahkan keterangan domisili dari kantor kelurahan.
    3) Memiliki jiwa wira usaha serta motivasi yang kuat untuk menekuni dunia usahanya dilihat dari wawancara dan pengalaman menjalankan usahanya lebih dari 1 (satu) tahun.

c. Status usaha calon debitur adalah usaha perorangan atau badan hukum yang menjalankan usahanya secara sah menurut undang-undang Negara Republik Indonesia. Usaha perorangan atau badan hukum yang bertindak sebagai kordinator/Pembina para pengusaha mikro-kecil tidak dapat diberikan kredit angsuran sistem Fidusia yang mengatas namakan para binaaanya. Kredit hanya bisa diberikan kepada individu pengusaha/ badan hukum mandiri yang statusnya jelas serta lolos uji kelayakan kredit.
d. Usia usahanya sudah lebih dari satu tahun.
e. Jenis usahanya tidak termasuk yang dilarang diberikan kredit (surat pernyataan)
f. Tempat usahan di daerah yang tidak terlarang dan tidak menimbulkan ganguan terhadap lingkungan masyarakat. Apabila tempat usaha tersebut merupakan "tempat usaha terpadu", maka setiap calon debitur yang berusaha di tempat tersebut dapat diberikan kredit angsuran sistem Fidusia asalkan memenuhi persyaratan lainnya.
g. Menyerahkan copy rekening buku bank tiga bulan terakhir.
h. Menyerahkan copy rekening tagihan telpon/listrik/bukti pembayaran PBB yang terakhir.

Jaminan kredit angsuran sistem Fidusia yang memenuhi persyaratan berikut:

a. Kendaraan bermotor tersebut adalah milik sendiri yang dibuktikan dengan nama yang tertera di BPKB adalah sesuai KTP.
b. Bila kendaraan bermotor tersebut istri/suami/pengurus usaha, harus menyertakan surat persetujuan menjamin kendaraan dari pemilik.

c. Bila kendaraan bermotor tersebut belum dibaliknamakan, harus ada surat pernyataan dari pemilik lama bahwa kendaraan tersebut adalah benar-benar milik pemohon kreditur yang belum dibaliknamakan.
d. Jenis dan merk kendaraan merupakan, jenis dan merk yang sudah dikenal dan umum digunakan masyarkat serta pemasarannya tidak sulit.
e. Usia dan kondisi fisik kendaraan masih memenuhi persyaratan sabagaimana diatur mnenurut ketentuan yang berlaku.
f. Sistem dan prosedur menaksir kendaraan bermotor harap memenuhi ketentuan perusahaan tentang cara penerimaan kendaraan bermotor yang diatur dalam ketentuen yang masih bberlaku di perum pegadaian.
g. Ber-plat nomor polisi setempat.
h. Sebagai tindakan antisipasi terhadap penyalah gunaan BPKB, maka setelah proses hutang-piutang disepakati, harap membuat surat pemberitahuan ke polres, bahwa BPKB atas nama nasabah tersebut sedang dijaminkan sebagai agunan kredit di Perum Pegadaian dari tanggal …. Sampai dengan tanggal…. (selama jangka waktu kredit). Pada saat kredit dilunasi harap dibuat surat pemberitahuan juga. Surat-surat pemberitahuan tersebut dikirimkan tembusannya kepada Ditserse dan Ditlantas polda setempat.
i. Satu perjanjian kredit diperbolehkan sampai dengan 3 jenis agunan, asalkan semua agunannya memenuhi persyaratan yang ditetapkan dan sudah dibaliknamakan atas nama calon nasabah atau setidaknya atas nama istri/suami.

. Berdasarkan uraian kasus di atas dapat disimpukan pelayanan yang telah diberikan dalam pengauditan oleh Pegadaian kepada nasabah dapat dikategorikan tidak memuaskan.

Kasus II

a. Identitas responden

Penerima kredit (debitur)

Nama : TF

Umur : 30 Tahun

Pendidikan : SMA

Pekerjaan : Pengusaha

Alamat : Jl. Pekapuran laut[3]

b. Uraian kasus

TF adalah seorang debitur atau orang yang menjadi nasabah di produk kreasi (kredit angsuran sistem fidusia) di Perum Pegadaian cabang Banjarmasin (Unit Pegadaian cabang Pekapuran) untuk penambahan modal usaha, dia sudah menjadi nasabah di lembaga keuangan yaitu Pegadaian cabang Pekapuran beberapa bulan yang lalu dan terhitung sejak tanggal 23 mei 2011 hingga sekarang, tempat tiggalnya di jalan Pekapuran Laut.

Pekerjaannya adalah seorang pengusaha yang bergerak di bidang jasa yaitu warnet. Usaha tersebut sudah lama dikelolanya namun tidak terlalu berkembang dengan baik karena masih banyak kendala yang terjadi salah satunya adalah kendala pendanaan.

[3]TF, Debitur, Wawancara Pribadi, Kantor Perum Pegadaian Cabang Pekapuran, Banjarmasin 23 Juli 2011.

Lalu ia melakukan transaksi gadai di Pegadaian cabang Pekapuran untuk keperluan penambahan modal usahanya tersebut. TF membawakan BPKB kenderaan Jupiter Z lalu melakukan proses transaksi di Pegadaian cabang Pekapuran, kemudian dari pihak Pegadaian memberi taksiran atas jaminan tersebut sebesar Rp.6.000.000. Berdasarkan dari taksiran tersebut maka pihak Pegadaian dapat meminjamkan 70 %. Jadi didapatkan penaksiran sebesar Rp.4.200.000 oleh pihak Pegadaian. Berdasarkan dari taksiran tersebut maka pihak Pegadaian dapat meminjamkan Rp.4.200.000 kepada nasabah dan pihak nasabah bisa mendapatkan pinjaman maksimal Rp.4.200.000 dan bisa kurang asalkan jangan melebihi dari taksiran dari pihak Pegadaian.

Setelah persyaratan yang dilakukan sudah selesai kemudian dari pihak Pegadaian menaksirkan barangnya tersebut, lalu TF menginginkan pinjaman Rp.3.000.000 dengan perhitungan bunga 1% perbulan dengan jangka waktu pinjaman 1 tahun.

Pinjaman sebesar Rp.3.000.000 per12 bulan dengan bunga 1% jadi nasabah harus membayar angsuran perbulanya adalah sebesar Rp 2.80.000 selama 1 tahun.

Setelah bapak TF melakukan transaksi di Pegadaian cabang Pekapuran, maka ada beberapa kendala yang menjadi permasalahan seperti banyak persyaratan yang diajukan oleh Pegadaian membuat TF merasa di persulit dan tidak sesuai dengan slogan Pegadaian tersebut “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah” tapi kenyataannya tidak demikian seperti yang di uraikan dalam kasus di atas. Jadi nasabah merasa kurang memuaskan atas pelayanan yang diberikan oleh Perum Pegadaian cabang Pekapuran.

Kasus III:

a. Identitas Responden

Nama : SH

Umur : 32 Tahun

Pendidikan : SMA

Pekerjaan : Pedagang

Alamat : Ds Kelayan Timur kec. Banjarmasin Selatan Kab. Kota Banjarmasin[4]

b. Uraian Kasus

Pada tanggal 25 Agustus 2011 SH yang bertempat tinggal di jl. Pekapuran Raya melakukan transaksi gadai di pegadaian cabang pekapuran untuk keperluan penambahan modal usaha dagangnya. SH membawakan persyaratan untuk dijadikan jaminan demi mendapatkan dana tambahan untuk kelancaran usaha dagangnya tersebut dalam produk kreasi(kredit angsuran sistem fidusia) yaitu berupa BPKB kendaraan Jupiter MX tahun 2009 lengkap dengan persyaratan lainnya. Karena ia mempunyai kendala dari segi materi yaitu dengan keterbatasannya biaya untuk mengembangkan usaha dagangnya tersebut. Oleh sebab itu SH ingin mengajukan kredit usaha untuk penambahan modal kepada Perum Pegadaian cabang Pekapuran.

SH langsung melakukan transaksi gadai dalam produk kreasi di Pegadaian tersebut, kemudian SH memberikan jaminan sebagai persyaratan pengajuan produk kreasi tersebut yaitu dengan menjaminkan BPKB kendaraan Jupiter MX lengkap dengan syarat-syarat yang diterapkan oleh pegadaian.

[4]SH, Debitur, Wawancara Pribadi, Kantor Perum Pegadaian Cabang Pekapuran, Banjarmasin 25 Agustus 2011.

Kemudian SH mengisi formulir dan menyerahkan jaminannya yang berupa BPKB kendaraan Jupiter MX beserta persyaratan lainnya,

Kemudian dari pihak pegadaian memberi taksiran Rp.7.000.000. Jadi didapatkan penaksiran sebesar Rp.7.000.000 oleh pihak pegadaian. Berdasarkan dari taksiran tersebut maka Pihak pegadaian dapat meminjamkan 80 % dari harga taksiran. Pihak Pegadaian dapat meminjamkan Rp.5.600.000 kepada nasabah dan pihak nasabah bisa mendapatkan pinjaman maksimal Rp 5.600.000 dan bisa kurang asalkan jangan melebihi dari taksiran yang telah diterapkan oleh pihak Pegadaian.

Setelah persyaratan yang dilakukan sudah selesai kemudian dari pihak pegadaian menaksirkan barangnya tersebut.

SH menginginkan pinjman sebesar Rp.5.000.000. Demikian ilustarsai besaran angsuran pinjaman Rp.5.000.000 dengan jangka waktu pinjaman 1 tahun dan dengan bunga 1%per12 bulan maka nasabah membayar angsuran perbulannya sebesar Rp.466.700.

Setelah bertransaksi disepakati oleh kedua belah pihak antara pihak pegadaian dengan SH maka terdapat kendala yang tidak memuaskan dalam transaksi tersebut khususnya dalam pelayanan dari segi persyaratan yang terlalu banyak yang dilakukan oleh pihak Pegadaian. Sehingga membuat nasabah kurang merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Pegadaian. pada saat wawancara khususnya mengenai produk kreasi dia menjelaskan bahwa produk tersebut untuk dibagian persyaratannya seperti yang terdapat dibawah ini dan mutlak harus dipenuhi oleh nasabah antara lain.

1. Fotocopy KTP suami dan istri (2 lembar perbesar)
2. Fotocopy kartu keluarga (KK)
3. Fotocopy surat nikah
4. Fotocopy BPKB dan STNK
5. Fotocopy buku rekening tabungan 3 (tiga) bulan terakhir
6. Bukti asli pembayaran rekening air, listrik dan telpon bulan terakhir
7. Bukti asli pembayaran PBB
8. Asli surat keterangan usaha dari kelurahan
9. Denah lokasi tempat usaha dan denah lokasi tempat tinggal
10. SITU, SIUP, TDP
11. Surat domisili usaha
12. Akte pendirian perusahaan

Catatan:

a. Syarat 1-9 untuk usaha perorangan
b. Syarat 1-12 untuk usaha badan hukum kecuali no 7

Syarat lengkap yang telah diterima tidak serta merta kreditnya disetujui karena harus melalui analisa usaha, jaminan dan wewenang kuasa pemutus kredit sehingga mempersulit bagi nasabah untuk bergabung sebagai nasabah produk Kreasi.

Oleh karena itulah para nasabah merasa kesulitan untuk memenuhi persyaratan diatas sehingga persentase produk Kreasi lebih sedikit dibandingkan produk yang lainnya karena denagan persyaratan yang begitu banyak di terapkan oleh Perum Pegadaian dalam menerapkan aplikasi pengajuan kredit angsuran sistem fidusia.

Berdasarkan uraian kasus di atas dapat disimpukan pelayanan yang telah diberikan oleh Pegadaian kepada nasabah dapat dikategorikan tidak memuaskanan.

Kasus IV:

a. Identitas Responden

Nama : AD

Umur : 25 Tahun

Pendidikan : D3

Pekerjaan : Pedagang

Alamat : JL. Kayu Manis RT 35 No 3A[5]

b. Uraian kasus

AD adalah seorang pedagang di pasar Sentral Anatasari, dia membutuhkan modal yang cukup banyak untuk meningkatkan usahanya, Pada waktu itu AD tertarik dengan produk yang ada di Pegadaian yaitu produk kreasi dengan sistem fidusia, distulahlah AD berniat untuk memilih produk tersebut dan pada saat itu juga dia memlihih produk kreasi. Oleh sebab itu ia tertarik untuk menjadi nasabah di Perum Pegadaian cabang Pekapuran, dan memilih produk Kreasi sebagai penambahan modal usahanya.

AD langsung melakukan transaksi gadai dalam produk Kreasi di Pegadaian tersebut, kemudian AD memberikan jaminan sebagai persyaratan pengajuan produk kreasi tersebut yaitu dengan menjaminkan BPKB kendaraan Jupiter Z lengkap dengan syarat-syarat yang diterapkan oleh Pegadaian.

[5]AD, Debitur, Wawancara Pribadi, Kantor Perum Pegadaian Cabang Pekapuran, Banjarmasin 11 Agustus 2011.

Kemudian AD mengisi formulir dan menyerahkan jaminannya yang berupa BPKB kendaraan Jupiter Z beserta persyaratan lainnya. Kemudian dari pihak pegadaian memberi taksiran atas jaminan Rp.6.000.000. Berdasarkan dari taksiran tersebut maka pihak Pegadaian dapat meminjamkan 70 %. Jadi didapatkan penaksiran sebesar Rp.4.200.000 oleh pihak Pegadaian. Berdasarkan dari taksiran tersebut maka pihak Pegadaian dapat meminjamkan Rp.4.200.000 dan pihak nasabah bisa mendapatkan pinjaman maksimal Rp.4.200.000 dan bisa kurang asalkan jangan melebihi ketentuan dari pihak Pegadaian sesuai dengan taksiran di atas.

Setelah persyaratan yang dilakukan sudah selesai kemudian dari pihak pegadaian menaksirkan barangnya tersebut.

AD menginginkan pinjman sebesar Rp.4.000.000. Demikian ilustarsai besaran angsuran pinjaman Rp.4.000.000 dengan jangka waktu pinjaman 18 bulan dan dengan bunga 1%per bulan maka nasabah membayar angsuran perbulannya sebesar Rp.262.300

Setelah AD sudah bergabung dengan Perum Pegadaian tersebut dia baru mengetahui bahwa ada beberapa kendala dalam bertransaksi yang mengganjal di hatinya dan itu membuat dia merasa kurang puas atas pelayanan yang di berikan. Salah satunya yaitu dari segi pencairan dana yang terlambat, padahal janji awalnya dana akan cair 1 hari sesudah persyaratan di lengkapi, pengisian brosur dilakukan, telah selesai mengaudit dan persyaratan lainnya sudah terpenuhi, namun faktanya dana tidak cair sesuai dengan ketentuan awal bahkan 2 atau 3 hari sesudah persyaratan di atas terpenuhi masih saja dana belum di dapatkan oleh nasabah, dari situlahlah terjadi

sesuatu yang seharusnya tidak wajar dilakukan oleh perum Pegadaian cabang Pekapuran yang memiliki peranan yang sangat penting dalam pengembangan usaha mikro (kreasi).

Kasus V:

a. Identitas Responden

Nama : MA

Umur : 25 Tahun

Pendidikan : SMP

Pekerjaan : Pengusaha

Alamat :JL. Bawang Putih NO 28 RT 47 Gatot Subroto Kec. Banjarmasin Timur[6]

b. Uraian kasus

Pada tanggal 23 Agustus 2011 ibu MA yang bertempat tinggal di jl. Bawang Putih no. melakukan transaksi gadai di Pegadaian cabang Pekapuran untuk keperluan penambahan modal usaha dagangnya, MA mempunyai kendala dari segi materi yaitu dengan keterbatasannya biaya untuk mengembangkan usaha penjualan warung makan. Oleh sebab itu MA ingin mengajukan kredit usaha untuk penambahan modal kepada Perum Pegadaian cabang Pekapuran.

MA membawakan berkas-berkas untuk memenuhi persyaratan agar bisa mendapatkan pinjaman dana dari pegadaian tersebut dalam produk kreasi (kredit angsuran sistem fidusia) yaitu berupa yang berupa BPKB kendaraan Vario tahun 2010

[6]MA, Debitur, Wawancara Pribadi, Kantor Perum Pegadaian Cabang Pekapuran, Banjarmasin 05 September 2011.

beserta persyaratan lainnya. Kemudian dari pihak Pegadaian memberi taksiran atas jaminan Rp.8.000.000. Berdasarkan dari taksiran tersebut maka pihak Pegadaian dapat meminjamkan 80 %. Jadi didapatkan penaksiran sebesar Rp.6.400.000 oleh pihak pegadaian. Berdasarkan dari taksiran tersebut maka pihak Pegadaian dapat meminjamkan Rp.6.400.000 dan pihak nasabah bisa mendapatkan pinjaman maksimal Rp.6.400.000 dan bisa kurang asalkan jangan melebihi ketentuan dari pihak Pegadaian sesuai dengan taksiran di atas.

Setelah persyaratan yang dilakukan sudah selesai kemudian dari pihak Pegadaian menaksirkan barangnya tersebut.

MA menginginkan pinjman sebesar Rp.6.000.000. Demikian ilustarsai besaran angsuran pinjaman Rp.6.000.000 dengan jangka waktu pinjaman 12 bulan dan dengan bunga 1%per bulan maka nasabah membayar angsuran perbulannya sebesar Rp. 560.000

Setelah bertransaksi disepakati oleh kedua belah pihak antara pihak Pegadaian dengan MA maka terdapat kendala yang tidak memuaskan dalam transaksi tersebut khususnya dalam pelayanan yaitu dari segi banyaknya prosedur yang harus diisi yang dilakukan oleh pihak Pegadaian. Sehingga membuat nasabah kurang merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Pegadaian. Berdasarkan uraian kasus di atas dapat disimpukan pelayanan yang telah diberikan oleh Pegadaian kepada nasabah dapat dikategorikan tidak memuaskan.

2. Rekapitulasi data dalam bentuk matrik

Pada poin ini akan disajikan secara ringkas hasil penelitian yang telah saya uraikan, yang meliputi identitas responden, alasan memilih produk, keluhan-keluhan yang dihadapi, faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan nasabah.

G. Analisis Data

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

Dari uraian kasus atas terlibat beberapa pelayanan produk kreasi di Perum Pegadaian cabang Banjarmasin (Unit Pegadaian cabang Pekapuran) disini terlihat adanya variasi pendapat yang menunjukan adanya pelayan dan ketidakpuasan yang dirasakan oleh nasabah setelah menjalani dan menggunakan produk kreasi di Perum Pegadaian UPC Pekapuran.

Untuk lebih jelasnya, pada analisis ini akan dikemukakan beberapa hal yang berhubungan dengan pelayanan produk kreasi di Perum Pegadaian tersebut. Dikaitkan dengan laporan hasil penelitian yang dipaparkan pada poin terdahulu, pada poin ini mengemukakan beberapa analisis sebagai berikut:

Kasus I1 dan IV

Pada (kasus II dan IV) ada terdapat kesamaan pendapat yang menunjukan pelayanan yang tidak memuaskan terlihat dari persyaratan dan pencairan dana dalam penggunaan produk kreasi ini, merasa tidak puas dan tidak memperoleh pelayanan yang begitu baik dalam menggunakan produk Kreasi (debitur).

Sedangkan fasilitas pelayan yang diberikan oleh pegadaian kurang memuaskan, biarpun begitu tidak menghambat kinerja nasabah untuk memngembangkan dan menjadikan produk tersebut sebagai keuntungan dalam mengembangkan usaha dan demi kelancaran usaha kami (nasabah).

Dalam menggunakan produk kreasi ini (kasus II dan IV) semua kurang merasa puas pelayanan yang diberikan oleh pihak Pegadaian selama menggunakan produk Kreasi tersebut. Sedangkan metode pengukuran yang digunakan adalah metode pelayan dan ketidakpuasan, survey pelayanan dan kepuasan terhadap nasabah, sehingga pada (kasus II dan kasus IV) ini dikategorikan kurang ***puas.***

Kasus I, III dan V

Pada (kasus I, III dan V) ketertarikan nasabah menggunakan produk kreasi ini karena untuk mengembangkan usaha mikro, untuk usaha yang kekurangan dana/modal serta dengan bunga yang kecil cuma 1 % Perbulan Berlaku Efektif sampai tanggal yang ditentukan mulainya peminjaman kredit dalam produk kreasi dan penyaluran dana sampai Rp. 100. 000. 000, 00 (seratus juta rupiah).

Ada terdapat perbedaan pendapat yang menunjukan bahwa pelayanan dari segi pengauditan, persyaratan yang terlalu banyak dan pengisian brosur, sehingga nasabah merasa tidak puas dalam penerapan pelayan produk kreasi dan tidak sesuai dengan kenyatan yang tertera pada logo di pegadaian tersebut yaitu “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah” sedangkan kenyataan/fakta dilapangan tidak demikian.

Kenyataan inilah yang membuat nasabah yang ada di dalam (kasus I, III dan V) tidak memuaskan pelayanan yang ada di dalam produk kreasi tersebut. Metode yang

digunakan dalam pengukuran ini yaitu metode keluhan dan ketidak puasan, survey pelayan dan kepuasan nasabah dari hasil penelitian tersebut, sehingga pada (kasus I, III dan IV) ini di kategorikan dengan tidak ***puas.***

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

Kepuasan berasal dari kata puas yang berarti merasa senang, suka dan gembira, sedangkan kepuasan yaitu kesenangan, kelegaan karena terpenuhi semua keinginannya.[7]

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Seperti dijelaskan dalam definisi diatas, kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, nasabah tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, nasabah pasti akan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, nasabah amat puas dan senang[8]

Dari fasilitas-fasilitas pelayanan yang ada dalam produk Kreasi (kredit angsuran sistem fidusia) yang di keluarkan oleh perum pegadaian ternyata ada faktor yang menyebabkan ketidakpuasan nasabah. Adapun yang pernah melakukan peminjaman uang dengan sistem produk kreasi ternyata produk tersebut tidak sesuai dengan yang

[7]Umi Chulsum, Windy Novia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Kasikho, 2006), h. 551.

[8]Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Loc. Cit.*

diharapkan oleh nasabah, ada beberapa faktor yang membuat ketidakpuasan nasabah terhadap produk tersebut:

1. Pelayanan yang diterapkan oleh Perum Pegadaian kurang memuaskan karena banyak hal yang menjadi faktor ketidakpuasan terhadap pelayannya tersebut.

2. Banyaknya persyaratan yang harus diisi dalam prosedur yang diberikan oleh perum pegadaian tersebut belum lagi persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi seperti yang tertera di dalam brosur tersebut.

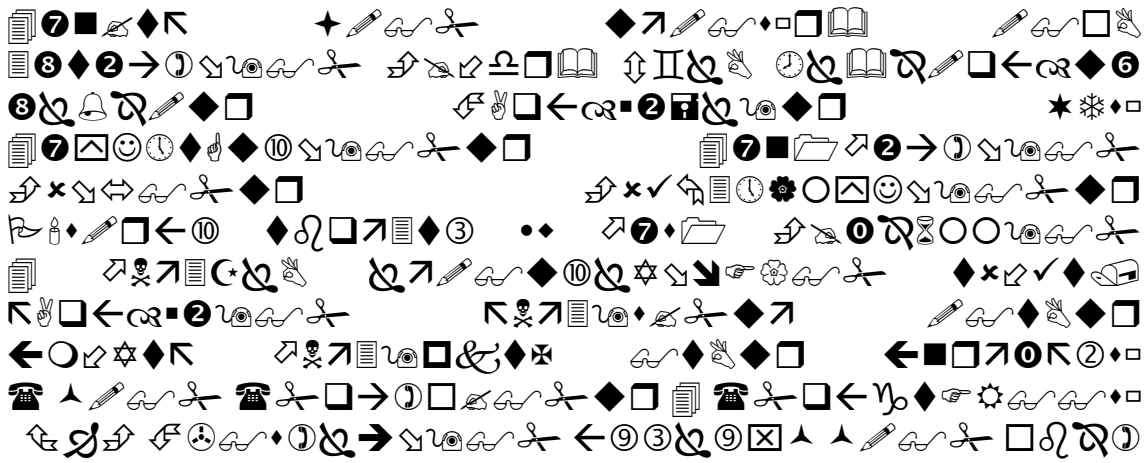
3. Pencairan dana terlambat, jadi nasabah dibuat sibuk oleh perum pegadaian tersebut, tidak sesuai logo atau tema yang ada di dalam pegadaian dan dengan apa yang ada di dalam brosur katanya cepat dan mudah tapi kenyataannya tidak demikian.

4. Pengauditan yang terlalu banyak

Dari berbagai keluhan kasus di atas, yang merasa pelayan produk kreasi tersebut tidak memuaskan di harapkan kepada produsen lebih kiranya agar lebih memperhatikan hak-hak konsumen, karena tanggung jawab produsen adalah menjamin adanya kualitas pelayanan yang memuaskan serta kebenaran sebagai media informasi utama pada sisi lain.

Dari tinjauan bisnis, hubungan antara produsen dan konsumen bukanlah hubungan seimbang dimana produsen mempunyai kekebabasan tak terkendali untuk memproduksi suatu produknya dengan tujuan mencapai keuntungan sebesar-besarnya walaupun dapat merugikan konsumen. Sebaliknya hubungan keduanya harus berada dalam keseimbangan tertentu dalam pengertian demi menghindari pemutusan ekonomi

dan bisnis dalam genggaman produsen semata, sesuai denagan firman Allah dalam surah al-Hasyr (59): 7;



Artiya: *Apa saja harta rampasan (fai-i) yang diberikan Allah kepada RasulNya (dari harta benda) yang berasal dari penduduk kota-kota maka adalah untuk Allah, untuk Rasul, kaum kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin dan orang-orang yang dalam perjalanan, supaya harta itu jangan beredar di antara orang-orang kaya saja di antara kamu. Apa yang diberikan Rasul kepadamu, maka terimalah. Dan apa yang dilarangnya bagimu, maka tinggalkanlah. Dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah amat keras hukumannya.*(al-Hasyr: 7).[9]

Pada pengertian di atas, al-qur'an secara jelas tidak membenarkan upaya-upaya dan praktik memutar sumber daya ekonomi pada segelincir kelompok saja melainkan harus seimbang di antara keduanya. Karena itu dalam hubungannya, produsen harus memperlakaukan dengan baik dari segi pelayan yang memuaskan. Hal ini secara moral tidak saja merupakan etis, melainkan juga sebagai syarat mutlak untuk mencapai keberhasilan suatu bisnis.

Dengan demikian, semua yang di jelaskan itu untuk mempertahankan nasabah, agar tidak ke lain maka produsen harus melakukan beberapa cara di antaranya yang

[9]Departemen Agama RI*, Al- Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Proyek Pengadaan Kitab Al-Qur'an, 1971), h. 916.

paling mendasar dalam suatu lembaga keuangan adalah memberikan pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan kepada nasabah.