

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Pengertian sistem menurut Teori

Menurut Mulyadi (1993:3) Pada dasarnya sistem dibuat untuk memudahkan pekerjaan yang bersifat rutin. Setiap sistem mempunyai hubungan erat satu sama lain untuk bersama – sama mencapai tujuan. Menurut pengertian “Sistem adalah Sekelompok unsur atau jaringan prosedur yang dibuat menurut pola terpadu yang erat hubungannya satu sama lainnya, yang bersama – sama melaksanakan kegiatan pokok perusahaan guna mencapai tujuan “.

3.2 Pengertian Sistem Menurut PT. PEGADAIAN

Sistem kredit gadai menurut PT. Pegadaian merupakan suatu rangkaian prosedur atau tata cara yang telah menjadi suatu pola tetap dalam melakukan kredit gadai yang berlaku di Pegadaian. Sistem kredit gadai ini harus ditaati oleh pihak pengguna jasa (nasabah). Sistem pemberian kredit gadai diawali dengan kegiatan penaksiran oleh penaksir di PT Pegadaian Cabang Poncol Semarang. Tidak semua pegawai dapat melakukan penaksiran karena penaksir harus memenuhi persyaratan seperti yang di jelaskan oleh Kepala Cabang Pegadaian Poncol Semarang sebagai berikut, Untuk menjadi seorang penaksir minimal mempunyai pendidikan SLTA, Diploma 3, dan Sarjana juga bisa jadi penaksir, asalkan tidak buta warna, menguasai pengetahuan menaksir dan yang paling penting harus mengikuti diklat penaksir dan dinyatakan lulus dan mempunyai Surat Izin Menaksir.” Pada dasarnya semua pegawai Pegadaian harus bisa menaksir dan lulus dalam diklat penaksir. Dalam setiap harinya 100 dan bisa mencapai 150 lebih pada hari-hari setelah libur seperti pada hari senin, yang mana banyak masyarakat yang datang untuk menggadai barang, menebus, menayakan harga emas sekarang, dan memperpanjang uang pinjaman.

Pada kegiatan Permintaan Kredit Gadai nasabah harus memenuhi beberapa

persyaratan. Beberapa persyaratan tersebut adalah

1. Foto copy KTP atau kartu pengenal lain (SIM,Paspor)
2. Barang jaminan yang memenuhi persyaratan
3. Surat kuasa dari pemilik barang, jika dikuasakan
4. Mengisi Formulir Permintaan Kredit(FPK)
5. Menandatangani Surat Bukti Kredit (SBK)

Melihat dari persyaratan di atas dapat diketahui bahwa syarat untuk Permintaan Kredit di PT. Pegadaian Cabang Poncol Semarang tidak susah dan cukup sederhana. Setelah nasabah memenuhi semua syarat untuk mengajukan kredit gadai maka penaksir akan menaksir barang jaminan nasabah. Cara penaksiran barang jaminan berupa emas, batu mulia, berlian, dengan cara menaksir kadar emas, berlian, batu mulia yang terandung dalam perhiasan dan juga meneliti keadaan perhiasan ataupun keadaan barang jaminan tersebut dan untuk barang seperti tv, radio, hp di cek fitur-fiturnya apakah masih bisa semua apa tidak,. Kemudian menentukan harga taksiran sesuai dengan rumus Pegadaian. Ada ketentuan untuk ketentuan perhiasan yang ingin dijadikan barang jaminan apabila emas yang ditaksir di bawah 6 karat maka PT Pegadaian Cabang Poncol Semarang tidak dapat menerima barang jaminan tersebut karena nilainya yang kecil di khawatirkan bila tidak dapat ditebus oleh nasabah pada saat pelelangan tidak akan laku dan hal ini akan merugikan Pegadaian. Ada rumusan untuk penaksir dalam menentukan jumlah uang pinjaman (UP) hal ini untuk menentukan jumlah uang pinjaman yang akan didapat oleh nasabah.

Tabel 3.1

penggolongan uang pinjaman tahun 2017

GOLONGAN	Uang Pinjaman / SBK (Rp)
Golongan A	Rp. 50.000; -500.000;
Golongan B1	Rp. 550.000; -1000.000;
Golongan B2	Rp. 1.050.000; -5.000.000;
Golongan C	Rp. 5.100.000; - 20.000.000;
Golongan D1	Rp. 20.100.000; - .99.990.000.000;
Golongan D2	Rp. 100.000.000 keatas

Sumber:PT. Pegadaian Poncol Semarang

Uang pinjaman yang telah ditetapkan berdasarkan rumus di Pegadaian harus dimintakan persetujuan dari nasabah karena bila nasabah tidak sepakat dengan uang pinjaman tersebut maka proses kredit gadai tidak akan berlanjut. Namun, bila uang pinjaman yang ditentukan oleh penaksir disepakati oleh nasabah maka proses kredit gadai akan berlanjut ketahap atau proses berikutnya. Uang Pinjaman yang diterima oleh nasabah di peroleh dari :

$$UP = \text{Berat (gram)} \times \text{Kadar Emas (karat)} \times \text{Prosentasi UP (\%)}$$

Tabel 3.2

PresentaseUang Pinjaman Tahun 2017

GOLONGAN	Uang Pinjaman / SBK (Rp)	UP %	Admin +premi
Golongan A	Rp.50.000- 500.000	95	Rp.2000+100
Golongan B	Rp.550.000 - 1000.000	92	Rp. 8000+500
	Rp.1.050.000- 5.000.000	91	Rp. 15000+1000
Golongan C	Rp.5.100.000- 20.000.000	91	Rp. 25.000+1000
Golongan D	Rp. 20.100.000- 99.500.000	93	Rp. 40.000+1000
	Rp.100.000.000 keatas	93	Rp. 100.000+1500

Sumber:PT Pegadaian Cabang Poncol Semarang

Oleh sebab itu pegawai penaksir merupakan ujung tombak bagi Pegadaian karena pelayanan oleh penaksir yang menentukan jadi tidaknya nasabah menggadaikan barangnya ke Pegadaian. Uang pinjaman yang disepakati oleh nasabah akan dicantumkan pada Formulir Permintaan Kredit (FPK). Dalam FPK dicatat data diri nasabah,taksiran, nama barang jaminan, uang pinjaman, dan dianda tangani oleh penaksir untuk menentukan uang pinjaman termasuk dalam Golongan A, Golongan B, atau Golongan C dan seandainya terdapat nasabah yang menggadaikan barangnya termasuk dalam uang pinjaman Golongan D maka penaksir akan meminta pengesahan kepada kepala cabang.

Selanjutnya FPK diketik oleh penaksir.Apabila data nasabah tersebut sudah ada di komputer maka penaksir tinggal menuliskan nomor nasabah pada FPK, namun bila data nasabah tersebut belum ada di komputer penaksir (nasabah baru) maka penaksir harus memasukkan data diri nasabah terlebih dahulu.Setelah data nasabah sudah tertulis maka selanjutnya menuliskan jenis barang jaminan, taksiran, dan uang pinjaman pada komputer agar tercetak ke SBK (Surat Bukti Kredit).Kemudian setelah data-data tersebut tertulis maka komputer akan menerbitkan nomor SBK dan golongan barangpinjaman.

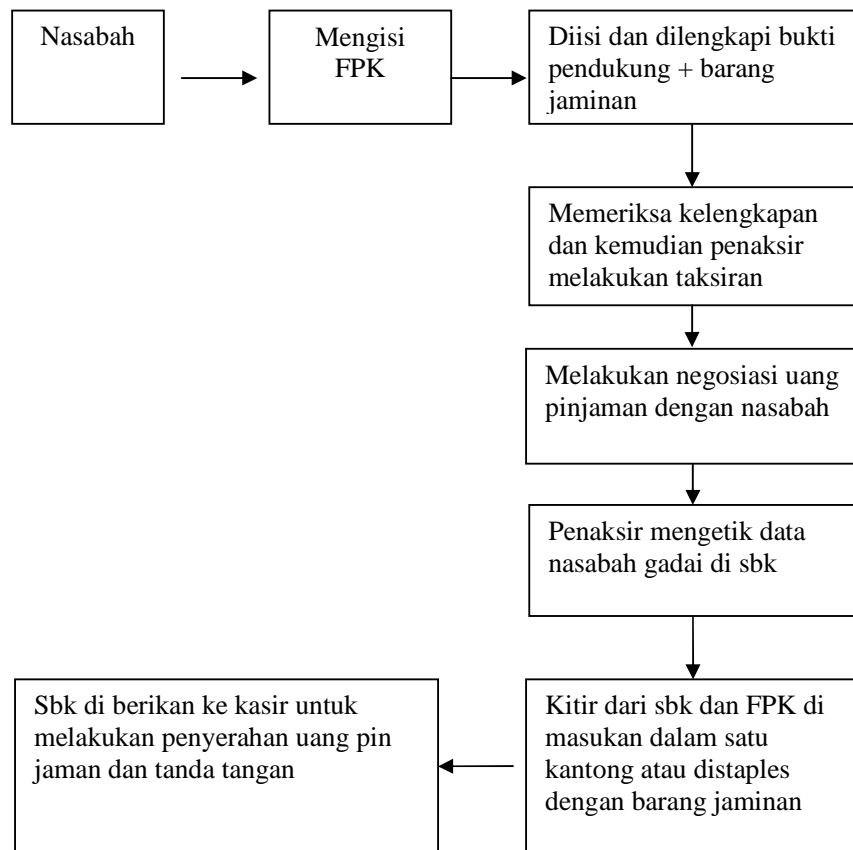
Berdasarkan golongan dan rubric barang jaminan, maka penggolongan barang jaminan di susun sebagai berikut:

1. AK = AKantong
2. AG = AGudang
3. BK = BKantong
4. BG = BGudang
5. CK = CKantong
6. CG = CGudang
7. DK = DKantong
8. DG = DGudang
9. DM = DMobil

Nomor SBK dan golongan barang jaminan yang tampil pada komputer dituliskan ke FPK kemudian FPK dilihat dan dimasukkan ke dalam kantong beserta perhiasan yang di gadaikan atau barang jaminan. Apabila barang jaminan bukan berupa perhiasan / emas maka FPK beserta fotocopy identitas diri nasabah di steples kemudian di lekatkan pada barang jaminan. Kemudian kasir mencairkan SBK nasabah yang sudah menggadai dan memanggil nasabah untuk menandatangani SBK yang terlebih dahulu di tandatangi ataupun diperiksa oleh penaksir . Nasabah menerima uang pinjaman beserta kitir bagian luar yang diberikan oleh kasir. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari gambar berikut :

Gambar 3.1

Prosedur Gadai di PT. Pegadaian Cabang Poncol Semarang Tahun 2017



Sumber: PT. Pegadaian Cabang Poncol Semarang

JKeterangan :

FPK:Formulir Permintaan Kredit

BP : Bukti Pendukung

BJ: Barang Jaminan

SBK: Surat Bukti Kredit

Nasabah yang sudah mendapat SBK akan mengambil uang pinjaman di kasir berdasarkan uang pinjaman yang tercantum di SBK dan membayar biaya penyimpanan dan asuransi yang besarnya tergantung pada golongan barang jaminan. Nasabah mendapatkan uang pinjaman beserta dengan SBK karena SBK tersebut digunakan oleh nasabah untuk menebus barang jaminan nantinya. Penebusan barang jaminan tersebut maksimal 120 hari/ 4 bulan setelah barang jaminan digadaikan. Pada saat pelunasan nasabah diwajibkan membayar uang pinjaman ditambah sewa modal / bunga yang harus dibayar dimana sewa modal / bunga tersebut dihitung per 15 hari. Besar sewa modal / bunga tersebut berbeda berdasarkan golongan barang jaminannya. Besar sewa modal dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.3

Sewa Modal atau Bunga di PT. Pegadaian Tahun 2017

Gol	Uang pinjam (Rp)	Sewa modal Per 15 hari (%)	Maks. Sewa modal (%)
A	50.000 - 500.000	0,75	6
B	151.000 - 500.000	0,75	6
C1	505.000-1.000.000	1,15	9,2
C2	1.010.000-20.000.000	1,15	9,2
D1	20.050.000-50.000.000	1	8
D2	50.100.000 -200.000.000	1	8

Sumber: PT Pegadaian Cabang Poncol Semarang

Selain penebusan nasabah diwajibkan membayar uang pinjaman ditambah dengan sewa modal atau bunga sampai dengan hari penebusan sesuai tanggal yang tertera dalam SBK para nasabah. Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk menghindari jatuh tempo lelang ataupun beberapa fasilitas yang diberikan kepada nasabah selama nasabah menggadaikan barang jaminannya kepada Pegadaian. Ada 4 cara pelunasan barang jaminan selain pelunasan penuh barang jaminan yaitu :

1. Ulang Gadai(UG)

Nasabah hendak memperbarui kredit dengan hanya membayar bunganya saja. Untuk mengenal bahwa nasabah yang hanya membayar bunga / sewa modal maka pada badan SBK, kitir dalam dan kitir luar secara otomatis terdapat tanda “UG” artinya Ulang Gadai secara komputer.

2. Minta Tambah(MT)

Nasabah hendak meminta tambahan uang pinjaman. Apabila besarnya uang pinjaman semula lebih kecil daripada besarnya uang pinjaman yang seharusnya, diusahakan diberikan tambahan. Untuk mengenal bahwa nasabah minta tambahan uang pinjaman. Maka pada badan SBK, kitir dalam dan kitir luar, secara otomatis terdapat tanda “MT” yang artinya Minta Tambah kalau secara komputer .

3. Nyicil(N)

Nasabah hendak memperbaharui kredit dengan membayar bunga / sewa modal dan mengurangi / mencicil sebagian uang pinjaman. Jumlah cicilan ditulis pada SBK diatas uang pinjaman. Untuk mengenal bahwa nasabah melakukan cicilan, maka pada badan SBK, kitir dalam dan kitir luar secara otomatis terdapat tanda “N” yang artinya Nyicil secara komputer.

4. Tebus Sebagian

Nasabah hendak menebus sebagian Barang Jaminan rangkap dengan cara membayar bunga / sewa modal seluruhnya dan membayar uang pinjaman barang jaminan yang ingin ditebus. Untuk mengenal bahwa nasabah melakukan penebusan sebagian barang jaminan, maka pada badan SBK, kitir dalam dan kitir luar secara otomatis terdapat tanda “TS” yang artinya tebus sebagian secara komputer.

3.3 Pengertian kredit Menurut Teori

Kredit adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu pembelian atau mengadakan suatu pinjaman dengan suatu janji pembayarannya akan dilakukan ditaguhkan pada jangka waktu yang disepakati. (Muljono, 2001).

3.4 Pengertian KreditGadai Menurut PT PEGADAIAN

Kredit Gadai adalah pemberian pinjaman (kredit) dalam jangka waktu tertentu kepada nasabah atas dasar hukum gadai dan persyaratan tertentu yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Nasabah menyelesaikan pinjamannya kepada perusahaan (Pegadaian) sebagai pemberian pinjaman (Kreditur), dengan cara mengembalikan uang pinjaman dan membayar sewa modalnya berdasarkan ketentuan yang berlaku”.Kredit gadai di PT Pegadaian Cabang Poncol Semarang sangat diminati masyarakat di sekitaran kantor cabang, yang mana banyak masyarakat yang menggadaikan barangnya untuk menutupi keperluan mendadak yang manaproses gadai di PT Pegadaian Sangatlah mudah sekali.

Macam – macam produk gadai :

1. Produk KCA (Kredit Gadai Cepat dan Aman)

Gamabr 3.2

Gamabar Produk KCA di PT. Pegadaian Tahun 2017



Sumber:PT. Pegadaian Cabang Poncol Semarang

Produk KCA ini merupakan sistem gadai yang diperuntukkan ke semua

nasabah, baik itu untuk kebutuhan konsumtif ataupun produktif. KCA adalah solusi terpercaya bagi Anda yang ingin mendapatkan pinjaman dengan cara mudah, aman, serta cepat. Untuk produk ini sendiri, nasabah di haruskan untuk membawa agunan berupa barang berharga atau surat penting kendaraan.

Keunggulan Produk KCA

- a. Layanan produk ini ada di semua outlet Pegadaian di seluruh pelosok Indonesia.
- b. Prosedur yang di jalankan bisa dibilang sangat mudah, nasabah hanya cukup membawa agunan atau jaminan ke outlet.
- c. Proses pencairan tidak memakan waktu yang lama, kurang lebih 15 menit dana itu akan cair.
- d. Pinjaman bisa dari 50 ribu hingga 200 juta lebih tergantung kepada agunan yang telah diajukan pihak nasabah.
- e. Jangka waktu pinjaman paling lama hanya 4 bulan atau 120 hari, serta dapat di lakukan perpanjangan dengan hanya membayar sewa modal saja atau bisa di sebut dengan mengangsur sebagian uang pinjaman.
- f. Pelunasan bisa dilakukan kapan saja tanpa adanya batasan waktu.
- g. Tidak memerlukan rekening.
- h. Nasabah mendapatkan pinjaman berbentuk uang tunai.

Syarat Mengajukan KCA

- a. Menyerahkan agunan atau jaminan berupa barang berharga (misalnya emas).
- b. Fotokopi KTP ataupun identitas diri lainnya.
- c. Jika agunan tersebut berupa kendaraan, maka harus membawa BPKB dan STNK asli.
- d. Nasabah di haruskan menandatangani SBK (Surat Bukti Kredit).

Macam – macam kredit KCA

1. Barangperhiasan anantara lain: emas, berlian, batu mulia
2. Kendaraan: Mobil (minimal tahun 2003), SepedaMotor (harus plat H, minimal th 2009), Sepeda
3. Barang Elektronik: TV LED, HP (Samsung, oppo, xiaomi, asus), Laptop, Radio

2. Produk Krasida (Kredit Angsuran dengan Sistem Gadai)

Gambar 3.3

Produk Krasida di PT. Pegadaian Tahun 2017



Sumber:PT. Pegadaian Cabang Poncol Semarang

Produk Krasida diperuntukkan bagi mereka pelaku UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) untuk tujuan pengembangan usaha. Dengan adanya produk ini, nasabah akan mendapatkan pinjaman berupa uang tunai dengan sistem gadai, namun pembayarannya dengan sistem kredit.

Keunggulan Produk Krasida

- a. Proses mudah, kredit dapat cair dalam rentan waktu tidak lebih dari 1 minggu saja.
- b. Agunan berupa emas atau mobil.
- c. Pinjaman mulai dari 1 juta hingga 250 juta (tergantung agunan).
- d. Pinjaman mencapai 95% dari taksiran agunan.

- e. Bunga pinjaman terbilang cukup murah dengan sistem angsuran tetap.
- f. Jangka waktu cukup fleksibel mulai dari 3, 6, hingga 12 bulan.
- g. Pelunasan bisa dilakukan kapan saja tentu dengan pemberian diskon untuk bunganya.
- h. Krasida bisa diajukan di seluruh outlet pegadaian di kota Anda.

Syarat Mengajukan Krasida

- a. Fotokopi KTP dan KK (Kartu Keluarga).
- b. Menyerahkan dokumen berupa surat keterangan usaha dari kelurahan, serta surat pendukung lainnya.
- c. Menyerahkan jaminan atau agunan.
- d. Semua surat menyurat jaminan harus ditunjukkan ke pihak lembaga gadai untuk dicek kebenarannya.

3.5 Pengertian Pelayanan Menurut Teori

Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan (Loina, 2001).

3.6 Pengertian Pelayanan Menurut PT PEGADAIAN

Pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Mekanisme pelayanan merupakan hal yang penting bagi suatu perusahaan yang bergerak dalam jasa pelayanan salah satunya PT Pegadaian. Penulis mengamati pada pelayanan sistem kredit gadai karena kegiatan kredit gadai ialah kegiatan utama di Pegadaian. Sistem pelayanan terhadap kegiatan kredit gadai di Pegadaian dilakukan untuk mendapatkan nasabah baru dan juga untuk menjaga agar nasabah tetap setia terhadap Pegadaian dan tidak berpaling pada perusahaan pesaing. Pegadaian mempunyai aturan sistem pelayanan yang terdapat dalam buku pedoman operasional kantor cabang dan aturan. Berdasarkan pengamatan

selama tiga bulan di PT Pegadaian Cabang Poncol Semarang, berikut ini gambaran tentang sistem pelayanan di Cabang Poncol Semarang. Yang harus dilakukan oleh seorang nasabah yang akan mengajukan kredit gadai harus memenuhi persyaratan terlebih dahulu yaitu sehat, dalam artian tidak gila, membawa barang yang akan dijadikan jaminan, menyerahkan identitas diri dan memenuhi persyaratan untuk mengisi FPK (Formulir Permintaan Kredit). Berdasarkan persyaratan tersebut dapat diketahui bahwa syarat untuk mengajukan kredit gadai di Pegadaian cukup sederhana. Pegawai Pegadaian dituntut untuk berpenampilan yang rapi karena kebanyakan pegawai Pegadaian bertatap muka langsung dengan para nasabah. Penampilan yang rapi ini didukung oleh seragam yang digunakan oleh petugas Pegadaian.. Nasabah yang formulir permintaan kreditnya sudah diproses dan telah dibuatkan SBK (Surat Bukti Kredit) oleh petugas Pegadaian lalu petugas akan memanggil nasabah. Dalam memanggil nama nasabah harus dengan baik, menurut pemegang gudang bahwa dalam memanggil nama nasabah harus diawali kata sapaan Bapak atau Ibu untuk lebih menghormati nasabah. Sikap tersebut sesuai dengan salah satu aturan dasar dalam melayani nasabah yaitu menyapa setiap nasabah dengan ramah dan menyebutkan namanya dengan benar dan juga memperlakukan nasabah dengan sikap hormat. Proses pemanggilan nasabah ini sesuai dengan urutan antrian jadi siapa yang lebih dulu akan didahulukan. Hal ini sesuai dengan Sistem pelayanan yang didambakan oleh pelanggan yaitu mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan. Didalam penebusan/mengangsur/ulang gadai nasabah diharapkan membawa fotocopy KTP atau identitas lain. Biasanya kasir memberitahukan bagaimana prosedur dalam pengambilan uang setelah permintaan gadai. Hal ini sesuai dengan salah satu aturan dasar sistem pelayanan di PT Pegadaian yaitu siap memberikan keterangan kepada nasabah. Pada saat menerima uang pinjaman dari kasir kadang kala nasabah harus menunggu sesaat karena hanya ada 2 kasir yang bertanggung jawab dalam pelayanan tersebut yang mungkin salah satunya sedang ada kepentingan. Apabila hal ini terjadi maka petugas akan mempersilahkan nasabah untuk menunggu sebentar dan

mempersilahkan nasabah untuk menunggu sebentar dan mempersilahkan untuk duduk lebih dahulu. Sikap ini sesuai dengan aturan sistem pelayanan bahwa apabila tidak dapat segera memberikan pelayanan kepada yang bersangkutan bahwa mereka akan dilayani sesaat lagi. Sesudah uang pinjaman nasabah diberikan oleh kasir kemudian penaksir atau pengelola menyimpan barang jaminan darinasabah.

Penyimpanan barang digudang bisa dilakukan oleh pengelola maupun pemegang gudang. Penyimpanan barang jaminan tersebut ditempatkan pada tempat yang berbeda sesuai dengan golongan dan jenis barang jaminan untuk barang jaminan selain emas / perhiasan. Namun untuk barang jaminan emas / perhiasan disimpan pada lemari besi yang sama hanya penataannya di kelompokkan mulai dari golongan A sampai dengan D. Penyimpanan barang jaminan juga dikelompokkan berdasarkan bulan yang terdapat pada SBK nasabah. Hal ini dilakukan agar barang jaminan tersebut dapat tertata rapi dan mudah dalam penemuannya. Tetapi penataan yang teratur tersebut terkadang tidak didukung oleh kebersihan pada gudang.. Dalam penyimpanan barang jaminan apabila terjadi kerusakan maka:

1. Apabila kerusakan disebabkan oleh pegawai PT Pegadaian Cabang Poncol Semarang maka pegawai yang bersangkutan wajib mengganti kerusakan tersebut.
2. Apabila kerusakan disebabkan oleh bencana alam seperti banjir dan gempa bumi maka pihak Pegadaian akan mengganti sebesar 125% dari taksiran barang jaminan nasabah yang rusak.

Sebagai pegawai PT Pegadaian yang mengurus barang jaminan nasabah harus memerlukan ketelitian dan penjagaan yang ketat. Hal ini dilakukan agar barang jaminan nasabah aman disimpan di Pegadaian sehingga tidak terjadi kehilangan atau kerusakan pada barang jaminan nasabah. Karena apabila nasabah merasa bahwa barang jaminan tidak aman disimpan di Pegadaian maka nasabah kemungkinan tidak akan menjadi nasabah Pegadaian.

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, Pegadaian terkadang mendapatkan keluhan – keluhan dari nasabah baik itu keluhan

tentang mekanisme pelayanan yang mungkin kurang cekatan karena adanya gangguan teknis seperti mati lampu yang menyebabkan matinya komputer untuk melakukan transaksi pemberian kredit/ulang gadai/ nyicil dan semuanya dilakukan secara perhitungan manual. Menghadapi keluhan – keluhan dari nasabah tersebut, petugas pelayanan di Pegadaian bersikap sabar, tidak emosi dan tidak menghindari dari keluhan nasabah yang ditujukan padanya dengan mengatakan “tidak tahu”. Seperti yang pernah dijelaskan oleh Kepala cabang Pt Pegadaian Cabang Poncol Semarang sebagai berikut :“ Jangan pernah kita bilang kepada nasabah bahwa kita tidak mengetahui dalam hal apa yang di tanyakan oleh nasabah, dalam sikap yang profesional kita bisa mengalihkan jawaban dengan mencari informasi apa yang nasabah tanyakan dan meminta nasabah untuk menunggu”.

Standar waktu pelayanan dalam Pelunasan, Ulang Gadai , Nyicil, Minta Tambah, Tebus Sebagian.

Tabel 3.4

Standar Waktu Pelunasan di PT. Pegadaian Tahun 2017

Golongan	Jenis Barang Jaminan	Standar Waktu	
		Non	Komputer
A/B/C/D	Semua Jenis	17 Menit	15 Menit

Sumber: *Pedoman Standar Pelayanan di Kantor Cabang*

Tabel 3.5

Standar Waktu Pelayanan Ulang Gadai/Nyicil/

Minta Tambah/ Tebus Sebagian di PT. Pegadaian Tahun 2017

Golongan	Jenis Barang Jaminan	Standar Waktu	
		Non	Komputer
A/B/C/D	Semua Jenis	15 Menit	20 Menit

Sumber: *Pedoman Standar Pelayanan di Kantor Cabang*

Waktu pelaksanaan pelayanan merupakan waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan pelayanan. Tentang waktu pelaksanaan pelayanan PT Pegadaian mempunyai standar waktu pelayanan.

Tabel 3.6

Standar Waktu Pelayanan di PT. Pegadaian Tahun 2017

Jenis Barang Jaminan	Standar Waktu	
	Non Komputer	Komputer
Perhiasan Emas	6 Menit	8 Menit
Berlian Permata	7 Menit	9 Menit
Barang Lainnya	7 Menit	9 Menit
Elektronik	16 Menit	16 Menit
Kendaraan	20 Menit	20 Menit
Barang Lainnya	16 Menit	16 Menit

Sumber: *Pedoman Standar Pelayanan di Kantor Cabang*

Menurut Kepala Unit PT. Pegadaian Cabang Poncol Semarang waktu yang di perlukan untuk menggadaikan/ ulang gadai/ nyicil/ minta tambah/ tebus sebagian yaitu rata-rata 15 menit. Hal ini mengingat prosedur yang sederhana sehingga tidak membutuhkan waktu yang banyak. Pelayanan kredit gadai yang digunakan dalam melayani nasabah di Pegadaian hampir sama dengan batas waktu dalam standar pelayanan yang ditentukan oleh Pegadaian. Sistem pelayanan di PT Pegadaian didukung oleh sarana dan fasilitas pelayanan yang mendukung pelaksanaan pelayanan di PT Pegadaian. Saranan pelayaan adalah segala jenis peralatan/ perlengkapan kerja yang berfungsi sebagai alat utama, alat pembantu atau penunjang pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan pegawai dalam suatu perusahaan. Sarana pelayanan yang ada di PT Pegadaian Cabang Poncol Semarang antara lain komputer , peralatan/ perlengkapan menaksir dan peralatan kantor yang lain. Komputer yang di gunakan di Cabang Poncol Semarang ada 5 dan computer itu digunakan untuk melayani transaksi kepada nasabah dan juga untuk membuat surat pengantar apabila ada pengaduan oleh nasabah bahwa Surat Bukti Kredit (SBK) nasabah ada yang hilang. Adanya gangguan mungkin bisa terjadi tetapi para pegawai di PT Pegadaian secara cekatan bisa menangani hal tersebut dengan jalan secara perhitungan manual untuk melayani nasabah

Pegadaian. Dengan pelayanan yang manual tersebut maka SBK asli belum dapat di terbitkan dan diganti dengan SBK sementara sehingga untuk mendapatkan SBK asli nasabah harus menunggu hingga komputer di Cabang Poncolbisa dioperasikan kembali. Mengenai adanya gangguan secara teknis maupun non teknis tersebut PT. Pegadaian akan berterus terang kepada nasabah dan menyarankan nasabah mengambil SBK yang asli keesokan harinya. Sebab pada saat itu SBK yang asli tidak bisa di cetak. Sikap tersebut sesuai dengan pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan yaitu jujur dan terus terang sehingga nasabah tidak menunggu sesuatu yang tidak pasti.

Sarana pelayanan untuk penaksir atau alat taksir adalah peralatan yang disediakan oleh PT. Pegadaian yang berfungsi untuk membantu penaksir dalam membantu penaksiran barang gadai yang kebanyakan mengacu pada barang gadai berupa perhiasan emas / berlian / batu mulia. Peralatan yang sering dipakai penaksir antara lain :

1. Buku Peraturan Menaksir (BPM)1,2,3
2. Tabel berlian danemas
3. Standar Taksiran Logam(STL)
4. Harga PasaranSetempat
5. BatuUji
6. Air Uji (asamnitrat)
7. DiamonSelekter
8. Timbangan Emas (manual /elektronik)
9. Alat UkurBerlian
10. kalkulator

Dan alat – alat kantor yang lain seperti pulpen, steples, tinta, spidol, stempel, map, penggaris. Dan alat – alat kantor yang biasa kita jumpai.

3.7 Permasalahan yang di Hadapai PT. Pegadaian Cabang Poncol

Dalam suatu perusahaan pasti mengalami suatu permasalahan baik permasalahan dari internal perusahaan, di luar perusahaan ataupun masalah teknis yang tidak diketahui kapan datangnya dan tidak terkecuali PT. Pegadaian Cabang Poncol Semarang yang mana juga memiliki banyak permasalahan. Permasalahan yang sering dihadapi PT. Pegadaian Cabang Poncol Semarang adalah masalah non teknis, yaitu masalah saat terjadi pemadaman listrik yang mana semua transaksi tidak bisa dilakukan menggunakan komputer yang mana akan menghambat proses transaksi yang mana menggunakan komputer. Jika komputer mati maka akan menggunakan transaksi manual dan itu akan menghambat proses pelayanan dan jika ada nasabah yang sedang menggadai saat terjadi pemadaman listrik maka akan diberikan bukti tanda terima uang pinjaman sementara dan keesokan harinya harus ditukar ke PT. Pegadaian untuk mendapatkan surat yang asli sehingga akan membuat nasabah harus kembali lagi untuk mengambil surat tersebut. Permasalahan lain yang dihadapi PT. Pegadaian Cabang Poncol Semarang yaitu banyaknya infrastruktur investaris kantor yang kurang bagus kualitasnya seperti banyaknya inventaris kantor berupa kursi bagi para pegawai yang sudah banyak mengalami kerusakan, printer yang sering macet yang mana sangat mengganggu proses transaksi karena semua transaksi harus menggunakan printer. Kemudian masalah tentang lambatnya sistem Pegadaian yang mana sering terjadi buffering membuat para penaksir, teller serta kasir lambat dalam proses pelayanan sehingga akan membuat penumpukan nasabah dan jika proses buffering sering terjadi bisa membuat para pegawai emosional dan bisa membuat pelayanan menjadi buruk. Permasalah tentang kebersihan ruang penyimpanan barang gadai terutama barang gadai sepeda yang mana tempatnya kurang terawat sehingga banyak debu yang mengenai sepeda yang digadai dan juga kurang luasnya tempat penyimpanan barang gudang sehingga terkadang penaksir menolak barang gadai jenis gudang yang dilakukan masyarakat. Jika itu terus dilakukan akan membuat omset PT. Pegadaian Cabang Poncol Semarang menjadi turun dan

itu harus dihindari, kemudian dalam proses pemanggilan nasabah terkadang karyawan lupa tidak menggunakan kata-kata yang tepat seperti saat memanggil nasabah dengan nada yang sopan dan diawali kata Bapak/Iu.

