

**ANALISIS SISTEM KINERJA PT. PEGADAIAN SYARIAH  
(PERSERO) Tbk. CABANG PANGKAJENE**



**Oleh**

**SRI RAHAYU WANDIRA  
NIM 12.2200.088**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)  
PAREPARE**

**2016**

**ANALISIS SISTEM KINERJA PT. PEGADAIAN SYARIAH  
(PERSERO) Tbk. CABANG PANGKAJENE**



**Oleh**

**SRI RAHAYU WANDIRA  
NIM 12.2200.088**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menperoleh Gelar Sarjana Hukum (S. H)  
Pada Program Studi Muamalah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam  
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)  
PAREPARE**

**2016**

**ANALISIS SISTEM KINERJA PT. PEGADAIAN SYARIAH  
(PERSERO) Tbk. CABANG PANGKAJENE**

**Skripsi**

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai  
Gelar Sarjana Hukum**

**Program Studi  
Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)**

**Disusun dan diajukan oleh**

**SRI RAHAYU WANDIRA  
NIM 12.2200.088**

**Kepada**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)  
PAREPARE**

**2016**

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : **SRI RAHAYU WANDIRA**  
Judul Skripsi : Analisis Sistem Kinerja PT. Pegadaian Syariah  
(Persero) Tbk. Cabang Pangkajene.  
NIM : 12.2200.088  
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)  
Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Ketua STAIN Parepare  
No. Sti. 08/PP.00.9/1114/2016

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama : Dr. Zainal Said, M.H  
NIP : 19761118 200501 1 002  
Pembimbing Pendamping : Rusnaena, M.Ag  
NIP : 19680205 200312 2 001



(.....)  
(.....)

Mengetahui:

Ketua Jurusan Syariah  
Dan Ekonomi Islam



Budiman, M.HI  
NIP: 19730627 200312 1 004

**SKRIPSI**

**ANALISIS SISTEM KINERJA PT. PEGADAIAN SYARIAH  
(PERSERO) Tbk. CABANG PANGKAJENE**

Disusun dan diajukan oleh

**SRI RAHAYU WANDIRA  
NIM. 12.2200.088**

telah dipertahankan di depan panitia ujian munaqasyah  
pada tanggal 15 November 2016 dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

PembimbingUtama	:	Dr. Zainal Said, M.H
NIP	:	19761118 200501 1 002
PembimbingPendamping	:	Rusnaena, M.Ag
NIP	:	19680205 200312 2 001




**Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.**  
NIP.19640427 198703 1 002

Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam



**Budiman, S.Ag., M.HI.**  
NIP. 19730627 200312 1 004

### PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Analisis Sistem Kinerja PT. Pegadaian Syariah (Persero) Tbk. Cabang Pangkajene..

Nama Mahasiswa : Sri Rahayu Wandira

Nomor Induk Mahasiswa : 12.2200.088

Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Ketua STAIN Parepare  
No. Sti. 08/PP.00.9/1114/2016

Tanggal Kelulusan : 15 November 2016

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Dr. Zainal Said, M.H (Ketua) (.....)

Rusnaena, M.Ag (Sekretaris) (.....)

Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd (Anggota) (.....)

Damirah, SE.,MM (Anggota) (.....)



Ketua STAIN Parepare

Dr. Ahmad S Rustan, M.Si  
NIP. 19640427 198703 1 002

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat serta hidayahnya yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Tidak lupa pula kirimkan salawat serta salam kepada junjungan Nabiullah Muhammad *Saw*. Nabi yang menjadi panutan bagi umat Islam. Skripsi ini peneliti susun untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik guna menyelesaikan studi pada Program Studi Hukum Ekonomi Islam (Muamalah) Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Parepare.

Teristimewa penulis haturkan sembah sujud sebagai tanda ucapan terima kasih yang mendalam kepada Ayahanda tercinta, M. Yunus Beddu dan penghormatan yang mendalam serta doa yang senantiasa teriring kepada *almarhumah* Ibunda tercinta, Hane. Semoga amal saleh dan amal jariyahnya diterima dan segala dosanya diampuni oleh Allah Yang Maha *Rahman, Rahim* dan *Gafur*, di mana keduanya dengan penuh ketulusan mengasuh, mendidik dan membesarkan serta selalu memberikan pencerahan emosional dan tak pernah bosan mengirimkan doa untuk penulis sehingga mendapat kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya. Segala jerih payah dan pengorbanan mereka tidak dapat terbalaskan sampai kapanpun. Penulis persembahkan sepenuh hati tugas akhir ini untuk kedua orangtua penulis, sebagai tanda ucapan syukur telah membesarkan penulis dengan baik.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti juga mendapatkan banyak bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat

selesai tepat waktu. Untuk itu perkenankan peneliti untuk mengucapkan terima kasih pula yang sebesar-besarnya kepada:

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis juga mendapatkan banyak bimbingan, dorongan dan bantuan dari Bapak Dr. Zainal Said, M.H selaku pembimbing I dan Ibu Rusnaena, M.Ag selaku pembimbing II, penulis ucapkan terima kasih yang tulus untuk beliau.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kakak tercinta Marwati Yunus beserta suami Suparman Sulaimana dan Irwan Yunus serta keponakan penulis Irfan, S.Pd yang telah banyak memberikan bantuan baik berupa motivasi maupun materil.
2. Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si, selaku ketua STAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di STAIN Parepare.
3. Budiman, M.HI, selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
4. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam yang selama ini telah mendidik penulis hingga dapat menyelesaikan studinya.
5. Sahabat tercinta Syamsidar, Amd.Keb dan Mawar, S.Pd yang tiada henti mendoakan dan menyemangati penulis.
6. Sahabat seperjuangan selama di kampus Marlina Syamsir, Nurjannah, Iqra Wahyuliani, Erah Wahyuni, Rismawati, S. H, Hawariani Habar, S.H dan Asri Ayu, S. H yang selalu memberikan semangat, dukungan serta motivasi kepada penulis.

7. Para Pegawai Pegadaian Syariah Cabang Pangkajene yang telah memberikan bantuan selama penulis melakukan penelitian.
8. Keluarga besar Aliansi Mahasiswa Seni (ANIMASI) STAIN Parepare yang telah memberikan kesempatan untuk mendapatkan banyak ilmu dan pengalaman kepada penulis.
9. Keluarga besar Dewan Mahasiswa STAIN Parepare 2016 yang telah berbagi banyak pengalaman dengan penulis.
10. Teman-teman seperjuangan khususnya pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam yang selama ini turut memberikan semangat serta motivasi kepada penulis.
11. Semua pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan baik saat penelitian sampai selesainya skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang penulis terima dari berbagai pihak mendapat balasan yang pantas dan sesuai dari Allah SWT. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dinilai ibadah di sisi-Nya dan bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya, khususnya pada lingkungan Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Parepare. Akhirnya, semoga aktivitas yang dilakukan mendapat bimbingan dan ridho dari-Nya. Amin

Parepare, 14 Oktober 2016

  
SRI RAHAYU WANDIRA  
NIM. 12.2200.088

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sri Rahayu Wandira  
Tempat/Tgl.Lahir : Rappang, 23 Februari 1994  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila kemudian hari terbukti bahwa merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka peneliti bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Parepare, 14 Oktober 2016

Penulis

  
SRI RAHAYU WANDIRA  
NIM. 12.2200.088

## ABSTRAK

**Sri Rahayu Wandira.** Analisis Sistem Kinerja PT. Pegadaian Syariah (Persero) Tbk. Cabang Pangkajene. (Dibimbing oleh Bapak Zainal Said dan Ibu Rusnaena).

Sampai saat ini masih ada kesan dalam masyarakat, kalau seseorang pergi ke pegadaian untuk menjamin sejumlah uang dengan cara menggadaikan barang adalah aib dan seolah kehidupan orang tersebut sudah sangat menderita. Karena itu banyak diantara masyarakat yang malu menggunakan fasilitas pegadaian. Padahal pemerintah kini telah memfasilitasi masyarakat dengan suatu perusahaan umum (perum) yang melakukan kegiatan pegadaian yaitu pegadaian yaitu Perum Pegadaian yang menawarkan akses yang lebih mudah, proses yang jauh lebih singkat dan persyaratan yang relatif sederhana dan mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dana.

Penelitian ini membahas masalah utama, yaitu 1) Bagaimana mekanisme operasional PT. Pegadaian Syariah (Persero) Tbk. Cabang Pangkajene, 2) Bagaimana sistem kinerja PT. Pegadaian Syariah (Persero) Tbk. Cabang Pangkajene, 3) Faktor apa yang mempengaruhi kinerja PT. Pegadaian Syariah (Persero) Tbk. Cabang Pangkajene.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, data ddalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kinerja.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Mekanisme operasional pegadaian syariah berjalan di atas dua akad transaksi yaitu *rahn* dan *ijarah*. 2) Dalam upaya meningkatkan sistem kinerja para pegawai, pegadaian menerapkan beberapa sistem terhadap para pegawai seperti pendidikan dan pelatihan, etos kerja yang baik dan hubungan industrial antara pegawai dan perusahaan. 3) Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu sikap mental dan kondisi fisik pegawai. Pemberian motivasi atau penghargaan juga menjadi salah satu faktor peningkatan kinerja pegawai. Selain itu adanya beberapa sarana pendukung juga menjadi acuan para pegawai untuk meningkatkan kinerjanya terhadap perusahaan.

Kata Kunci: Sistem Kinerja, Mekanisme Operasional.

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGAJUAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING . .....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING . .....	v
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI . .....	vi
KATA PENGANTAR . .....	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	x
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Kegunaan Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Tinjauan Teoritis .....	8
2.2.1 Pengertian Analisis Sistem.....	12
2.2.2 Teori Kinerja.....	15

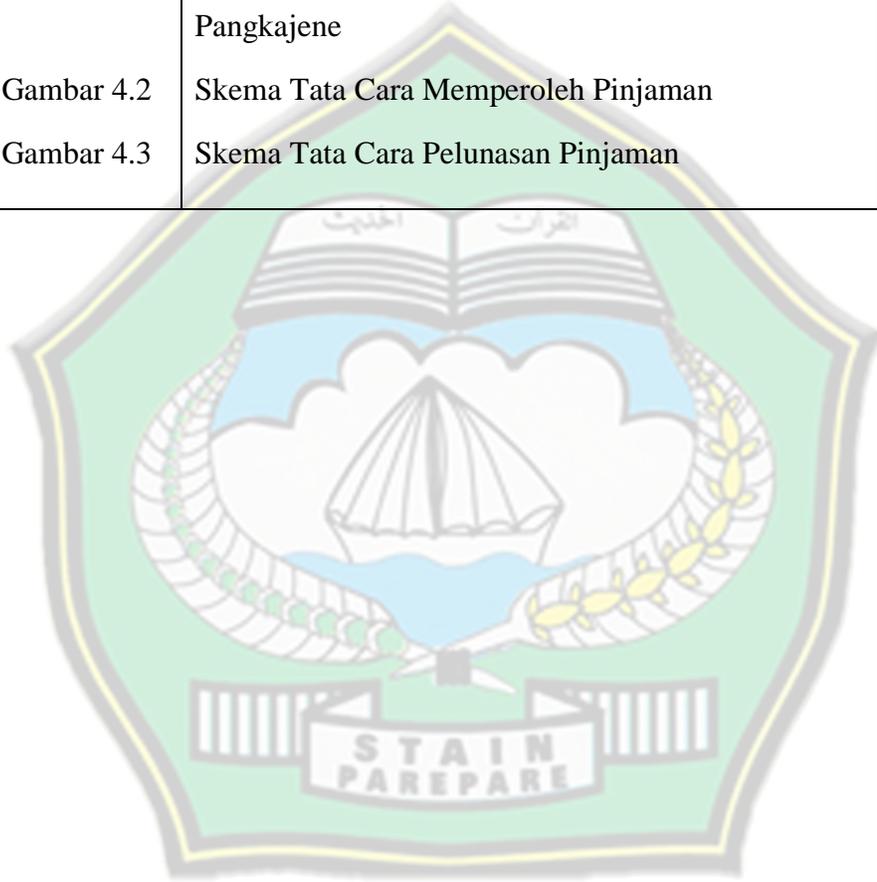
2.2.3 Definisi Gadai Menurut Syariah .....	13
2.2.4 Ketentuan Hukum Gadai Syariah .....	20
2.3 Tinjauan Konseptual (Penjelasan Judul) .....	25
2.4 Bagan Kerangka Pikir.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.3 Fokus Penelitian .....	30
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.6 Teknik Analisis Data .....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskriptif Lokasi Penelitian.....	33
4.1.1 Gambaran Umum Pegadaian Syariah.....	33
4.1.2 Visi Pegadaian Syariah.....	35
4.1.3 Misi Pegadaian Syariah .....	35
4.1.4 Stuktur Organisasi dan Tata Kerja Pegadaian Syariah Cabang Pangkajene Pegadaian Syariah.....	36
4.1.5 Profil Sumber Daya Manusia (SDM) PT. Pegadaian Syariah (Persero) Tbk. Cabang Pangkajene .....	37
4.2 Mekanisme Operasional Pegadaian Syariah Cabang Pangkajene ...	38
4.3 Sistem Kinerja Pegadaian Syariah Cabang Pangkajene.....	59
4.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegadaian Syariah Cabang Pangkajene .....	56

BAB V	PENUTUP	
5.1	Simpulan .....	65
5.2	Saran .....	66
DAFTAR	PUSTAKA .....	67
LAMPIRAN	– LAMPIRAN	



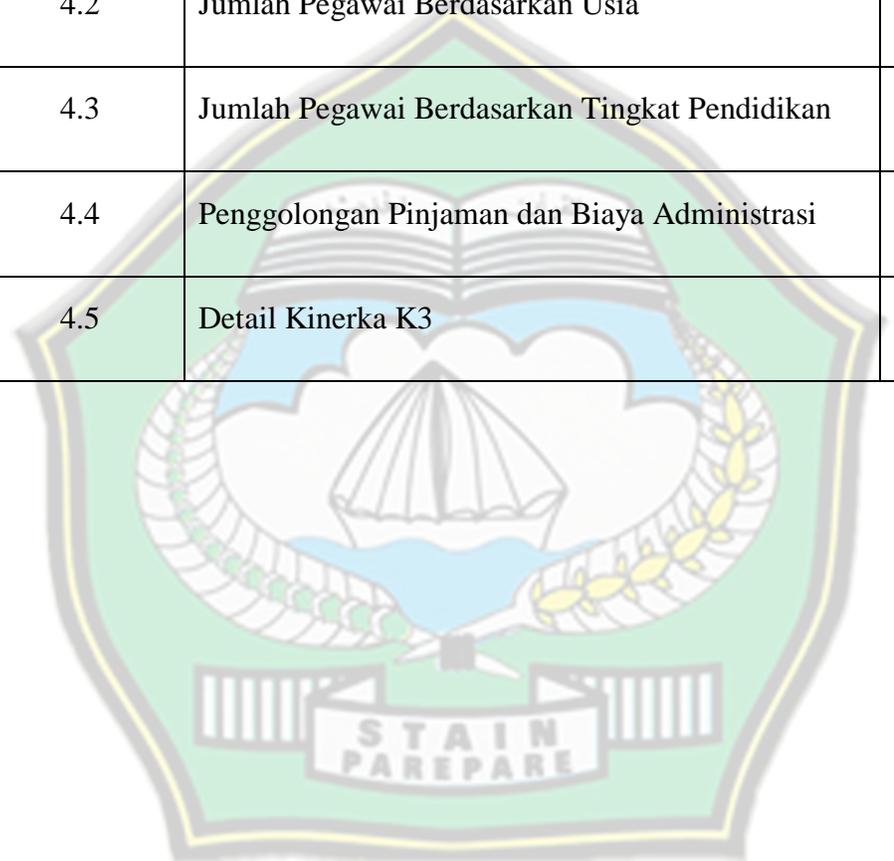
## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Bagan Kerangka Pikir	28
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Pangkajene	36
Gambar 4.2	Skema Tata Cara Memperoleh Pinjaman	41
Gambar 4.3	Skema Tata Cara Pelunasan Pinjaman	43



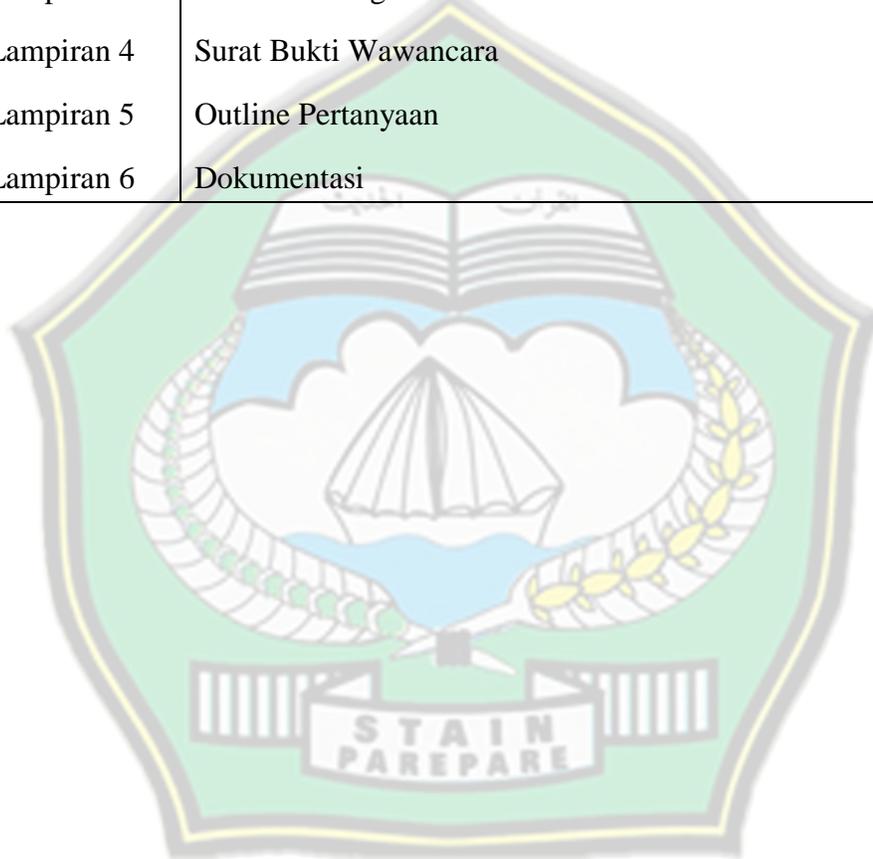
**DAFTAR TABEL**

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
4.1	Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.2	Jumlah Pegawai Berdasarkan Usia	37
4.3	Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	37
4.4	Penggolongan Pinjaman dan Biaya Administrasi	39
4.5	Detail Kinerja K3	62



**DAFTAR LAMPIRAN**

No. Lamp.	Judul Lampiran
Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Penelitian
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian
Lampiran 3	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
Lampiran 4	Surat Bukti Wawancara
Lampiran 5	Outline Pertanyaan
Lampiran 6	Dokumentasi



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam kehidupan sehari-hari, uang selalu saja dibutuhkan untuk membeli atau membayar berbagai keperluan. Dan yang menjadi masalah besar terkadang kebutuhan yang ingin dibeli tidak dapat dicukupi dengan uang yang dimilikinya. Kalau sudah demikian, mau tidak mau kita mengurangi untuk membeli berbagai keperluan yang dianggap tidak penting, namun untuk keperluan yang sangat penting terpaksa harus dipenuhi dengan berbagai cara seperti meminjam dari berbagai sumber dana yang ada.

Kegiatan pinjam meminjam seperti itu biasanya dilakukan oleh perseorangan atau badan hukum suatu lembaga, baik lembaga perbankan maupun non perbankan dan informal maupun nonformal. Indonesia yang sebagian masyarakatnya masih berada di garis kemiskinan cenderung memilih melakukan kegiatan pinjam meminjam kepada lembaga informal seperti misalnya rentenir. Kecenderungan ini dilakukan karena mudahnya persyaratan yang harus dipenuhi, mudah diakses dan dapat dilakukan dengan waktu yang relatif singkat. Namun dibalik kemudahan tersebut, rentenir atau sejenisnya menekan masyarakat dengan tingginya bunga.

Jika masyarakat mau melihat keadaan lembaga formal yang dapat dipergunakan untuk melakukan pinjam meminjam, mungkin masyarakat akan cenderung memilih lembaga formal tersebut untuk memenuhi kebutuhan dananya. Lembaga formal tersebut dibagi menjadi dua yaitu lembaga bank dan lembaga nonbank seperti pegadaian.

Namun sampai saat ini masih ada kesan dalam masyarakat, kalau seseorang pergi ke pegadaian untuk menjamin sejumlah uang dengan cara menggadaikan barang adalah aib dan seolah kehidupan orang tersebut sudah sangat menderita. Karena itu banyak diantara masyarakat yang malu menggunakan fasilitas pegadaian. Lain halnya jika kita pergi ke sebuah Bank, di sana akan terlihat lebih prestisius, walaupun dalam prosesnya memerlukan waktu yang relatif lebih lama dengan persyaratan yang cukup rumit. Padahal pemerintah kini telah memfasilitasi masyarakat dengan suatu perusahaan umum (perum) yang melakukan kegiatan pegadaian yaitu pegadaian yaitu Perum Pegadaian yang menawarkan akses yang lebih mudah, proses yang jauh lebih singkat dan persyaratan yang relatif sederhana dan mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dana.

Perusahaan umum pegadaian adalah satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai. Tugas pokoknya adalah memberikan pinjaman kepada masyarakat atas dasar hukum gadai agar masyarakat tidak dirugikan oleh kegiatan lembaga keuangan informal yang cenderung memanfaatkan kebutuhan dana mendesak dari masyarakat.<sup>1</sup>

Meminjam uang ke pegadaian bukan saja prosedurnya mudah dan cepat, tetapi biaya yang dibebankan juga lebih ringan apabila dibandingkan dengan para pelepas uang atau tukang (rentenir). Hal ini dilakukan sesuai dengan salah satu tujuan dari pegadaian dalam pemberian pinjaman kepada masyarakat dengan motto *“mengatasi masalah tanpa masalah”*.

---

<sup>1</sup>Qonitah, *Perusahaan Pegadaian*. <http://nitaqony.blogspot.co.id/2013/11/perusahaan-pegadaian.html> (26 April 2016).

Pegadaian dengan motto “*mengatasi masalah tanpa masalah*” diharapkan mampu mengatasi kesulitan masyarakat dalam hal kredit dalam waktu yang relatif singkat. Pegadaian dengan bekal semangat kerja keras dan memiliki elemen kunci sukses bagi perusahaan jasa gadai yaitu banyaknya outlet yang tersebar diseluruh Indonesia dengan didukung sumber daya manusia yang berdedikasi tinggi, kondisi ini menjanjikan perusahaan mencapai visi misi sesuai yang diharapkan menjadi perusahaan yang modern, dinamis dan inovatif.<sup>2</sup>

Tidak hanya sampai disitu fasilitas yang diberikan oleh pemerintah. Karena sebagian besar masyarakat Indonesia adalah penganut agama Islam dan melihat perkembangan produk-produk berbasis syariah kian marak di Indonesia maka Perum Pegadaian meluncurkan sebuah produk berbasis syariah yang disebut dengan pegadaian syariah.

Dengan mayoritas penduduk muslim seharusnya pegadaian syariah mampu bersaing dengan pegadaian yang berbasis konvensional. Namun pada kenyataannya sampai pada saat ini masyarakat masih belum dapat beralih dari pegadaian konvensional ke pegadaian syariah, hal itu dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu faktor bauran pemasaran. Bauran pemasaran menjadi sebuah strategi pemasaran yang seharusnya ada dan diterapkan secara efektif dalam perkembangan pegadaian syariah.

Selain itu tingkat kepercayaan masyarakat Islam terhadap sistem operasional pada lembaga-lembaga keuangan yang berlabel syariah termasuk pegadaian syariah dianggap masih kurang. Hal tersebut yang mendasari timbulnya pertanyaan khususnya bagi umat muslim (nasabah muslim) apakah instansi atau lembaga-

---

<sup>2</sup>Frianto Panda, Elly Santi Ompusunggu, dan Ahmad Abror, *Lembaga Keuangan* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2005), h. 70.

lembaga yang bermunculan sekarang ini yang berlabel syariah prosedur yang dijalankan sudah sesuai dengan apa yang sebenarnya atau sesuai dengan syariat/ aturan Islam.

Mereka beranggapan bahwa beberapa lembaga keuangan syariah dan konvensional secara aplikasinya sama, hanya istilah-istilah yang digunakan saja yang berbeda. Akan tetapi pada dasarnya, produk-produk berbasis syariah sebenarnya memiliki karakteristik seperti, tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk karena riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan, dan melakukan bisnis untuk memperoleh imbalan atas jasa dan atau bagi hasil. Konsep yang berbasiskan prinsip-prinsip syariah ini bahkan memberi masyarakat beberapa keuntungan yaitu cepat, praktis dan menentramkan. Cepat karena hanya membutuhkan waktu 15 menit untuk prosesnya, praktis karena persyaratannya mudah, jangka waktu fleksibel dan terdapat kemudahan lain, serta menentramkan karena sumber dana berasal dari sumber yang sesuai dengan syariah begitu pun dengan proses gadai yang diberlakukan.<sup>3</sup>

Namun demikian, hal tersebut dapat dipahami karena keterbatasan mereka akan pengetahuan serta minimnya pengetahuan yang mereka dapatkan dari setiap lembaga keuangan syariah termasuk pegadaian syariah. Selain itu ada pula yang menyatakan bahwa prosedur atau proses akad dalam pegadaian terlalu sulit dipahami, justru berbanding sebaliknya dengan pegadaian konvensional yang menurut mereka lebih mudah dan cepat dalam proses akadnya.

Hal tersebut mendorong pihak pegadaian syariah maupun lembaga-lembaga keuangan lainnya perlu memberikan pemahaman dan edukasi kepada masyarakat

---

<sup>3</sup> Ayyid Darisma, *Pegadaian Syariah*. <https://penadarisma.wordpress.com/makalah/pengadain-syariah/> (26 April 2016).

mengenai konsep baru serta produk-produk berbasis syariah yang ditawarkan oleh lembaga-lembaga keuangan tersebut.

Akan tetapi sebelumnya perlu dilakukan penelitian mengenai sistem kinerja yang diterapkan pada pegadaian syariah apakah sudah sesuai dengan aturan atau syariat yang telah ditetapkan oleh Islam. Hasil dari penelitian tersebut akan menjadi tolak ukur layak atau tidak bagi masyarakat khususnya umat muslim untuk menggunakan jasa pegadaian syariah sebagai alternatif masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dana.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan di atas, maka dalam skripsi ini penulis tertarik meneliti tentang “*Analisis Sistem Kinerja PT. Pegadaian Syariah (Persero) Tbk. Cabang Pangkajene*”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka secara spesifik penulis dapat mengidentifikasi ke dalam beberapa masalah yang diuraikan ke dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

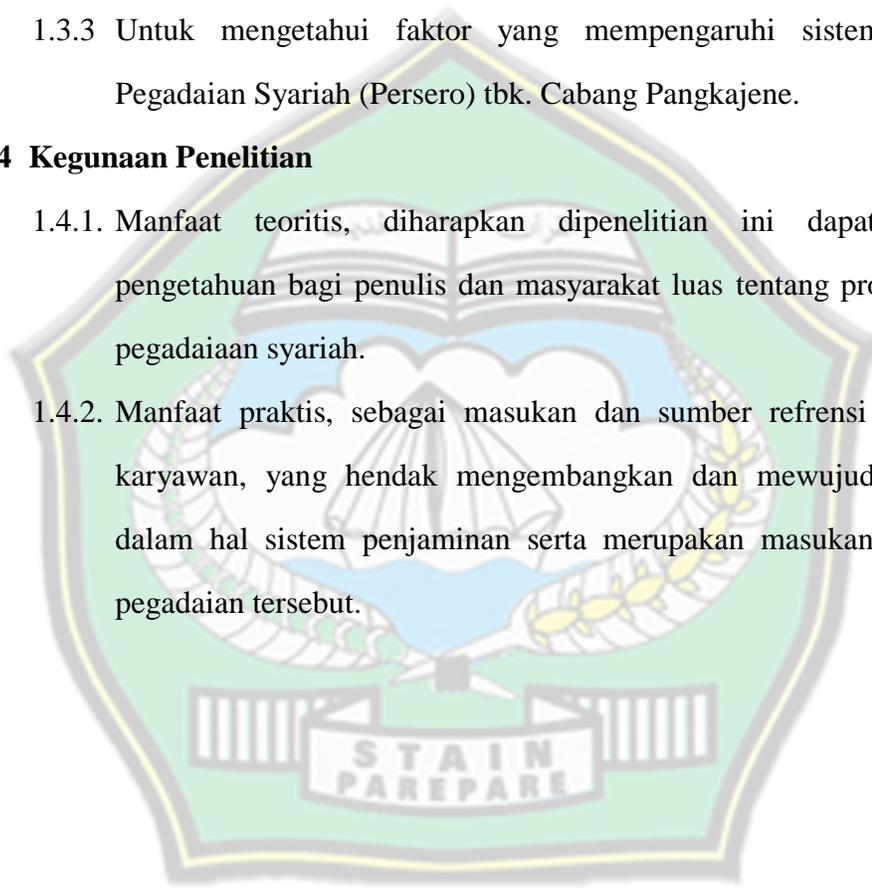
- 1.2.1. Bagaimana mekanisme operasional PT. Pegadaian Syariah (Persero) Tbk. Cabang Pangkajene?
- 1.2.2. Bagaimana sistem kinerja PT. Pegadaian Syariah (Persero) Tbk. Cabang Pangkajene?
- 1.2.3. Faktor apa yang mempengaruhi kinerja PT. Pegadaian Syariah (Persero) Tbk. Cabang Pangkajene?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

- 1.3.1 Untuk mengetahui sistem operasional PT. Pegadaian Syariah (Persero) tbk. Cabang Pangkajene.
- 1.3.2 Untuk mengetahui sistem kinerja PT. Pegadaian Syariah (Persero) tbk. Cabang Pangkajene.
- 1.3.3 Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi sistem kinerja PT. Pegadaian Syariah (Persero) tbk. Cabang Pangkajene.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

- 1.4.1. Manfaat teoritis, diharapkan dipenelitian ini dapat memberikan pengetahuan bagi penulis dan masyarakat luas tentang prosedur gadai di pegadaian syariah.
- 1.4.2. Manfaat praktis, sebagai masukan dan sumber referensi terutama bagi karyawan, yang hendak mengembangkan dan mewujudkan pegadaian dalam hal sistem penjaminan serta merupakan masukan bagi lembaga pegadaian tersebut.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Dari beberapa penelitian dan pembahasan terdahulu yang telah ditelusuri oleh penulis, tidak ditemukan hal-hal yang konkrit membahas atau meneliti apa yang dibahas oleh penulis. Akan tetapi dari beberapa penelitian terdahulu peneliti menemukan hal-hal yang ada kaitannya dengan gadai syariah di pegadaian syariah antara lain:

“Analisis Pelayanan Perum Pegadaian Syariah Terhadap Loyalitas Konsumen Studi pada Pegadaian Syariah di Cabang Malang” oleh Masnuatul Khoiriyah. Dari tulisan tersebut diketahui bahwa kualitas pelayanan merupakan wtingkat baik dan buruknya suatu usaha melayani kebutuhan orang lain atau tingkat kemudahan yang diberikan pemberi layanan sehubungan dengan jual beli atau jasa dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan di Perum Pegadaian Syariah Cabang Malang merupakan tingkat baik buruknya pelayanan pegawai Perum Pegadaian kepada nasabah yang dapat diukur melalui indikator-indikator kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan menentukan eksistensi perusahaan dan loyalitas pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.<sup>4</sup>

Kemudian penelitian selanjutnya “Sistem Gadai Dalam Perspektif Hukum Islam (Studi Pada Cabang Pegadaian Syariah) Watang Sawitto Pinrang” oleh Nurhayu Zakinah pada tahun 2013. Tulisan ini menunjukkan bahwa prosedur gadai di

---

<sup>4</sup> Masnuatul, Khoiriyah “Analisis Pelayanan Perum Penggadaian Syariah terhadap Loyalitas Konsumen (Studi kasus pada Penggadaian Syariah Di Cabang Malang)”, (Skripsi Sarjana; Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2010).

Cabang Pegadaian Watang Sawitto Pinrang, dalam melakukan gadai haruslah ada barang sebagai jaminan yang dalam masa tempo 4 bulan. Ketika nasabah tidak dapat melunasi hutangnya, maka barang tersebut akan dilelang sesuai syariah. Cabang Pegadaian Watang Sawitto Pinrang memperoleh keuntungan hanya dari bea sewa tempat. Dalam pegadaian ini menggunakan dua akad yaitu rahn dan ijarah. Dalam Cabang Pegadaian Syariah Watang Sawitto Pinrang ini tarif ijarahnya per 10 hari, yang mana tidak bisa ditentukan terlebih dahulu. Karena, untuk mengetahui tarif ijarahnya terlebih dahulu diketahui nilai taksiran suatu barang. Cabang Pegadaian Syariah Watang Sawitto Pinrang selain menerima perhiasan, ia juga menerima kendaraan yang mana harus dilengkapi dengan BPKBnya sebagai barang jaminan yang diperuntukkan untuk nasabah yang mempunyai usaha yang sudah berjalan dalam setahun.<sup>5</sup>

Sedangkan pada penelitian ini penulis lebih mengarah pada pengaruh sistem kerja yang terdapat pada pegadaian syariah terhadap kelancaran usaha perusahaan. Terlihat perbedaan mendasar dari penelitian terdahulu dengan yang penulis teliti pada penelitian ini. Dimana pada penelitian ini penulis menitik beratkan penelitian pada sistem kerja yang berlaku pada pegadaian syariah yang tentunya akan mampu membawa peningkatan terhadap kelancaran usaha pegadaian syariah.

## **2.2 Tinjauan Teoritis**

Penelitian ini akan menggunakan suatu bangunan kerangka teoritis atau konsep-konsep yang menjadi grand teori dalam menganalisis permasalahan yang

---

<sup>5</sup>Nurhayu Zakinah, "Sistem Gadai Dalam Perspektif Hukum Islam (Studi Pada Cabang Pegadaian Syariah) Watang Sawitto Pinrang" (Skripsi Sarjana: Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam: Parepare, 2013).

akan diteliti atau untuk menjawab permasalahan penelitian yang telah dibangun sebelumnya. Adapun tinjauan teori yang digunakan adalah:

### 2.2.1 Pengertian Analisis Sistem

Menurut Mulyanto, Analisis sistem adalah teori sistem umum yang sebagai sebuah landasan konseptual yang mempunyai tujuan untuk memperbaiki berbagai fungsi didalam sistem yang sedang berjalan agar menjadi lebih efisien, mengubah sasaran sistem yang sedang berjalan, merancang/mengganti output yang sedang digunakan, untuk mencapai tujuan yang sama dengan seperangkat input yang lain (biasa jadi lebih sederhana dan lebih interatif) atau melakukan beberapa perbaikan serupa.<sup>6</sup> Sedangkan menurut Kristanto analisis sistem adalah suatu proses pengumpulan dan menginterpretasikan kenyataan-kenyataan yang ada, mendiagnosa persoalan dan menggunakan keduanya untuk memperbaiki sistem.<sup>7</sup>

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli yang dikemukakan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis sitem adalah suatu proses sistem yang secara umum digunakan sebagai landasan konseptual yang mempunyai tujuan untuk memperbaiki berbagai fungsi didalam suatu sistem tertentu.

Selanjutnya analisis sistem memiliki beberapa tahap yang harus dilakukan sebelum mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi. Tahap analisis sistem merupakan tahap yang kritis dan sangat penting, karena kesalahan di dalam tahap ini akan menyebabkan juga kesalahan di tahap selanjutnya.

---

<sup>6</sup>Agus Mulyanto, *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2009), h. 125.

<sup>7</sup>Andri Kristanto, *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya* (Jakarta: Gava Media, 2003).

Di dalam tahap analisis sistem terdapat langkah-langkah dasar yang harus dilakukan oleh seorang analis sistem, diantaranya adalah:

#### 2.2.1.1 Identify

Identify yaitu proses yang dilakukan untuk mengidentifikasi masalah. Mengidentifikasi masalah merupakan langkah pertama yang dilakukan dalam tahap analisis sistem. Masalah dapat didefinisikan sebagai suatu pertanyaan yang ingin dipecahkan. Masalah ini yang menyebabkan sasaran dari sistem tidak dapat dicapai. Hal yang dilakukan dalam identifikasi masalah yaitu:

##### 2.2.1.1.1 Mengidentifikasi penyebab masalah

##### 2.2.1.1.2 Mengidentifikasi titik keputusan

##### 2.2.1.1.3 Mengidentifikasi personil-personil/ kunci utama

#### 2.2.1.2 Understand

Understand, yaitu memahami kerja dari sistem yang ada. Tahapan ini adalah memahami kerja sistem yang ada dengan mempelajari secara terinci bagaimana sistem yang ada beroperasi. Analis sistem perlu mempelajari apa dan bagaimana operasi dari sistem yang ada sebelum mencoba untuk menganalisis permasalahan, kelemahan dan kebutuhan pemakai sistem untuk dapat memberikan rekomendasi pemecahannya. Sejumlah data perlu dikumpulkan, dengan menggunakan teknik pengumpulan informasi yang ada seperti:

##### 2.2.1.2.1 Wawancara

Wawancara merupakan cara yang paling efektif, merupakan sebuah pertukaran informasi antara pewawancara (analis sistem) dengan yang diwawancara (user). Perlu ada perencanaan dan perlu ada tujuan khusus

dan terdiri dari pertanyaan dan menjawab pertanyaan. Wawancara juga merupakan mekanisme feedback dan cara utama untuk mengumpulkan fakta lapangan dan melihat kesenjangan yang ada.

#### 2.2.1.2.2 Sampling

Sampling adalah aplikasi dari prosedur tertentu yang kurang dari 100% item dalam suatu survey untuk mengevaluasi atau estimasi beberapa karakteristik dari populasi. Sampling berguna untuk menentukan karakteristik atau nilai dari seluruh item yang akan dipergunakan hingga selesai.

#### 2.2.1.2.3 Observing

Observasi memiliki banyak tujuan. Analis dapat menentukan apa yang akan dilakukan, bagaimana dilakukan, siapa yang mengerjakan, kapan dikerjakan, berapa lama dikerjakan, dimana dikerjakan, dan mengapa dikerjakan. Analis kemungkinan bisa tidak memiliki waktu banyak dalam mengobservasi. Untuk itu, teknik sampling dapat digunakan secara efektif untuk mengurangi Analisa waktu yang dibutuhkan dalam mengobservasi dan tetap dapat mengumpulkan fakta/ hasil yang pasti.

#### 2.2.1.3 Analysis

Analysis, yaitu melakukan analisa terhadap sistem. Menganalisis hasil dilakukan berdasarkan data yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

#### 2.2.1.4 Report

Report, yaitu membuat laporan dari hasil analisis yang telah dilakukan dalam kurun waktu tertentu. Report merupakan kegiatan membuat laporan-laporan

hasil analisis. Selanjutnya laporan tersebut akan mempelajari temuan-temuan yang telah ditemukan oleh analis sistem yang disajikan dalam bentuk laporan.<sup>8</sup>

Adapun fungsi dari analisis sistem adalah:

- 2.2.1.4.1.1 Mengidentifikasi masalah-masalah kebutuhan pemakai
- 2.2.1.4.1.2 Menyatakan secara spesifik saran yang dicapai untuk memenuhi kebutuhan pemakai
- 2.2.1.4.1.3 Memilih alternatif-alternatif metode pemecaha yang paling tepat
- 2.2.1.4.1.4 Merencanakan dan menerapkan rancangan sistem<sup>9</sup>

Adapun tujuan analisis sistem sebagai berikut:

- 2.2.1.4.1.4.1 Memberikan pelayanan kebutuhan informasi kepada fungsi manajerial di dalam pengendalian pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan
- 2.2.1.4.1.4.2 Membantu para pengambil keputusan
- 2.2.1.4.1.4.3 Mengevaluasi sistem yang telah ada
- 2.2.1.4.1.4.4 Merumuskan tujuan yang ingin dicapai berupa pengelolaan data maupun pembuatan laporan baru
- 2.2.1.4.1.4.5 Menyusun suatu tahap pengembangan sistem<sup>10</sup>

## 2.2.2 Teori Kinerja

Suatu organisasi, baik itu pemerintah maupun swasta, selalu digerakan oleh sekelompok orang yang berperan aktif untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai dari organisasi tersebut. Tujuan organisasi tentunya tidak akan tercapai jika kinerja

<sup>8</sup>Andri Nur, *Analisis Sistem*. <http://optionsface.blogspot.co.id/2010/11/analisis-sistem.html?m=1> (15 Juni 2016).

<sup>9</sup>Gaol, L, Jimmy, *Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Grasindo, 2008), h. 74.

<sup>10</sup>Luigi Gosal, *Analisis Sistem*. <https://luigigosal86.wordpress.com/2012/10/02/analisis-sistem-3/> (15 Juni 2016).

anggota atau pegawainya tidak maksimal. Menurut Mangkunegara kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>11</sup>

Tidak jauh berbeda, Siagian yang mendefinisikan kinerja sebagai suatu keseluruhan kemampuan seseorang untuk bekerja sedemikian rupa sehingga mencapai tujuan kerja secara optimal dan berbagai sasaran yang telah diciptakan dengan pengorbanan yang secara rasio lebih kecil dibandingkan dengan hasil yang dicapai.<sup>12</sup>

Berbagai pendapat di atas dapat menggambarkan bahwa kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat, tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah penilaian hasil kerja seseorang dalam suatu organisasi sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Teori tentang kinerja (job performance) dalam hal ini adalah teori psikolog tentang proses tingkah laku kerja seseorang sehingga menghasilkan sesuatu yang menjadi tujuan dari pekerjaannya. As'ad mengatakan bahwa perbedaan kinerja antara orang yang satu dengan lainnya dalam situasi kerja adalah karena perbedaan karakteristik dari individu. Disamping itu, orang yang sama dapat menghasilkan kinerja yang berbeda di dalam situasi yang berbeda pula.<sup>13</sup> Semuanya dapat

---

<sup>11</sup>Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2000), h. 67.

<sup>12</sup>Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Elek Media Kompetindo, 1995), h. 227.

<sup>13</sup>Moh. As'ad, *Psikologi Industri*, (Yogyakarta: Liberty, 2005).

menerangkan bahwa kinerja itu pada garis besarnya dipengaruhi oleh dua hal, yaitu faktor-faktor individu dan faktor-faktor situasi. Namun pendapat ini masih belum menerangkan tentang prosesnya. Khusus yang menyangkut proses ada dua teori yaitu:

#### 2.2.2.1 *Path Goal Theory*

Teori ini dikemukakan oleh Locke dari dasar teori Lewin's Ott yang berpendapat bahwa tingkah laku manusia banyak didasarkan untuk mencapai suatu tujuan.

#### 2.2.2.2 *Teori Atribusi atau Expectancy Theory*

As'ad mengatakan bahwa teori ini pertama kali dikemukakan oleh Heider. Pendekatan teori atribusi mengenai kinerja dirumuskan  $P=MXA$ , dimana  $P = performance$ ,  $M = motivation$ ,  $A = ability$ . Berpedoman pada formula tersebut, menurut teori ini kinerja adalah hasil interaksi antara motivasi dengan *ability* (kemampuan dasar).

Dengan demikian, orang yang tinggi motivasinya tetapi memiliki *ability* yang rendah akan menghasilkan kinerja yang rendah. Begitu pula halnya dengan orang yang mempunyai *ability* tinggi tetapi rendah motivasinya.

Suatu pencapaian atau hasil kerja dalam kegiatan, aktivitas atau program yang telah direncanakan sebelumnya guna mencapai tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu yang dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Simanjuntak, yaitu:

2.2.2.3 Kualitas dan kemampuan pegawai. Yaitu hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan/ pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental dan kondisi fisik pegawai.

2.2.2.4 Saran pendukung, yaitu hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja (keselamatan kerja, kesehatan kerja, sarana produksi, teknologi) dan hal-hal yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai (upah/ gaji, jaminan sosial dan keamanan kerja).

2.2.2.5 Supra sarana, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kebijaksanaan pemerintah dan hubungan industrial manajemen.<sup>14</sup>

Sedangkan dalam pendapat lain yang dikemukakan oleh Steers faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

2.2.2.5.1 Kemampuan, kepribadian dan minat kerja.

2.2.2.5.2 Kejelasan dan penerimaan atau kejelasan peran seorang pekerja yang merupakan taraf pengertian dan penerimaan seseorang terhadap tugas yang diberikan kepadanya.

2.2.2.5.3 Tingkat motivasi pekerja yaitu daya energi yang mendorong, mengarahkan dan mempertahankan perilaku.

### 2.2.3 Definisi Gadai menurut Syariah

Gadai adalah pinjam-meminjam uang dibatas waktu tertentu dengan menyerahkan barang sebagai tanggungan, jika telah sampai pada waktunya tidak ditebus barang itu menjadi hak yang member pinjaman. Sedangkan pengertian gadai

<sup>14</sup>Simanjuntak Payaman, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*, (Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2005).

menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah barang yang diserahkan sebagai tanggungan utang.<sup>15</sup> Gadai juga berarti kredit jangka pendek dengan jaminan sekuritas yang berlaku empat bulan dan setiap kali dapat diperpanjang apabila tidak dihentikan oleh salah satu pihak yang bersangkutan.

Adapun gadai dalam fiqih Islam disebut “*Ar-rahn*”. *Ar-rahn* adalah suatu jenis perjanjian untuk menahan suatu barang sebagai tanggungan utang. Pengertian *ar-rahn* dalam bahasa arab adalah *ats tsubut wa ad-dawan*, yang berarti “tetap” dan “kekal” seperti dalam kalimat *maun rahim*, yang berarti air yang tenang. Hal itu berdasarkan firman Allah SWT dalam QS. Al-Muddatstsir (74) ayat 38 sebagai berikut:

رَهِيْنَةٌ كَسَبَتْ بِمَا نَفْسٍ كُلُّ

“setiap orang bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya”<sup>16</sup>

Menurut bahasa, gadai (*al-rahn*) berarti *Atsubuutu wa Dawamu* artinya tetap dan kekal atau *al-Habsu wa Lumuzu* yang artinya pengekangan dan keharusan yang juga bisa berarti jaminan. Pengertian “tetap” dan “kekal” dimaksud, merupakan makna yang tercakup dalam kata *al-habsu*, yang berarti menahan. Kata ini merupakan makna yang bersifat meteril. Karena itu secara bahasa kata *ar-rahn* berarti “menjadikan suatu barang yang bersifat materi sebagai pengikat hutang”. Jadi pengertian gadai (*rahn*) secara bahasa seperti yang diungkapkan di atas adalah tetap, kekal dan jaminan.

<sup>15</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 2002, (Jakarta: Balai Pustaka), h. 246.

<sup>16</sup>Academia, *Hukum Ekonomi Islam*. [http://www.academia.edu/10289014/Tugas\\_Kelompok\\_Hukum\\_Ekonomi\\_Islam\\_Gadai\\_Syariah](http://www.academia.edu/10289014/Tugas_Kelompok_Hukum_Ekonomi_Islam_Gadai_Syariah) (12 Mei 2016).

Adapun secara terminologi para ulama fiqh mendefinisikannya sebagai berikut:

- 2.2.3.1 Menurut Sayyid Sabiq, *ar-rah*n adalah menjadikan barang berharga menurut pandangan syara' sebagai jaminan utang.
- 2.2.3.2 Menurut Muhammad Rawwas Qal'ahji penyusun buku Ensiklopedi Fiqih Umar bin Khattab r.a, berpendapat bahwa *ar-rah*n adalah menguatkan utang dengan jaminan utang.
- 2.2.3.3 Menurut Masjfuq Zuhdi *ar*0rahn adalah perjanjian atau akad pinjam meminjam dengan menyerahkan barang sebagai tanggungan utang
- 2.2.3.4 Menurut Nasrun Haroen, *ar-rah*n adalah menjadikan suatu (barang) sebagai jaminan terhadap hak (piutang) yang mungkin dijadikan sebagai pembayaran hak (piutang) itu, baik keseluruhannya ataupun sebagiannya.<sup>17</sup>

Sebagaimana telah dijelaskan di atas, bahwa *ar-rah*n adalah menjadikan barang berharga sebagai jaminan utang. Dengan begitu jaminan tersebut berkaitan erat dengan utang piutang dan timbul dari padanya. Sebenarnya pemberian utang itu merupakan suatu tindakan kebajikan untuk menolong orang yang sedang dalam keadaan terpaksa dan tidak mempunyai uang dalam keadaan kontan. Namun untuk ketenangan hati, pemberi utang memberikan suatu jaminan, bahwa utang itu akan dibayar oleh yang berutang. Untuk maksud itu pemilik uang boleh meminta jaminan dalam bentuk barang berharga.

Selain pengertian gadai (*rah*n) yang dikemukakan di atas, penulis menungkapkan pengertian gadai (*rah*n) yang diberikan oleh para ahli hukum Islam sebagai berikut:

---

<sup>17</sup>Abdul Rahman Ghazaly, Ghufron Ihsan, dan Saipudin Shidiq, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Prenada Media Grup, 2012), h. 265.

2.2.2.4.1 Ulama Syafi'iyah mendefinisikan sebagai berikut:

جعل عين يجوز بيعها وثيقة بدين يثتوفي منها عند تعذرو فانه

*“menjadikan suatu barang yang bisa dijual sebagai jaminan utang dipenuhi dari harganya, bila yang berutang tidak sanggup membayar utangnya”*<sup>18</sup>

2.2.2.4.2 Ulama Hanabilah mengungkapkan sebagai berikut:

المال الذي يجعل وثيقة بدين يستوفي من ثمنه ان تعذر استيفائه ممن هو عليه

*“suatu benda yang dijadikan kepercayaan suatu utang, untuk dipenuhi dari harganya, bila yang berutang tidak sanggup membayar utangnya”*

2.2.2.4.3 Ulama Malikiyah mendefinisikan sebagai berikut:

سيئ متمول يؤخذ من مالكة توثقابه في دين لازم

*“sesuatu yang bernilai harta mutamawwal yang diambil dari pemiliknya untuk dijadikan pengikat atas utang yang tetap (mengikat)”*

2.2.2.4.4 Ulama Hanafi mendefinisikan sebagai berikut:

*“sesuatu (barang) sebagai jaminan terhadap hak (piutang) yang mungkin dijadikan sebagai pembayar hak (piutang) tersebut, baik seluruhnya maupun sebagiannya”*<sup>19</sup>

Dengan demikian gadai menurut syariah Islam berarti penahanan atau pengekangan. Sehingga dengan adanya akad gadai menggadai, kedua belah pihak mempunyai tanggung jawab bersama, yang punya utang bertanggung jawab melunasi utangnya dan yang berpiutang bertanggung jawab menjamin keutuhan barang jaminannya. Apabila utang telah dibayar pemahaman oleh sebab akad itu dilepas, dan keadaannya bebas dari tanggung jawab dan kewajiban masing-masing.

<sup>18</sup>Saifulloh Al Aziz, *Fiqh Islam Lengkap*, (Jakarta: Terbit Terang, 2005), h. 187.

<sup>19</sup>Muhammad Mujahidin, *Konsep Gadai Syariah (Ar-Rahn)* Dalam Perspektif Ekonomi Islam dan Fiqih Muamalah. <http://mujahidinimeis.wordpress.com/2011/01/24/konsep-gadaisyariah-ar-rahn-dalam-perspektif-ekonomi-islam-dan-fiqh-muamalah/> (18 Mei 2016).

Dalam hukum Islam objek gadai meliputi barang yang mempunyai nilai harta dan tidak dapat dipersoalkan apakah ia merupakan benda bergerak seperti mobil atau tidak bergerak seperti tanah dan rumah. Adapun istilah-istilah yang digunakan dalam perjanjian gadai menurut hukum Islam adalah sebagai berikut:

2.2.2.4.4.1 Pemilik barang (yang berhutang) atau penggadai diistilahkan dengan *rahn*.

2.2.2.4.4.2 Orang yang memberi hutang atau penerima gadai, diistilahkan dengan *murtahin*

2.2.2.4.4.3 Objek atau barang yang digadaikan, diistilahkan dengan *marhun*.

*Marhun* di tangan *murtahin* hanya berfungsi sebagai jaminan hutang dari *rahn*. Barang jaminan itu baru dapat dijual atau dihargai dalam waktu yang telah disepakati oleh kedua belah pihak dan utang tidak dapat dilunasi oleh debitor. Oleh karena itu hak kreditor terhadap barang jaminan hanya apabila debitor tidak melunasi hutangnya. Dalam buku Islam, gadai seperti ini termasuk salah satu akad muamalah yang diperbolehkan dengan harus memenuhi persyaratan dan kualifikasi tertentu juga.

Dasar hukum yang menjadi landasan gadai syariah adalah ayat-ayat Al-Quran, hadis Nabi Muhammad SAW, ijma' ulama, dan fatwa MUI. Dalam sistem hukum positif di Indonesia hanya fatwa MUI yang dapat dijadikan aturan pelaksanaan dalam melakukan praktik gadai, tentunya fatwa MUI tersebut berdasarkan Al-Quran, hadis Nabi Muhammad SAW dan ijma' para ulama.

Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia menjadi salah satu rujukan yang berkenaan gadai syariah, diantaranya dikemukakan sebagai berikut:

2.2.2.4.4.3.1 Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No: 25/DSN-MUI/III/2002, tentang *Rahn*;

- 2.2.2.4.4.3.2 Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No: 26/DSN-MUI/III/2002, tentang *Rahn* Emas;
- 2.2.2.4.4.3.3 Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No: 09/DSN-MUI/IV/2002, tentang Pembayaran *Ijarah*;
- 2.2.2.4.4.3.4 Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No: 10/DSN-MUI/VIII/2002, tentang *Wakalah*;
- 2.2.2.4.4.3.5 Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No: 43/DSN-MUI/VIII/2004, tentang Ganti Rugi.<sup>20</sup>

Syariah Islam sebagai suatu syariat yang dibawa oleh Rasul terakhir memiliki sifat yang komprehensif dan universal. Komprehensif berarti merangkum seluruh aspek kehidupan manusia baik ritual (ibadah) maupun sosial (muamalah). Konsep lembaga keuangan pada tatanan perekonomian masyarakat madani harus mengacu pada tatanan perekonomian pada masa Rasulullah membangun masyarakat Madinah yang dalam seluruh aspek kehidupan berlandaskan Syariah Islam<sup>21</sup>

#### 2.2.4 Ketentuan Hukum Gadai Syariah

Dalam melaksanakan suatu perikatan terdapat beberapa ketentuan-ketentuan yang harus dipenuhi seperti rukun dan syarat gadai. Secara bahasa rukun adalah sesuatu yang harus dipenuhi untuk sahnya suatu pekerjaan. Sedangkan syarat adalah ketentuan (peraturan atau petunjuk) yang harus dilakukan.

Rukun akad *rahn* terdiri atas *rahin* (orang yang menyerahkan barang), *murtahin* (penerimaan barang), *marhun/rahn* (barang yang digadaikan) dan *marhun*

<sup>20</sup>Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), h. 5.

<sup>21</sup>Muhammad Djafar, *Pengantar Ilmu Fiqh*, (Jakarta: Kalam Mulia, 1993), h. 42.

*bih* (hutang) serta *ijab qabul*, adapun rukun selebihnya merupakan turunan dari adanya *ijab* dan *qabul*.<sup>22</sup>

Gadai atau pinjaman dengan jaminan benda memiliki beberapa rukun, antara lain:

#### 2.2.4.1 *Aqid* (orang yang berakad)

Orang yang melakukan akad yang meliputi 2 arah, yaitu *rahn* (orang yang menggadaikan barangnya) dan *murtahin* (orang yang berpiutang dan menerima barang gadai), atau penerima gadai. Hal dimaksud, didasari oleh *sighot*, yaitu ucapan berupa *ijab qabul* (serah terima antara pegadai dengan penerima gadai). Untuk melakukan akad rahn yang memenuhi kriteria syariat Islam, sehingga akad yang dibuat oleh 2 (dua) pihak atau lebih harus memenuhi beberapa rukun dan syarat.

#### 2.2.4.2 *Ma'qud 'alaih* (barang yang diadakan)

*Ma'qud 'alaih* meliputi 2 (dua) hal, yaitu *marhum* (barang yang digadaikan) dan *marhun bih* atau utang yang karenannya diadakan akad *rahn*. Namun demikian, ulama fiqih bebrbeda pendapat mengenai masuknya *sighat* sebagai rukun terjadinya *rahn*. Ulama Imam Hanafi berpendapat bahwa *sighat* tidak termasuk sebagai rukun *rahn*, melainkan *ijab* (pernyataan menyerahkan barang sebagai agunan bagi pemilik barang) ada *qabul* (pernyataan kesediaan dan member utang, dan menerima barang agunan tersebut).

Selain rukun yang harus terpenuhi dalam transaksi gadai, maka dipersyaratkan juga syarat. Adapun syarat-syarat gadai meliputi:

---

<sup>22</sup>Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), h. 263.

#### 2.2.4.2.1 Ijab Qabul (*sighat*)

Syarat shigat tidak boleh terikat dengan syarat tertentu dan waktu yang akan datang. Misalnya, orang yang menggadaikan hartanya mempersyaratkan tenggang waktu utang habis dan utang belum terbayar, sehingga pihak penggadai dapat diperpanjang satu bulan tenggang waktunya. Kecuali jika syarat itu mendukung kelancaran akad maka diperbolehkan. Sebagai contoh, pihak penerima gadai meminta supaya akad itu disaksikan oleh dua orang saksi.

#### 2.2.4.2.2 Orang yang Bertransaksi (*Akid*)

Syarat yang harus dipenuhi bagi orang yang akan melakukan transaksi gadai yaitu *rahin* (pemberi gadai) dan *murtahin* (penerima gadai) adalah orang yang telah dewasa, berakal serta dalam melakukan gadai merupakan keinginan sendiri.

#### 2.2.4.2.3 Adanya Barang yang Digadaikan (*Marhun*)

Barang yang akan digadaikan harus memenuhi syarat diantaranya yaitu dapat diserahkan terimakan, merupakan barang yang bermanfaat, barang merupakan milik penggadai, kepemilikan jelas, tidak bersatu dengan orang lain, harta yang tetap ataupun yang dapat dipindahkan, serta barang tersebut dikuasai oleh penggadai.

#### 2.2.4.2.4 Utang (*Marhun bih*)

Syarat dari utang ini yaitu harus jelas yang diketahui oleh *rahin* maupun *murtahin*, utang harus lazim pada waktu akad serta dapat dimanfaatkan.

Secara umum barang gadai harus memenuhi beberapa syarat, antara lain:

##### 2.2.4.2.4.1 Harus dapat diperjual belikan

2.2.4.2.4.2 Harus berupa harta yang bernilai

2.2.4.2.4.3 Harus diketahui keadaan fisiknya, maka piutang tidak sah untuk digadaikan harus berupa barang yang diterima secara langsung

2.2.4.2.4.4 Harus dimiliki oleh *rahin* (peminjam atau penggadai) setidaknya harus seizin pemiliknya

Syarat-syarat gadai yang diungkapkan di atas, menggambarkan secara umum mengenai syarat-syarat *rahn*. Namun pada kenyataannya, para ulama tidak sepakat dalam memberikan syarat-syarat *rahn*, sehingga terjadi perkembangan dalam berbagai versi yang menyangkut kategori yang dapat dimasukkan sebagai syarat-syarat *rahn*.<sup>23</sup>

Pada dasarnya pegadaian syariah berjalan atas dua akad transaksi syariah yaitu:

2.2.4.2.4.4.1 *Akad rahn*. *Rahn* yang dimaksud adalah menahan harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Dengan akad ini, pegadaian menahan barang bergerak sebagai jaminan atau utang nasabah.

2.2.4.2.4.4.2 *Akad Ijarah*. Yaitu akad pemindahan hak guna atas barang dan atau jasa melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barangnya sendiri. Melalui akad ini dimungkinkan bagi pegadaian untuk menarik sewa atas penyimpanan barang bergerak milik nasabah yang telah melakukan akad.

<sup>23</sup>Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah*, h.23.

Mekanisme operasional pegadaian syariah melalui akad *rahn* nasabah menyerahkan barang bergerak dan kemudian pegadaian menyimpan dan merawatnya di tempat yang telah disediakan oleh pegadaian. Akibat yang timbul dari proses penyimpanan adalah timbulnya biaya-biaya yang meliputi nilai investasi tempat penyimpanan, biaya perawatan dan keseluruhan proses kegiatannya. Atas dasar ini dibenarkan bagi pegadaian mengenakan biaya sewa kepada nasabah sesuai jumlah yang disepakati oleh kedua belah pihak. Pegadaian syariah akan memperoleh keuntungan hanya dari bea sewa tempat yang dipungut bukan tambahan berupa bunga atau sewa modal yang diperhitungkan dari uang pinjaman.

Selain itu akad gadai syariah juga harus memenuhi ketentuan atau persyaratan yang menyertainya meliputi:

- 2.2.4.2.4.4.2.1 Akad tidak mengandung syarat fasik/ batil seperti *murtahin* mensyaratkan barang jaminan dapat dimanfaatkan tanpa batas.
- 2.2.4.2.4.4.2.2 *Marhun Bih (pinjaman)* merupakan hak yang wajib dikembalikan kepada *murtahin* dan bisa dilunasi dengan barang yang di-*rahn*-kan tersebut. Serta, pinjaman itu jelas dan tertentu.
- 2.2.4.2.4.4.2.3 *Marhun (Barang yang di-rahn-kan)* bisa dijual dan nilainya seimbang dengan pinjaman, memiliki nilai, jelas ukurannya, milik sah penuh dari *rahn*, tidak terkait dengan orang lain, dan bisa diserahkan baik materi maupun manfaatnya.
- 2.2.4.2.4.4.2.4 Jumlah maksimum dana *rahn* dan nilai likuidasi barang yang di-*rahn*-kan serta jangka waktu *rahn* ditetapkan dalam prosedur.

2.2.4.2.4.4.2.5 *Rahn* dibebani jasa manajemen atas barang berupa: biaya asuransi, biaya penyimpanan, biaya keamanan, dan biaya pengelolaan serta administrasi.<sup>24</sup>

## 2.3 Tinjauan Konseptual

Sebagai alur pikir pada penelitian ini akan peneliti jelaskan pengertian dari judul yang diteliti, yaitu Pengaruh Sistem Kerja Pegadaian Syariah Terhadap Kelancaran Usaha PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Pangkajene.

### 2.3.1 Analisis

Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu atau suatu kemampuan memecahkan dan menguraikan suatu informasi menjadi komponen-komponen yang lebih kecil sehingga lebih mudah dipahami.<sup>25</sup> Jadi dapat disimpulkan bahwa analisis adalah sekumpulan aktivitas dan proses. Salah satu bentuk analisis adalah merangkum sejumlah besar data yang masih mentah menjadi informasi yang dapat diinterpretasikan dan diterjemahkan dengan cara yang singkat dan penuh arti.

### 2.3.2 Sistem

Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sarana yang tertentu.<sup>26</sup> Dari beberapa definisi di atas yang lebih

---

<sup>24</sup>Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), h. 392.

<sup>25</sup>Hanik Maulidiyah, *Analisis Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Gadai Di Perum Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang*. [library.walisongo.ac.id/digilib/download.php?id=1676](http://library.walisongo.ac.id/digilib/download.php?id=1676) (6 Mei 201).

<sup>26</sup>Ika Nindya Kartika, *Peran dan Manfaat Sistem Informasi Manajemen Dan Akuntansi Barang Milik Negara (Simak Bmn) Dalam Pengelolaan Aset Di Pengadilan Tinggi Agama Medan*, <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/43227/3/Chapter%20II.pdf> (6 Mei 2016).

jelas memaparkan sistem adalah Gordon B. Davis dalam bukunya “Management Development” yang menyatakan bahwa sistem terdiri dari bagian-bagian yang sama-sama beroperasi untuk mencapai beberapa tujuan dengan kata lain perkataan, suatu sistem bukanlah suatu perangkat unsur-unsur yang dirakit secara sembarangan, tetapi terdiri dari unsur-unsur yang dapat diidentifikasi sebagai kebersamaan yang menyatu disebabkan tujuan atau sasaran yang sama.<sup>27</sup>

### 2.3.3 Kinerja

Kinerja berasal dari kata prestasi kerja (performance). Sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara bahwa istilah kinerja dari kata job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan padanya.<sup>28</sup>

### 2.3.4 Pegadaian Syariah

Pegadaian Syariah merupakan salah satu unit usaha syariah yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan dalam bentuk penyaluran dana kepada masyarakat atas dasar hukum gadai syariah. Saat ini munculnya pegadaian yang berlabel syariah memberikan keuntungan tersendiri bagi para nasabah khususnya nasabah muslim, karena dengan adanya pegadaian syariah nasabah bisa melakukan transaksi di pegadaian syariah sesuai dengan hukum Islam yang berlaku. Selain itu pegadaian syariah bisa menjadi lembaga keuangan alternatif

---

<sup>27</sup>Apriandi, *Teori Sistem*. <http://m7apriandi.blogspot.co.id/2013/12/teori-sistem.html> (6 Mei 2016).

<sup>28</sup>Muchlisin Riadi, *Pengertian, Indikator dan Faktor yang mempengaruhi Kinerja*. <http://www.kajianpustaka.com/2014/01/pengertian-indikator-faktor-mempengaruhi-kinerja.html> (6 Mei 2016).

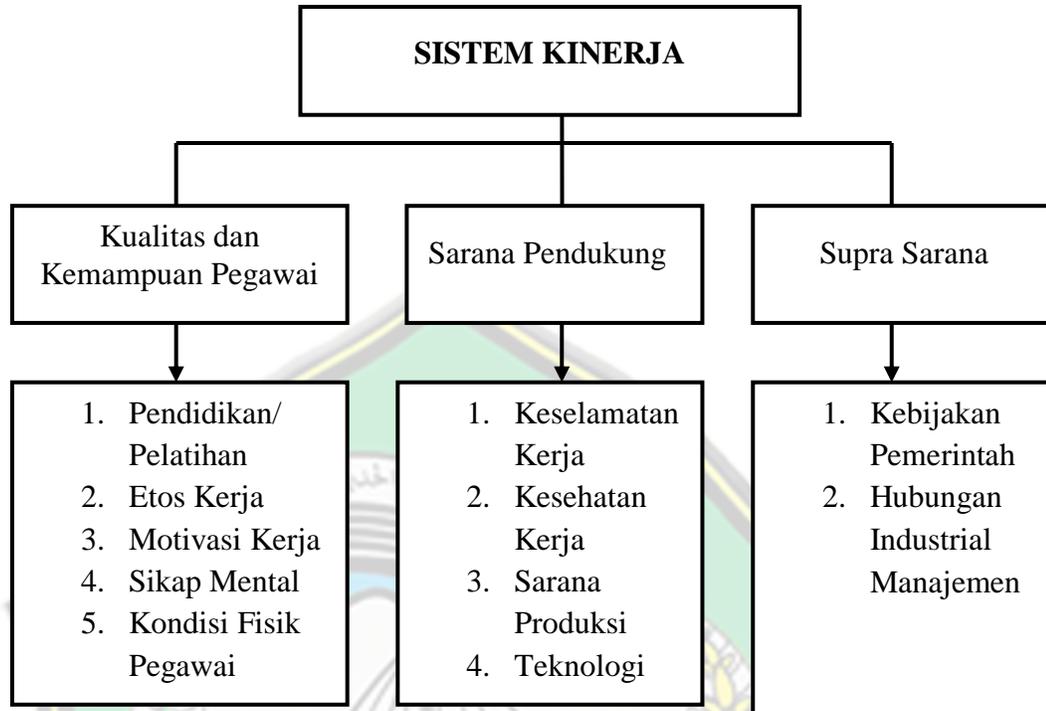
bagi masyarakat guna menetapkan pilihan dalam pembiayaan. Biasanya masyarakat yang berhubungan dengan pegadaian adalah masyarakat menengah ke bawah yang membutuhkan pembiayaan jangka pendek dengan *margin* yang rendah. Oleh karena itu, barang jaminan pegadaian dari masyarakat ini memiliki karakteristik barang sehari-hari yang mempunyai nilai.<sup>29</sup>

Dari beberapa definisi tersebut, maka yang dimaksud dengan Analisis Sistem Kinerja PT. Pegadaian Syariah (Persero) tbk. Cabang Pangkajene adalah merangkum sejumlah data yang masih mentah menjadi sebuah informasi berdasarkan dengan prosedur-prosedur yang saling berhubungan untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan masalah tertentu yang dalam hal ini mencakup tentang kinerja atau hasil kerja secara menyeluruh yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya pada PT. Pegadaian Syariah (Persero) tbk. Cabang Pangkajene.

---

<sup>29</sup>Hanisisva, *Pegadaian Syariah*. repository.unand.ac.id/17162/1/skripsi\_hanisisva.pdf (6 Mei 2016).

## 2.4 Bagan Kerangka Fikir



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yakni data yang diperoleh berupa informasi, uraian dalam bentuk bahasa yang sederhana dan dikaitkan dengan data yang ada untuk mendapatkan kejelasan terhadap suatu kebenaran atau sebaliknya, sehingga memperoleh gambaran baru ataupun menguatkan gambaran yang sudah ada sebelumnya.

Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian ini adalah pertama, untuk mempermudah mendeskripsikan hasil penelitian dalam bentuk alur cerita atau teks naratif sehingga lebih mudah untuk dipahami. Pendekatan ini menurut peneliti mampu menggali data dan informasi sebanyak-banyaknya dan sedalam mungkin untuk keperluan penelitian. Kedua, pendekatan penelitian ini diharapkan mampu membangun keakraban dengan subjek penelitian atau informan ketika mereka berpartisipasi dalam kegiatan penelitian sehingga peneliti dapat mengemukakan data berupa fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Ketiga, peneliti mengharapkan pendekatan penelitian ini mampu memberikan jawaban atas rumusan masalah yang telah diajukan.

#### **3.2 Lokasi dan Waktu**

Penelitian ini akan dilaksanakan di PT. Pegadaian Syariah (Persero) tbk. Cabang Pangkajene yang berlokasi di Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 72 Pangkajene, adapun waktu penelitian berlangsung selama kurang lebih 2 bulan.

### 3.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana Sistem Kerja PT. Pegadaian Syariah (Persero) Tbk. Cabang Pangkajene.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data yang Digunakan

Sumber data adalah semua keterangan yang diperoleh dari responden maupun yang berasal dari dokumen-dokumen baik dalam bentuk statistik atau dalam bentuk lainnya guna keperluan penelitian tersebut.<sup>30</sup> Dalam penelitian lazimnya terdapat dua jenis data yang dianalisis, yaitu primer dan sekunder sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan di catat untuk pertama kalinya.<sup>31</sup> Dengan kata lain, data lain di ambil oleh peneliti secara langsung dari objek penelitiannya, tanpa di perantarai oleh pihak ketiga, keempat dan seterusnya. Pada penelitian ini, data primer diperoleh dari pegawai pegadaian secara langsung melalui wawancara untuk menunjang keakuratan data, dimana responden adalah sampel dalam penelitian ini.

#### 3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah tersedia dimana peneliti hanya perlu mencari tempat untuk mendapatkannya. Pada penelitian ini, data sekunder yang digunakan adalah data yang diperoleh peneliti dari buku/ literature, situs internet serta data yang diperoleh dari lembaga atau instansi tempat penelitian.

---

<sup>30</sup> Joko Subagyo, *Metode Penelitian (dalam teori praktek)*, (Jakarta, Rineka Cipta: 2006), hal.87.

<sup>31</sup>Marzuki, *Metodologi Riset* (Yogyakarta: Hanindita Offset, 1983),hal.55.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data dalam penyusunan proposal ini antara lain: Teknik *Library Research*: Teknik *library research* digunakan oleh peneliti dengan mengumpulkan data yang diperoleh dengan meneliti dan mempelajari literatur-literatur terkait dengan, peningkatan kualitas pelayanan, karya ilmiah, dan sumber-sumber bacaan lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk mendapatkan landasan teori. Teknik *field research*: Teknik *field research* dilakukan dengan cara peneliti terjun kelapangan untuk mengadakan penelitian dan untuk memperoleh data-data kongkret berhubungan dengan pembahasan ini. Adapun teknik yang digunakan untuk memperoleh data dilapangan yang sesuai dengan data yang bersifat teknis, yakni sebagai berikut:

#### 3.5.1 Wawancara (interview)

Interview merupakan alat pengumpul informasi dengan cara tanya jawab. Ciri utama dari interview adalah kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi dan sumber informasi. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait.

#### 3.5.2 Observasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang akan diteliti dengan melihat langsung para pegawai dalam melayani konsumen.

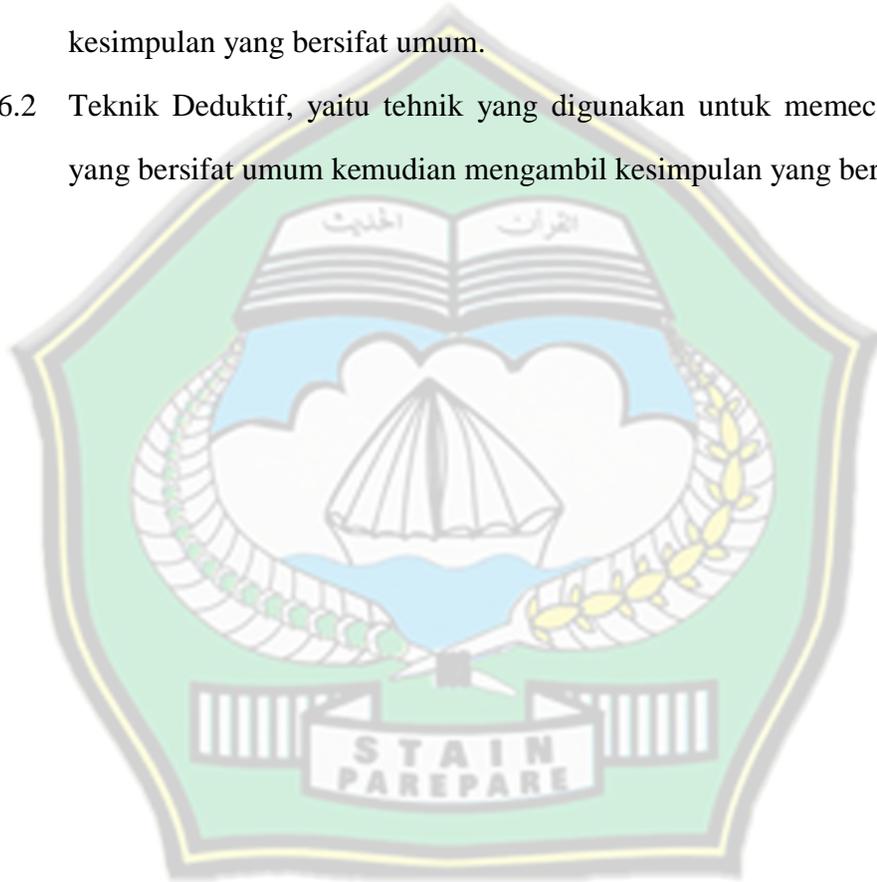
#### 3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui gambaran yang lengkap tentang kondisi dokumen yang terkait dengan pembahasan proposal ini.

### 3.6 Teknik Analisa Data

Reduksi data yang diperoleh dilakukan dengan pendekatan-pendekatan sebagai berikut:

- 3.6.1 Teknik Induktif, yaitu tehnik yang digunakan untuk memecahkan masalah dengan bertitik tolak pada data yang bersifat khusus untuk mengambil kesimpulan yang bersifat umum.
- 3.6.2 Teknik Deduktif, yaitu tehnik yang digunakan untuk memecahkan masalah yang bersifat umum kemudian mengambil kesimpulan yang bersifat khusus.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskriptif Lokasi Penelitian

##### 4.1.1 Gambaran Umum Pegadaian Syariah

PT. Pegadaian merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan bentuk perseroan terbatas, yang bergerak dalam bidang usaha peminjaman uang kepada masyarakat dengan menggunakan lembaga jaminan gadai. Pelaksanaan gadai yang berlangsung selama ini di PT. Pegadaian (Persero) merupakan gadai sebagaimana dimaksud dalam KUH Perdata, yang merupakan lembaga jaminan dimana obyek jaminan berada dalam penguasaan kreditor dan atas peminjaman dana dengan sistem gadai ini kreditor mendapatkan keuntungan dalam bentuk bunga. Namun dalam perkembangannya PT. Pegadaian (Persero) telah meluncurkan suatu sistem baru yang disebut dengan Gadai Syariah. Syariah di sini dapat dipahami bahwa sistem gadai yang dimaksud adalah suatu sistem yang berdasarkan Syariah Islam atau Hukum Islam. Penggunaan sistem gadai syariah merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan berbagai konsep perekonomian berbasis Islam.

Gadai syariah (*Rahn*) adalah produk jasa gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah, dimana nasabah hanya akan dibebani biaya administrasi dan biaya jasa simpan serta pemeliharaan barang jaminan. Pegadaian syariah PT. Pegadaian (Persero) hadir untuk menjawab kebutuhan transaksi gadai sesuai syariah, untuk solusi pendanaan yang cepat, praktis, aman, dan menentramkan karena hanya dalam waktu 15 menit kebutuhan masyarakat yang memerlukan dana akan terpenuhi tanpa melakukan pembukaan rekening ataupun prosedur lain yang memberatkan dan terkesan sangat rumit. Nasabah pegadaian syariah PT. Pegadaian (Persero) cukup

membawa barang-barang berharga miliknya yang akan di gadaikan, maka pada saat itu juga akan mendapatkan dana yang dibutuhkan dengan jangka waktu hingga 120 hari dan dapat dilunasi sewaktu-waktu. Jika masa jatuh tempo tiba dan nasabah masih membutuhkan dana pinjaman tersebut, maka pinjamannya dapat diperpanjang hanya dengan membayar sewa simpan dan pemeliharaan serta biaya administrasi. Pemberian gadai syariah dapat menentramkan dalam pengertian sumber dana, karena pegadaian syariah PT. Pegadaian (Persero) berlandaskan dari sumber-sumber yang sesuai dengan syariah dimana proses gadai berlandaskan prinsip syariah, dan didukung oleh petugas-petugas serta *outlet* dengan nuansa islami sehingga lebih *syar'i*. Dalam prakteknya operasional gadai syariah (*Rahn*) di PT. Pegadaian (Persero) telah disesuaikan dengan peraturan yang mengatur yaitu fatwa dewan syariah nasional Majelis Ulama Indonesia (MUI) No. 25/DSNMUI/III/2002, tentang *rahn* yaitu *murtahin* (penerima barang atau pihak pegadaian syariah) memiliki hak untuk menahan *marhun* (barang) hingga semua hutang *rahin* (yang menyerahkan barang atau nasabah) dilunasi kemudian nantinya *marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik *rahin*. Pada prinsipnya, *marhun* tidak boleh dimanfaatkan oleh *murtahin* kecuali persetujuan dari *rahin* dengan tidak mengurangi nilai *marhun* dan pemanfaatannya itu hanya sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatannya bukan berupa bunga. Pemeliharaan dan penyimpanan *marhun* pada dasarnya menjadi kewajiban *murtahin*, sedangkan biaya untuk pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban *rahin* selaku nasabah pegadaian syariah PT. Pegadaian (Persero).<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> Adillah Sarah Erangga, *Operasional Gadai Dengan Sistem Syariah PT. Pegadaian (Persero) Surabaya*. [ejournal.unesa.ac.id/article/8904/57/article.pdf](http://ejournal.unesa.ac.id/article/8904/57/article.pdf) (20 November 2016).

#### **4.1.2 Visi Pegadaian Syariah**

Sebagai solusi bisnis terpadu berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah ke bawah.

#### **4.1.3 Misi Pegadaian Syariah**

4.1.3.1 Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah ke bawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.

4.1.3.2 Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.

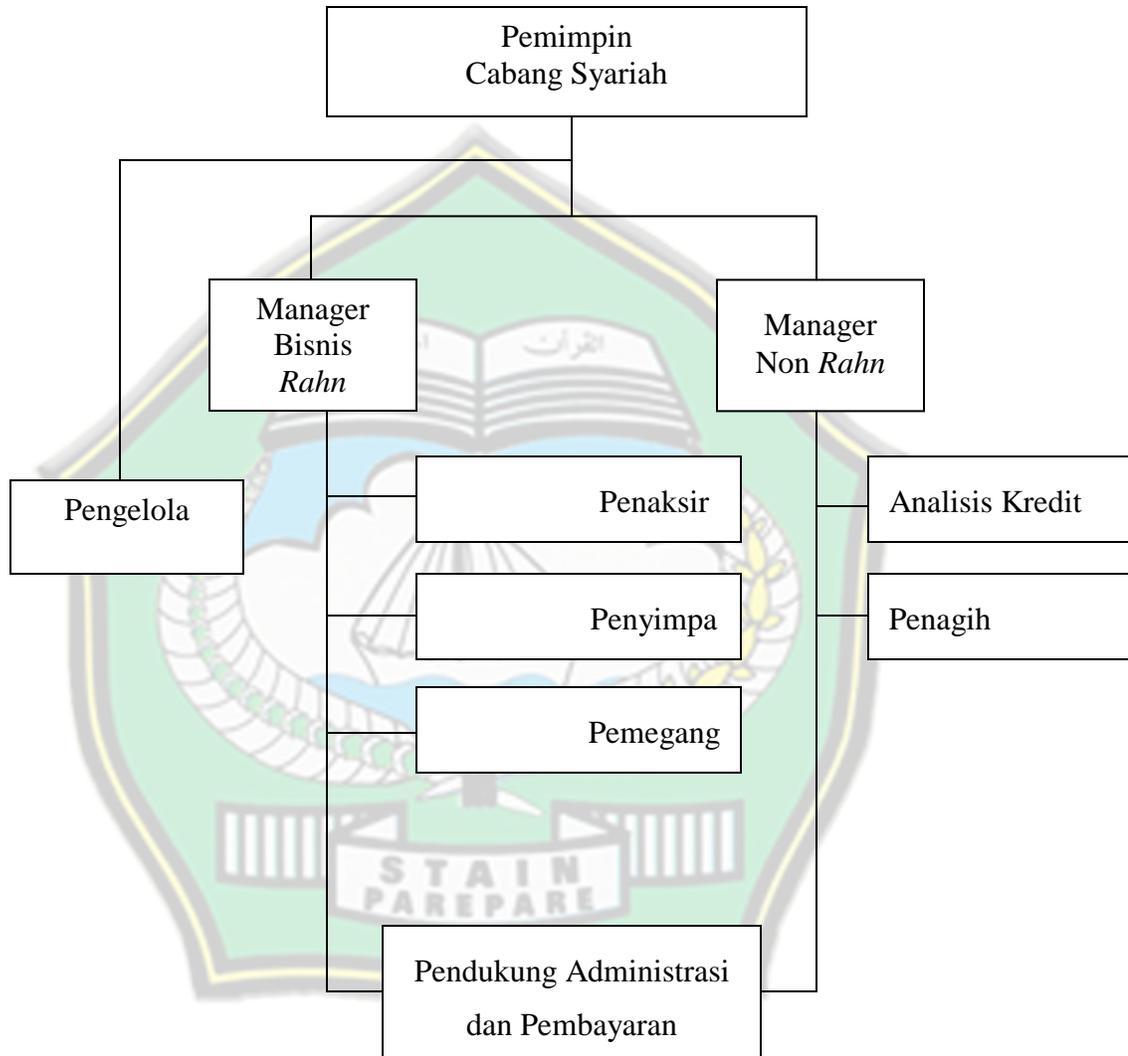
4.1.3.3 Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.<sup>33</sup>

#### **4.1.4 Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pegadaian Syariah Cabang Pangkajene.**

---

<sup>33</sup>PT. Pegadaian, *Visi dan Misi Pegadaian*, <http://www.pegadaian.co.id/info-visi-misi.php> (24 September 2016).

**STRUKTUR ORGANISASI**  
**PT. PEGADAIAN SYARIAH (PERSERO) Tbk.**  
**CABANG PANGKAJENE**



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah Cabang Pangkajene

**4.1.5 Profil Sumber Daya Manusia (SDM) PT. Pegadaian Syariah (Persero) Tbk. Cabang Pangkajene.**

Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)
1.	Pria	9
2.	Wanita	11
Total		20

Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah (orang)
1.	< 25 tahun	2
2.	25 – 35 tahun	8
3.	36 – 45 tahun	5
4.	46 – 55 tahun	5
Total		20

Tabel 4.3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Usia	Jumlah (orang)
1.	SD	-
2.	SLTP/ sederajat	1
3.	SLTA/ sederajat	8
4.	Diploma/ Akademi	2
5.	Sarjana Strata 1 (S1)	9
6.	Sarjana Strata 2 (S2)	-
Total		20

## 4.2 Mekanisme Operasional Pegadaian Syariah Cabang Pangkajene

### 4.2.1 Prosedur Gadai di Pegadaian Syariah Cabang Pangkajene

Syarat/ prosedur yang dilakukan hukumnya dianggap sah selama hal tersebut tidak bertentangan dengan tujuan akad. Adapun syarat yang bertentangan dengan tujuan akad maka syarat tersebut *fasid* dan dapat membatalkan akad gadai. Oleh karena itu, peneliti akan menguraikan prosedur-prosedur dalam melakukan gadai, sebagai berikut:

#### 4.2.1.1 Prosedur Pemberian Pinjaman

Perjanjian gadai pada dasarnya adalah perjanjian hutang-piutang, hanya saja dalam gadai ada jaminannya. Adapun pelaksanaan dan langkah-langkah yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut:

##### 4.2.1.1.1 Nasabah

4.2.1.1.1.1 Membawa foto copy KTP/ identitas lainnya yang masih berlaku seperti SIM, paspor dan lain-lain.

4.2.1.1.1.2 Mengambil dan mengisi formulir permintaan *rahn*.

4.2.1.1.1.3 Menyerahkan barang jaminan (*marhun*) yang memenuhi syarat, seperti perhiasan emas, berlian dan benda berharga lainnya, barang-barang elektronik atau kendaraan bermotor.

4.2.1.1.1.4 Untuk barang elektronik, selain KTP harus juga ada kelengkapan surat (kwitansi pembelian) dan tidak menerima merk Cina. Selain itu, barang tersebut juga dilihat dari segi kualitas.

4.2.1.1.1.5 Kepemilikan barang merupakan milik pribadi. Apabila barang yang dijadikan jaminan tersebut bukan milik *rahin* atau telah dikuasakan

kepada orang lain maka harus melampirkan surat kuasa bermaterai dan KTP asli pemilik barang sesuai ketentuan yang telah ditetapkan oleh kantor pegadaian syariah.

4.2.1.1.1.6 Menandatangani akan *rahn* dan akad *ijarah* dalam Surat Bukti Rahin (SBR).

4.2.1.1.1.7 Menerima sejumlah uang pinjaman dan Surat Bukti Rahin (SBR).

4.2.1.1.1.8 Langkah terakhir adalah membayar biaya administrasi yang sudah ditetapkan berdasarkan *marhun bih* seperti yang tercantum dalam table berikut:

<b>Golongan</b>	<b><i>Marhun Bih</i> (Rp)</b>	<b>Tarif Administrasi (Rp)</b>
A	50.000-500.000	2.000
B1	550.000-1.000.000	8.000
B2	1.050.000-2.500.000	15.000
B3	2.550.000-5.000.000	25.000
C1	5.100.000-10.000.000	40.000
C2	10.100.000-15.000.000	60.000
C3	15.100.000-20.000.000	80.000
D	20.100.000 ke atas	100.000

Table 4.4 Penggolongan Pinjaman dan Biaya Administrasi

#### 4.2.1.1.2 Penaksir

4.2.1.1.2.1 Mengisi atau menandatangani surat bukti rahin rangkap dua sesuai kewenangannya.

4.2.1.1.2.2 Menyerahkan surat bukti rahin yang asli dan dwilipat kepada kasir.

4.2.1.1.2.3 Mematris kitir barang jaminan kantong dan gudang.

4.2.1.1.2.4 Menyusun surat bukti rahin dwilipat, menghitung jumlah barang jaminan, taksiran dan uang pinjaman kemudian yang mencantumkannya di halaman belakang surat bukti rahin.

4.2.1.1.2.5 Mencocokkan jumlah barang jaminan yang telah dimatris atau diikat dan menyerahkan kepada penyimpan atau pemegang gudang dengan menggunakan buku serah terima barang jaminan.

#### 4.2.1.1.3 Kasir

4.2.1.1.3.1 Menerima surat bukti rahin asli dan dwilipat dari penaksir.

4.2.1.1.3.2 Memeriksa kelengkapan dan keabsahan surat bukti yang telah ditandatangani penaksir.

4.2.1.1.3.3 Mencocokkan dwilipat formulir pemberian pinjaman yang diserahkan nasabah dengan surat bukti rahin.

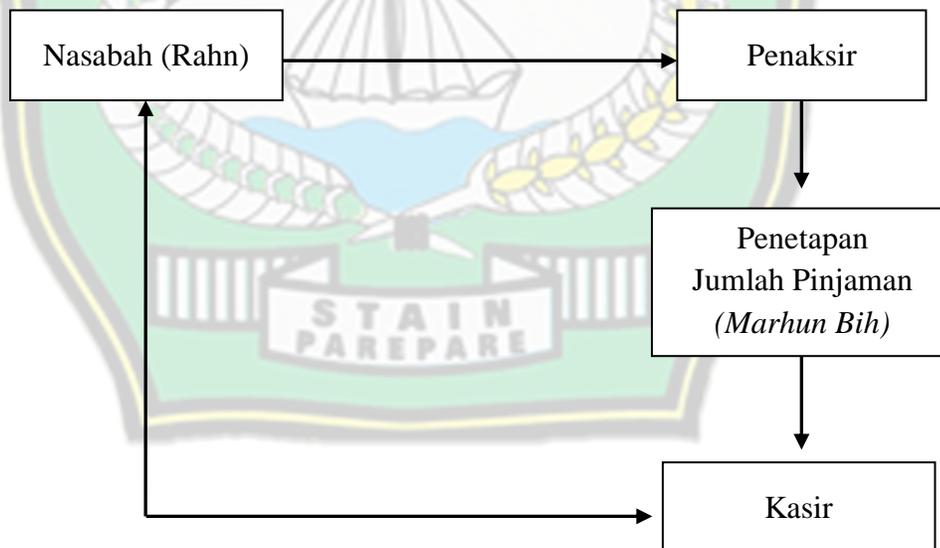
4.2.1.1.3.4 Meminta tanda tangan nasabah dan melakukan pembayaran uang pinjaman dengan membubuhkan cap “TERIMA” pada surat bukti rahin asli dan dwilipat sesuai dengan jumlah yang tercantum pada surat bukti rahin.

#### 4.2.1.1.4 Petugas Tata Usaha

4.2.1.1.4.1 Mencatat data nasabah pada buku nasabah yang diambil dari formulir pemberian pinjaman dwilipat dan mengisi rekapitulasi nasabah.

- 4.2.1.1.4.2 Melakukan pencatatan barang jaminan yang diterima ke dalam buku gudang dengan dasar surat bukti rahin dwilipat.
- 4.2.1.1.4.3 Menyimpan surat bukti rahin dan formulir pemberian pinjaman.
- 4.2.1.1.5 Petugas Gudang
- 4.2.1.1.5.1 Memeriksa, menghitung dan menerima barang jaminan yang diserahkan oleh penaksir.
- 4.2.1.1.5.2 Mencocokkan barang jaminan yang diterima dengan jumlah yang tertera pada buku serah terima barang jaminan dan apabila terdapat cocok membutuhkan tanda tangan pada kolom “penerimaan”.
- 4.2.1.1.5.3 Menyimpan barang jaminan yang diterima sesuai dengan golongan, rubrik dan bulan pinjaman di gudang atau kluis.<sup>34</sup>

Prosedur pemberian pinjaman dapat dilihat pada skema dibawah ini:



Gambar 4.2 Skema Tata Cara Memperoleh Pinjaman

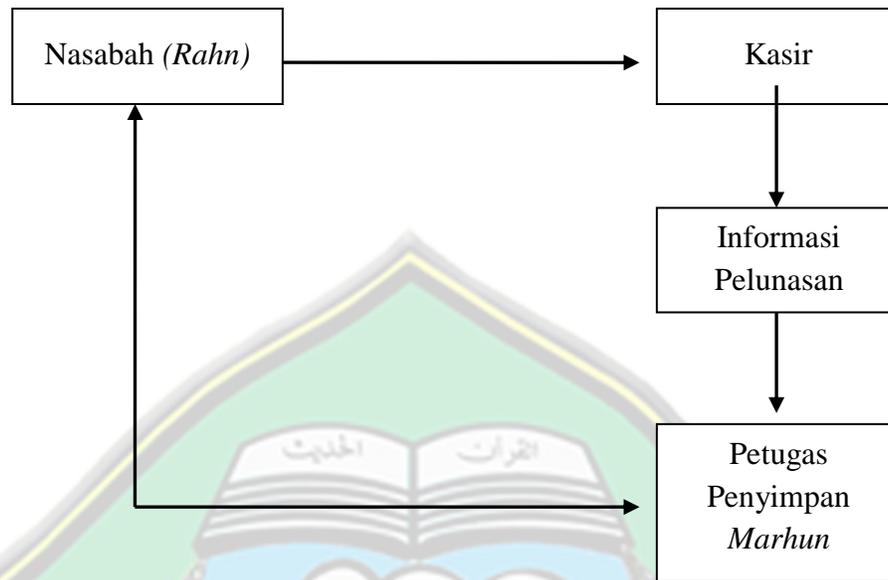
<sup>34</sup>PT. Pegadaian (Persero), *Pedoman Operasional Gadai Syariah*.

#### 4.2.1.2 Prosedur Pelunasan Pinjaman

Prosedur pelunasan uang pinjaman (marhun bih) dan pengembalian barang jaminan di kantor pegadaian syariah adalah sebagai berikut:

- 4.2.1.2.1 Setiap saat uang pinjaman (marhun bih) dapat dilunasi tanpa harus menunggu habisnya jangka waktu akad (jatuh tempo).
- 4.2.1.2.2 Nasabah menyerahkan bukti surat bukti rahin asli dan menunjukkan identitas diri asli yang tercantum dalam surat bukti rahin.
- 4.2.1.2.3 Jika yang melunasi bukan nama yang tercantum dalam surat bukti rahin, maka harus mengisi kolom pengalihan hak yang dilampiri foto copy dengan menunjukkan asli identitas diri pemberi dan penerima kuasa.
- 4.2.1.2.4 Menyerahkan sejumlah uang untuk pelunasan sesuai dengan jumlah yang harus dibayar.
- 4.2.1.2.5 Proses pengambilan pinjaman (marhun bih) sampai penerimaan kembali barang jaminan (marhun), tidak dikenakan biaya apapun kecuali membayar jasa simpan sesuai tarif yang berlaku.
- 4.2.1.2.6 Nasabah menerima slip pelunasan sebagai bukti untuk pelunasan sesuai dengan jumlah yang harus dibayar.
- 4.2.1.2.7 Untuk nasabah ketika ia ingin melunasi pinjaman akan tetapi SBR-nya hilang, maka pegawai pegadaian syariah akan membuat surat pengantar ke kantor polisi. Kemudian dari kantor polisi juga akan membuat surat keterangan hilang dan nasabah akan mengantar kembali ke kantor.

Prosedur pelunasan uang pinjaman dapat dilihat pada skema di bawah ini.



Gambar 4.3 Skema Tata Cara Pelunasan Pinjaman

#### 4.2.1.3 Prosedur Pelelangan Barang Gadai/ Barang Jaminan (*Marhun*)

Apabila kredit belum dikembalikan pada waktunya, dapat diperpanjang dengan cara mencicil atau gadai ulang. Kedua cara tersebut otomatis akan memperpanjang jangka waktu kredit. Adapun langkah-langkah yang dilakukan para pegawai sebelum melakukan pelelangan barang nasabah, yaitu:

- 4.2.1.3.1 Nasabah diberitahu lewat telepon/ sms.
- 4.2.1.3.2 Jika 2 hari nasabah belum datang ke kantor untuk melunasinya, maka akan beritahu ulang melalui surat dan mendatangi secara langsung rumah nasabah.
- 4.2.1.3.3 Jika 3 hari belum juga ada respon dari nasabah, maka barang tersebut akan dilelang.

Bila suatu saat nasabah tidak dapat melunasi kreditnya dan nasabah telah mempasrahkan barang jaminannya, maka pegadaian dengan senang hati akan berusaha menjual barang jaminannya dimuka umum (lelang resmi) dengan harga setinggi-tingginya. Apabila terdapat kelebihan dari penjualan itu, pegadaian akan mengembalikannya kepada nasabah, karena ini merupakan bagian dari pelayanan. Sebaliknya jika hasil lelang lebih kecil dibandingkan dengan kewajiban nasabah, maka kekurangan itu akan menjadi resiko yang ditanggung oleh pegadaian. Pelelangan baru dapat dilakukan jika nasabah (*rahin*) tidak dapat mengembalikan pinjamannya. Teknisnya harus ada pemberitahuan 5 hari sebelum tanggal penjualan.

#### **4.2.1.4 Sistem Cicilan dan Perpanjangan Hutang**

Pada dasarnya orang yang menggadaikan (*rahin*) hartanya di pegadaian untuk mendapatkan pinjaman uang dapat melunasi pinjamannya kapan saja tanpa harus menunggu jatuh tempo. Namun, pemberi gadai (*rahin*) dapat memilih cara pelunasan sekaligus atau mencicil utangnya. Oleh karena itu, bila masa empat bulan telah sampai, tetapi *rahin* belum melunasi pinjamannya maka dapat mengajukan permohonan perpanjangan jangka waktu peminjaman selama empat bulan, tetapi jika dalam jangka waktu yang ditetapkan *rahin* tidak mengambil harta benda yang menjadi jaminan (*marhun*) maka pegadaian syariah akan melakukan pelelangan atau penjualan barang gadai.

Selain itu, perlu diungkapkan bahwa ketentuan jumlah pinjaman didasari oleh kualitas dan kuantitas harta benda yang menjadi barang jaminan (*marhun*) yang menentukan golongan barang gadai dan besarnya jumlah uang pinjaman yang telah ditetapkan berdasarkan ketentuan pegadaian. Pinjaman yang akan sesuai golongan berdasarkan tarif simpanan, bukan berapa besarnya sewa modal atau jangka waktu

pinjaman. Harta benda yang akan digadaikan harus ditaksir lebih dahulu oleh pihak pegadaian untuk mengetahui nilai harta benda yang dijadikan agunan dimaksud.

Pembayaran uang pinjaman ditetapkan oleh perum pegadaian syariah selama empat bulan, tetapi masih dapat diperpanjang lagi selama mau dan mampu membayar jasa administrasi dan jasa simpanan dengan jalan memperbarui akad.

#### **4.2.2 Mekanisme Gadai pada Pegadaian Syariah Cabang Pangkajene.**

Pada dasarnya pegadaian syariah berjalan di atas dua akad transaksi syariah, yaitu akad *rahn* dan *ijarah*. Dari landasan syariah tersebut maka mekanisme pegadaian syariah dapat digambarkan sebagai berikut:

- 4.2.2.1 Pemberian pinjaman atas dasar hukum gadai syariah (*rahn*), yaitu nasabah menyerahkan barang yang akan digadaikan berupa emas, perhiasan, berlian, elektronik, dan kendaraan bermotor. Dalam hal ini pegadaian syariah memberikan beberapa syarat kepada nasabah (*rahin*) atas penyerahan barang gadai untuk mendapatkan uang pinjaman yang besarnya ditentukan oleh barang yang digadaikan.
- 4.2.2.2 Pegadaian syariah memberikan jasa penaksiran atas nilai barang yang akan digadaikan oleh calon nasabah (*rahin*). Demikian pula nasabah (*rahin*) yang bermaksud menguji kualitas barang yang dimilikinya namun tidak hendak menggadaikan barangnya. Jasa tersebut diberikan karena pegadaian mempunyai alat taksir yang keakuratannya dapat diandalkan serta sumber daya manusia yang berpengalaman dalam menaksir, jasa ini hanya dipungut berupa biaya penaksiran.
- 4.2.2.3 Penitipan barang, pegadaian syariah memberikan jasa penitipan barang untuk masyarakat yang ingin menitipkan barang berdasarkan pertimbangan

keamanan dan alasan lainnya. Usaha ini dapat dijalankan karena setiap kantor pegadaian syariah memiliki tempat dan gudang penyimpanan barang yang memadai. Atas jasa penitipan tersebut pegadaian syariah memungut ongkos penyimpanan.

4.2.2.4 Gerai Emas (Gold Counter) merupakan tempat penjualan emas yang menawarkan keunggulan dan keaslian. Emas yang dijual di pegadaian syariah tersebut dilengkapi dengan sertifikat jaminan. Hal ini dilakukan untuk memberikan layanan bagi masyarakat kelas menengah yang masih peduli dengan *image*. Berdasarkan sertifikat dimaksud, masyarakat mempercayai dan yakin bahwa kualitas dan keaslian emas yang dibeli di toko tersebut mempunyai legalitas.<sup>35</sup>

### 4.2.3 Sarana Produksi Pegadaian Syariah

Langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kinerja perusahaan antara lain dilakukan melalui upaya peningkatan pelayanan kepada nasabah, penciptaan varian produk yang merupakan sarana produksi untuk peningkatan kinerja perusahaan dan layanan Perusahaan yang memperhatikan kebutuhan nasabah, serta peningkatan bisnis *fee-base* melalui optimalisasi teknologi dan asset yang dimiliki Perusahaan.

Untuk menunjang peningkatan sarana produksi, pegadaian syariah mengeluarkan produk-produk yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah sehingga tidak mengenakan bunga tetapi menggunakan pendekatan bagi hasil yang dikenal dengan istilah *mudharabah*. Adapun produk-produk sebagai berikut:

---

<sup>35</sup> PT. Pegadaian (Persero), *Pedoman Operasional Gadai Syariah*.

#### 4.2.3.1 *Rahn* (Jasa Gadai Berprinsip Syariah)

*Rahn* adalah produk jasa gadai yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah, dimana nasabah hanya akan dibebani biaya administrasi dan biaya jasa simpan dan pemeliharaan barang jamin (*ijarah*), dengan mengacu pada sistem administrasi modern dengan besar kredit yang dipinjamkan sama dengan gadai konvensional.

*Rahn* dimaksudkan untuk melayani pinjaman yang mudah dan praktis untuk memenuhi kebutuhan dana bagi masyarakat dengan sistem gadai yang sesuai dengan syariah dengan cara menyerahkan agunan berupa emas, perhiasan, berlian, elektronik, dan kendaraan bermotor.

Untuk penyimpanan barang selama digadai, nasabah harus membayar sejumlah sewa yang telah disepakati bersama antara pihak pegadaian dan nasabah. Uang sewa ini mencakup biaya penyimpanan serta pemeliharaan barang yang digadai. Proses pelunasan sewa ini dapat dibayar kapan saja selama jangka waktu yang telah ditetapkan. Kalau tidak menyanggupi, maka barang akan dilelang.

#### 4.2.3.2 Mulia (Investasi Logam Mulia dalam Jangka Panjang)

Program “Mulia” merupakan produk pegadaian syariah yang diperuntukan untuk masyarakat yang ingin berinvestasi jangka panjang. Produk mulia adalah fasilitas yang diberikan oleh pegadaian syariah kepada masyarakat untuk memiliki emas logam mulia dengan cara membeli di pegadaian syariah, sedangkan pembayarannya dilakukan dengan cara mengangsurnya.

Salah satu keuntungannya yaitu tersedia pilihan logam mulia dengan berat 5 grm, 10 grm, 25 grm, 50 grm, 250 grm dan 1 kg bila nasabah menginginkan, pegadaian menyediakan jasa penyimpanan logam mulia di tempat yang aman.

Sebelum melakukan akad, pihak *rahin* harus mengetahui tentang harga dan persyaratan –persyaratan lain terlebih dahulu atas perjanjian yang dibuat oleh pihak pegadaian syariah. Bila pihak *rahin* tidak sepakat, boleh membatalkan untuk tidak jadi membeli emas logam mulia, namun bila sepakat atas perjanjian yang ada, maka nasabah langsung menandatangani akad tersebut.

Adapun akad yang digunakan dalam perjanjian produk “Mulia” ini adalah akad *murabahah* dan *rahn* yakni pembeli adalah *rahin* (nasabah) dan penjual adalah *murtahin* (pegadaian syariah). Setelah transaksi jual beli dilakukan, barang tetap berada di pegadaian syariah karena uang yang untuk membeli adalah milik pegadaian syariah dan nasabah kedudukannya adalah sebagai orang yang berhutang untuk membeli emas logam mulia.

#### 4.2.3.3 *Arrum* (Kredit *Ar-rahn* untuk Usaha Mikro)

*Arrum* merupakan produk alternatif dalam bentuk pinjaman berprinsip syariah bagi para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan pengembangan usaha dengan menggunakan BPKB motor atau mobil yang sistem pengembaliannya dilakukan secara angsuran.

Seperti halnya *rahn*, biaya gadai yang dibebankan kepada nasabah merupakan biaya penyimpanan, perawatan, dan sejumlah proses kegiatan penyimpanan lainnya, dengan jumlah yang telah disepakati antara pegadaian dan nasabah. Meskipun demikian untuk jumlah pembayaran tertentu, nasabah juga dapat mengagunkan emas sebagai jaminan pinjaman. Nasabah menyerahkan barang bergerak dan kemudian pegadaian menyimpan dan merawatnya di tempat yang telah disediakan di pegadaian. Akibat yang timbul dari proses penyimpanan adalah timbulnya biaya-

biaya yang meliputi nilai investasi tempat penyimpanan, biaya perawatan, dan keseluruhan proses kegiatannya.

### **4.3 Sistem Kinerja Pegadaian Syariah Cabang Pangkajene**

Sepanjang tahun 2015, kinerja perusahaan baik dari sisi operasional maupun keuangan mengalami pertumbuhan rata-rata sebesar 10% dari realisasi tahun sebelumnya. Pertumbuhan yang paling signifikan terdapat pada jumlah nasabah hingga mencapai angka 23%. Dari sisi pencapaian target Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) tahun 2015.<sup>36</sup>

Prestasi tersebut tentunya tak luput dari kinerja para pegawai yang telah memberikan banyak kontribusinya terhadap perusahaan. Perusahaan menyadari bahwa pegawai atau sumber daya manusia (SDM) adalah aset penting bagi kesuksesan kegiatan usaha dan operasional perusahaan, terlebih lagi dengan outlet yang semakin berkembang dan tersebar di seluruh Indonesia tentunya sangat memerlukan dukungan SDM yang memiliki kompetensi baik dari jumlah yang memadai serta prima dalam kualitas pelayanannya.

Proses transformasi yang dilakukan pegadaian dalam beberapa tahun terakhir ini, memerlukan ketersediaan SDM yang memiliki kapabilitas yang memadai dalam hal pengetahuan dan keterampilan serta kemampuan mengikuti perubahan dan dinamika bisnis perseroan. Divisi Diklat sebagai bagian dalam perseroan yang memiliki peran sentral dalam menyelenggarakan pelatihan dan pengembangan SDM, diharapkan mampu menyediakan insan pegadaian yang memiliki kompetensi tinggi dan sikap yang mendukung optimalisasi produktivitas pegawai.

---

<sup>36</sup> PT. Pegadaian(Persero), *Annual Report* (Jakarta: PT. Pegadaian, 2015), h. 38.

Selain pendidikan dan pelatihan (Diklat) terdapat juga beberapa sistem yang diterapkan oleh perusahaan guna peningkatan kinerja para pegawainya:

#### **4.3.1 Pendidikan dan Pelatihan (DIKLAT) Kepada Pegawai**

Penyelenggaraan program pelatihan ini adalah bentuk dukungan terhadap proses transformasi bisnis. Perusahaan tengah mengembangkan beberapa produk dan layanan baru yang diikuti dengan perubahan signifikan. Hal ini memerlukan program pelatihan dan pengembangan SDM yang mampu menyediakan pegawai yang adaptif dalam mengikuti perubahan tersebut.

Untuk mencapai tujuan tersebut, pada tahun 2015 terdapat beberapa program utama yang dilaksanakan oleh Divisi Diklat. Program tersebut adalah:

- 4.3.1.1.1 Pelatihan Kompetensi Bisnis (*Selling*, Kompetensi Produk, *Service*, dll).
- 4.3.1.1.2 Pelatihan Kompetensi *Leadership* (*Basic*, *Intermediate*, dan *Intrapreneurship*).
- 4.3.1.1.3 Pelatihan Penjenjangan Karir (Dikpim, Penaksir Muda & Madya, Pranata dan DPJ).
- 4.3.1.1.4 Training E-learning pada HCMS baru.
- 4.3.1.1.5 Pelaksanaan Pelatihan dan *Refreshing* Kompetensi di Kanwil.
- 4.3.1.1.6 Program Non Diklat: Inisiasi Pengembangan Akademi pada *Corporate University*, Pemenuhan Sarana dan Prasarana Diklat di Pusdik dan Sendik. Mempertahankan Sertifikat ISO 9001:2008.
- 4.3.1.1.7 Inisiasi Standar Kompetensi Profesi Penaksir

Program kerja tersebut sejalan dengan inisiatif strategis yang telah disusun Divisi Diklat yang diantaranya akan melaksanakan training IDP (*Individual Development Program*) bagi seluruh insan Pegadaian, Pengembangan *Learning*

*Management System* melalui penggunaan HCMS (*Human Capital Management System*) yang terintegrasi dengan Divisi Pengelolaan SDM, inisiasi program Akademi pada *Corporate University* sebagai sebuah awal pengembangan kelembagaan yang mendukung pembangunan *Human Capital* yang komprehensif dan sesuai dengan dinamika bisnis Pegadaian, disamping perbaikan terus menerus dalam hal penyediaan sarana dan prasarana pelatihan yang memadai. Perbaikan dan pengembangan juga dilakukan dalam kurikulum pelatihan terutama dengan penciptaan varian pelatihan yang baru yang sesuai dengan kebutuhan bisnis, penggunaan Teknologi Informasi dalam penyelenggaraan pelatihan sebagai bagian pengembangan *learning culture* yang baru dalam Perseroan.<sup>37</sup>

Muhammad Anwar, salah satu pegawai di Pegadaian Syariah Cabang Pangkajene mengatakan:

“Perusahaan memberikan program pendidikan dan pelatihan kepada para pegawai guna peningkatan kinerja perusahaan kedepannya seperti, diklat induksi pegawai dan diklat kewirausahaan bagi pegawai yang telah mendekati masa pensiun serta workshop untuk peningkatan kompetensi pegawai.”<sup>38</sup>

#### 4.3.2 Etos Kerja Pegawai

Selain memberikan pendidikan dan pelatihan kepada para pegawainya, perusahaan juga menerapkan konsep etos kerja yang baik bagi para pegawai. Hal tersebut terealisasi dengan adanya budaya yang diterapkan oleh perusahaan terdiri dari 5 dasar budaya yang dijabarkan dalam 10 perilaku utama yang akan diterapkan bagi setiap jajaran perusahaan.

“untuk meningkatkan kualitas pelayanan pegawai terhadap nasabah dan menerapkan etos kerja yang baik untuk para pegawai, pegadaian menerapkan

<sup>37</sup> PT. Pegadaian (Persero), *Annual Report*, h. 89.

<sup>38</sup> Muhammad Anwar, Pegawai Pegadaian Syariah Cabang Pangkajene, *wawancara* oleh penulis di Kantor Pegadaian Syariah, 22 September 2016.

budaya INTAN yaitu inovatif, nilai moral tinggi, terampil, adi layan dan nuansa citra”.<sup>39</sup>

Budaya perusahaan Pegadaian yaitu INTAN memiliki pengertian sendiri yang telah dirumuskan dan dijabarkan oleh Perusahaan. Rumusan dari budaya INTAN itu adalah:

- 4.3.2.1 Inovatif, mempunyai arti sebagai upaya melakukan penyempurnaan yang mempunyai nilai tambah dan tanggap terhadap perubahan.
- 4.3.2.2 Nilai Moral Tinggi : mempunyai arti sebagai memahami dan mematuhi ajaran agama masing-masing serta etika Perusahaan.
- 4.3.2.3 Terampil : mempunyai arti sebagai mengetahui dan memahami tugas yang telah dibebankan dan selalu belajar dengan tanggung jawab.
- 4.3.2.4 Adi Layanan : mempunyai arti sebagai memberikan layanan yang dapat memuaskan orang lain, fokus pada *privacy*, kenyamanan dan kecepatan.
- 4.3.2.5 Nuansa Citra : mempunyai arti sebagai senantiasa peduli dan menjaga nama serta reputasi Perusahaan.

Budaya Perusahaan PT. Pegadaian (Persero) dilambangkan dengan batu Intan dimana kepala berbentuk berlian memberi makna bahwa Pegadaian mengenal batu intan sudah puluhan tahun. Karakteristik batu Intan diharapkan terdapat juga pada setiap Insan Pegadaian. Sikap tubuh dengan tangan terbuka dan tersenyum memberi makna sikap seorang pelayan yang selalu siap memberikan pelayanan prima kepada siapa saja. Rompi berwarna hijau bermakna memberi keteduhan sebagai Insan Pegadaian

Selain budaya intan, sepuluh perilaku utama yang menjadi pegangan insan pegadaian adalah sebagai berikut:

---

<sup>39</sup>Ruswin A. Winarno, Pegawai Pegadaian Syariah Cabang Pangkajene, wawancara oleh penulis di kantor Pegadaian Syariah Cabang Pangkajene, 22 September 2016.

- 4.3.2.5.1 Berinisiatif, kreatif, produktif, dan adaptif.
- 4.3.2.5.2 Berorientasi pada solusi.
- 4.3.2.5.3 Taat beribadah.
- 4.3.2.5.4 Jujur dan berpikir positif.
- 4.3.2.5.5 Kompeten di bidang tugasnya.
- 4.3.2.5.6 Selalu mengembangkan diri.
- 4.3.2.5.7 Peka dan cepat tanggap.
- 4.3.2.5.8 Empatik, santun, dan ramah.
- 4.3.2.5.9 Bangga sebagai insan Pegadaian Proud as Insan Pegadaian.
- 4.3.2.5.10 Bertanggung jawab atas aset dan reputasi Perusahaan.<sup>40</sup>

### **4.3.3 Hubungan Industrial Manajemen**

Seperti kita ketahui bersama bahwa seringkali terjadi perselisihan di dalam perusahaan merupakan sesuatu yang amat mengganggu kegiatan operasional perusahaan, banyak hal yang selalu menjadi pemicu permasalahan antara karyawan dan perusahaan, untuk itu perlunya suatu proses mediasi yang dilakukan agar dapat meredam terjadinya perselisihan tersebut. Proses mediasi inilah yang kemudian disebut sebagai Hubungan Industrial.

Di Indonesia hubungan industrial ternyata berkaitan dengan semua pihak yang terlibat dalam hubungan kerja di suatu perusahaan tanpa mempertimbangkan gender, keanggotaan dalam serikat pekerja/serikat buruh, dan jenis pekerjaan. Hubungan Industrial juga seharusnya tidak dilihat hanya dari persyaratan peraturan kerja organisasi yang sederhana, tetapi juga harus ditinjau dari hubungan sosial, politik dan

---

<sup>40</sup>Swandi Perdinan Hutapea, *Penerapan Budaya Perusahaan Pada PT. Pegadaian Persero (Studi Kasus di PT. Pegadaian Persero Wilayah I Kota Medan)*. repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/51707/6/Cover.pdf (20 November 2016).

ekonomi yang lebih luas. Di dalam Undang-undang ketenagakerjaan no.13 tahun 2003 pasal 16 disebutkan bahwa pengertian dari Hubungan Industrial adalah sistem Hubungan yang terbentuk antara para pelaku dalam proses produksi barang dan/atau jasa yang terdiri dari unsur pengusaha, pekerja/buruh dan pemerintah didasarkan pada nilai-nilai Pancasila dan Undang-undang 1945.<sup>41</sup>

Secara sederhana, hubungan industrial adalah hubungan antara semua pihak yang tersangkut atau berkepentingan atas proses produksi atau pelayanan jasa di suatu perusahaan. Pihak yang paling berkepentingan atas keberhasilan perusahaan dan berhubungan langsung sehari-hari adalah pengusaha atau manajemen dan pekerja.<sup>42</sup>

Tujuan akhir pengaturan hubungan industrial adalah untuk meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan pekerja maupun perusahaan. Kedua tujuan ini saling berkaitan, tidak terpisah, bahkan saling mempengaruhi. Produktivitas perusahaan yang diawali dengan produktivitas kerja pekerjanya hanya mungkin terjadi jika perusahaan didukung oleh pekerja yang sejahtera atau mempunyai harapan bahwa di waktu yang akan datang kesejahteraan mereka akan lebih membaik.

Kunci utama keberhasilan menciptakan hubungan industrial yang aman dan dinamis adalah komunikasi. Untuk memelihara komunikasi yang baik memang tidak mudah dan diperlukan perhatian secara khusus. Dengan terpeliharanya komunikasi yang teratur sebenarnya kedua belah pihak, pekerja dan pengusaha, akan dapat menarik manfaat besar.

Hubungan industrial perlu dipahami oleh semua tingkat pimpinan, bukan hanya pimpinan SDM atau personalia semata-mata agar ketenangan kerja dan

---

<sup>41</sup> Ed's HRM, *Hubungan Industrial (Industrial Relations)*. <http://epsmanajemensdm.blogspot.co.id/2011/07/hubungan-industrial-industrial-relation.html> (4 Oktober 2016).

<sup>42</sup> Melacak Ilmu, *Konsep Dasar Hubungan Industrial*. <https://sites.google.com/site/melacakilmu/pejuang/konsepdasarhubunganindustrial> (4 Oktober 2016).

ketenangan berusaha yang menjadi tujuan antara dalam menciptakan hubungan industrial yang aman dan dinamis dapat terwujud. Namun secara khusus pengelola SDM harus mengetahui permasalahan yang sering timbul dan memicu konflik di dalam perusahaan antara pekerja dan pihak pimpinan perusahaan agar dapat mengantisipasi masalah yang berkaitan dengan hubungan industrial tidak timbul dan para pegawai bisa menjalankan tanggung jawabnya dengan tenang.

Untuk menciptakan hubungan industrial yang aman dan dinamis, para elemen perusahaan harus mengetahui bahwa ada beberapa Kepmen dan Undang-undang yang dapat mendukung proses permasalahan dalam hubungan industrial, yaitu :

4.3.3.1 Undang- Undang No. 21 Tahun 2000 tentang Serikat Pekerja/Serikat Buruh.

4.3.3.2 Kepmenakertrans No.16/Men/2001, tentang tatacara pencatatan SP/SB.

4.3.3.3 Kepmenakertrans No.201/Men/2001, tentang keterwakilan dalam kelembagaan Hubungan Industrial.

4.3.3.4 Kepmenakertrans RI No.Kep-255/Men/2003, tanggal 9 Desember 2003 tentang tatacara pembentukan dan susunan keanggotaan lembaga kerjasama Bipartit.

4.3.3.5 Kepmenakertrans RI No.Kep-255/Men/2003, tanggal 8 April 2004 tentang tatacara pembuatan dan pengesahan peraturan perusahaan serta pembuatan dan pendaftaran perjanjian kerja bersama.

Dalam ruang lingkup pegadaian, terdapat perjanjian kerja sama atau disebut dengan PKB yang merupakan pijakan karyawan. Sebuah hubungan kerja memiliki potensi timbulnya perbedaan pendapat atau bahkan konflik. Untuk mencegah timbulnya akibat yang lebih buruk, maka perlu adanya pengaturan di dalam hubungan kerja

dalam bentuk PKB. Dalam prakteknya, persyaratan kerja diatur dalam bentuk perjanjian kerja yang sifatnya perorangan.

Perjanjian kerja bersama ini dibuat atas persetujuan pemberi kerja dan karyawan yang bersifat individual. Semua itu untuk menjamin adanya kepastian dan perlindungan di dalam hubungan kerja, sehingga dapat tercipta ketenangan kerja dan berusaha. Lebih dari itu, dengan partisipasi ini juga merupakan cara untuk bersama-sama memperkirakan dan menetapkan nasib perusahaan untuk masa depan.

#### **4.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegadaian Syariah Cabang Pangkajene.**

Berbicara mengenai kinerja, erat kaitannya dengan suatu pendapat bahwa untuk mengetahui hasil kinerja yang dicapai pegawai dalam suatu perusahaan maka hal pertama yang harus dilakukan pimpinan adalah melaksanakan penilaian kinerja. Selain itu kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>43</sup>

Dalam upaya menciptakan kinerja yang baik, perusahaan berupaya untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar pegawainya baik secara rohani ataupun jasmani. Apabila semua kebutuhan tersebut terpenuhi, maka akan menjadi motivasi dan semangat yang kuat atau dapat membangkitkan pegawai untuk bekerja.<sup>44</sup>

Hal tersebut menjadi landasan bagi pegadaian untuk terus memperbaiki kesejahteraan pegawai. Pegawai merupakan individu yang memiliki tujuan tertentu. Pegawai bertindak dan berperilaku didorong oleh serangkaian kebutuhan yang ada

<sup>43</sup> Anwar Prabu Mangkunegara, *Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2006), h. 67.

<sup>44</sup> Anastasia Pratiwi, *Tulisan tentang Artikel IFRS*. <http://pratiwianazthasia.blogspot.com/2013/01/tulisan-tentang-artikelifrs.html> (06 Oktober 2016).

pada dalam diri mereka yang menyebabkan mereka selalu berusaha mencapainya untuk mendapatkan hasil.

Untuk mencapai hal tersebut, maka perusahaan harus mampu menciptakan kondisi yang dapat mendorong dan memungkinkan pegawai untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki secara optimal.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada pegadaian syariah cabang pangkajene yaitu:

#### **4.4.2.1 Sikap Mental dan Kondisi Fisik**

Loyalitas pelanggan akan menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing secara berkelanjutan. Hal ini menuntut perusahaan untuk selalu meningkatkan kualitas layanan dan senantiasa memberikan pelayanan yang prima. Untuk mencapai kualitas layanan yang tinggi serta pelayanan yang prima, perusahaan tentunya harus memperhatikan sikap mental dan kondisi fisik para pegawainya.

Sikap mental yang harus dimiliki seorang pegawai adalah sikap mental yang secara psikofisik (siap secara mental, fisik, tujuan dan situasi). Artinya seorang pegawai harus memiliki sikap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.<sup>45</sup>

Untuk membangun sikap mental para pegawai dalam melaksanakan tanggung jawabnya baik terhadap sesama pegawai maupun kepada para nasabah, pegadaian

---

<sup>45</sup>Oki Dwi Cahyo, *Pengaruh Kompensasi, Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pegawai PT. Pegadaian Cabang Kemang Pratama Kelas III Bekasi)*. repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/.../1/OKI%20DWI%20CAHYO-FEB.pdf (20 November 2016).

kini berupaya memperbaiki hal-hal bersifat internal maupun eksternal yang berhubungan dengan perusahaan, antara lain:

- 4.4.2.1.1 Memperbaiki suasana kerja yang berpengaruh positif terhadap kondisi fisik dan mental pegawai seperti, menciptakan hubungan kerja yang penuh keharmonisan dan tanpa tekanan.
- 4.4.2.1.2 Memperbaiki sistem penempatan kerja dengan mempertimbangkan latar belakang pendidikan pegawai, pengalaman kerja, usia, jenis kelamin, status perkawinan dan lain-lain.
- 4.4.2.1.3 Memperbaiki keadaan tempat kerja, yang meliputi keamanan di tempat kerja.

Selain berupaya memperbaiki sikap mental para pegawai, ditinjau segi kondisi fisik (jasmani) pegawai pegadaian juga menerapkan program kesehatan kerja sudah diperhatikan sejak dini, sebelum mereka diterima menjadi pegawai di dalam perusahaan. Hal tersebut dilakukan untuk mengantisipasi menurunnya produktivitas yang diakibatkan sering absen di tempat kerja karena sakit ataupun karena kecelakaan kerja yang disebabkan oleh stamina fisik pekerja yang kurang baik.

Adapun untuk pegawai yang telah resmi menjadi bagian dari perusahaan, pegadaian memberikan fasilitas kesehatan dalam bentuk asuransi kesehatan (BPJS) dan penggantian biaya pengobatan.

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai di pegadaian syariah cabang pangkajene, beliau mengatakan:

“untuk membangun sikap mental para pegawai, perusahaan mengadakan pelatihan-pelatihan khusus dalam hal menghadapi nasabah, adapun untuk sesama pegawai perusahaan membangun kerja sama demi peningkatan produktivitas perusahaan. Apabila pegawai sedang dalam kondisi yang kurang sehat, pegawai yang bersangkutan cukup melampirkan surat keterangan dari

dokter. Adapun bagi pegawai wanita yang sedang dalam masa hamil akan diberikan cuti melahirkan selama kurang lebih 3 bulan”.<sup>46</sup>

#### 4.4.2.2 Motivasi

Agar kegiatan operasi perusahaan dapat berjalan dengan baik, perusahaan perlu meningkatkan motivasi kerja dalam diri tiap pegawai agar dapat mencapai hasil yang maksimal. Motivasi dalam diri pegawai dapat berasal dari kebutuhan akan uang, penghargaan, kekuasaan dan penguasaan. Adapun motivasi dari luar dapat berasal dari keluarga, teman kerja maupun atasan.

Salah satu bentuk pemberian motivasi perusahaan kepada pegawainya adalah dengan memberikan *reward*. Pemberian *reward* dalam perusahaan merupakan hal yang wajib. Pemberian *reward* terhadap pegawai merupakan upah atau balas jasa atas apa yang telah diberikan pegawai terhadap perusahaan.

Pemberian *reward* pada pegawai yang berprestasi akan mempengaruhi kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya, dan pemberian *reward* pada pegawai yang berprestasi akan memotivasi pegawai untuk berlomba-lomba melakukan tugasnya dengan sebaik mungkin dan memperoleh *reward* tersebut.

Disamping memberikan hak-hak remunerasi pegawai yang tertuang dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB), guna memberikan penghargaan kepada pegawai yang telah bekerja dengan baik sekaligus sebagai stimulus dalam meningkatkan kinerja, pada tahun 2015 perusahaan memberikan *reward* kepada pegawai dalam bentuk:

4.4.2.2.1 Intensif operasional dengan total anggaran Rp. 10,9 miliar.

4.4.2.2.2 Ibadah umroh dan perjalanan rohani kepada 134 orang karyawan.<sup>47</sup>

<sup>46</sup>Suraeda, SE, Pegawai Pegadaian Syariah Cabang Pangkajene, wawancara oleh penulis di Kantor Pegadaian Syariah Cabang Pangkajene, tanggal 21 September 2016.

<sup>47</sup> PT. Pegadaian (Persero), *Annual Report*, h. 90.

“Selain *reward*, besaran gaji yang diberikan juga relatif sesuai dengan besarnya kebutuhan hidup pegawainya, jadi pegawai yang ada dapat bekerja dengan fokus dengan mengandalkan gaji yang mereka terima tanpa harus disibukkan oleh pekerjaan lainnya untuk menambah penghasilannya”.<sup>48</sup>

Tunjangan yang diberikan relatif sesuai dengan beban kerja dan jabatan dari pegawainya. Pegawai tingkat middle mendapatkan tunjangan berupa tunjangan kesehatan serta anak dan istri dalam sebulannya, mereka juga mendapatkan tunjangan jabatan dalam sebulannya.

Pegawai yang berprestasi juga akan mendapatkan promosi yaitu berupa pengangkatan jabatan. Pegawai yang ada lebih memaksimalkan kinerja ketika promosi yang diberikan sesuai dengan prestasinya. Prestasi kerja yang ada bermacam-macam seperti rajin dalam berkerja, teladan, dan baik dalam perencanaan kerjanya.

Fajrianti mengatakan:

“Pegadaian senantiasa memperhatikan para pegawai sebagai insan pegadaian yang merupakan mitra strategis dalam pengembangan usaha perusahaan. Pegadaian menyadari bahwa tanggung jawab sosial terhadap seluruh pegawai harus dilaksanakan dengan perhatian terhadap kesejahteraan pegawai dengan menciptakan sumber daya manusia yang handal dan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi”.<sup>49</sup>

#### 4.4.2.3 Sarana Pendukung

Selain sikap mental dan kondisi fisik serta motivasi yang merujuk pada faktor individu bagi setiap pegawai, juga terdapat beberapa sarana pendukung yang merupakan suatu elemen yang berhubungan dengan faktor lingkungan kerja yang ada di perusahaan. Sarana pendukung yang dimaksud antara lain:

<sup>48</sup> Ruswin A Winarno, Pegawai Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Pangkajene, wawancara oleh penulis di Kantor Pegadaian Syariah Cabang Pangkajene, 22 September 2016.

<sup>49</sup>Fajrianti, Pegawai Pegadaian Syariah Cabang Pangkajene, wawancara oleh penulis di Kantor Pegadaian Syariah Cabang Pangkajene, 22 September 2016.

#### 4.4.2.3.1 Keselamatan dan Kesehatan Kerja Pegawai

Perusahaan menyadari bahwa keselamatan dan kesehatan kerja (K3) pegawai sangat penting untuk mewujudkan produktivitas kerja yang optimal. Dengan demikian kepatuhan pada pelaksanaan K3 menjadi tanggung jawab bersama perusahaan dan setiap pegawai. Salah satu indikator keberhasilan perusahaan pada aspek K3 pada tahun 2015 adalah jumlah kecelakaan kerja perusahaan tercatat nihil (*zero accident*).

Sebagai perusahaan BUMN, PT. Pegadaian (Persero) berkewajiban mensukseskan dan melaksanakan Peraturan Pemerintah No. 50 tahun 2012 tentang Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja. Untuk itu pegadaian bertekad mematuhi, menerapkan dan melakukan perbaikan berkelanjutan dalam menjamin keselamatan dan kesehatan seluruh manusia dan inventaris perusahaan. Perusahaan berkomitmen untuk:

- 4.3.2.1.1 Menjamin keselamatan dan kesehatan kerja terhadap semua karyawan, pelanggan, pengunjung, dan rekan kerja selama berada di lingkungan kerja.
- 4.3.2.1.2 Memenuhi peraturan perundang-undangan terkait keselamatan dan kesehatan kerja.
- 4.3.2.1.3 Melakukan perbaikan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja secara menyeluruh.<sup>50</sup>

Saat ini, jumlah kecelakaan akibat kerja di PT. Pegadaian (Persero) sebagai catatan kinerja K3 perusahaan menunjukkan kinerja yang sangat baik, dengan tingkat zero accident sehingga mampu mencapai target perusahaan di bidang K3. Detail kinerja pegadaian dapat dilihat pada table di bawah ini:

<sup>50</sup> PT. Pegadaian (Persero), *Annual Report*, h. 367.

Akibat Kecelakaan Kerja	Tahun 2014	Tahun 2015
Perawatan ringan	0	0
Perawatan medis	0	0
Hari kerja yang hilang	0	0
Kematian	0	0

Tabel 4.5 Detail Kinerja K3

Pegadaian senantiasa memperhatikan karyawan sebagai Insan Pegadaian yang merupakan mitra strategis dalam pengembangan usaha Perusahaan. Pegadaian menyadari bahwa, tanggung jawab sosial terhadap seluruh karyawan harus dilaksanakan dengan perhatian terhadap kesejahteraan pegawai dengan menciptakan sumber daya manusia yang handal dan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi.

#### 4.4.2.3.2 Teknologi

Menghadapi perubahan eksternal dan internal yang berkembang pesat perlu didukung dengan teknologi. Saat ini perusahaan telah mempunyai sistem online dan melakukan pengembangan bisnis berbasis sistem online berupa peningkatan transaksi *fee based income*. Proses bisnis yang dilakukan harian memungkinkan terjadi resiko gangguan pada sistem yang dikembangkan oleh perusahaan dan pihak ketiga. Terhadap resiko ini dilakukan upaya pengembangan sistem teknologi informasi melalui tahap-tahap yang melibatkan berbagai divisi terkait dan menyiapkan sistem penanganan apabila terjadi gangguan.

Pengembangan teknologi informasi yang tengah berjalan di PT. Pegadaian (Persero) dengan mengganti program Siscadu dengan Passion merupakan

transformasi yang dilakukan perusahaan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Sentralisasi data yang dilakukan dengan sistem online akan mempermudah manajemen melakukan monitoring dan evaluasi program-program kerja yang terkait dengan kegiatan operasional perusahaan.<sup>51</sup>

Hasil dari wawancara dengan salah satu pegawai pegadaian yang mengemukakan bahwa:

“Secara khusus tidak ada fasilitas berupa teknologi yang diberikan kepada setiap individu atau pegawai yang ada di perusahaan, akan tetapi perusahaan selalu berupaya meningkatkan teknologinya untuk memberikan kemudahan bagi para pegawai dalam melaksanakan tugasnya begitupun kepada nasabah”.<sup>52</sup>

#### 4.4.2.4 Kebijakan Pemerintah

Hingga menginjak usianya yang ke-114 tahun di tahun 2015, Pegadaian tetap konsisten mengemban amanah Pemerintah dalam membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat khususnya golongan menengah ke bawah melalui penyediaan produk dan layanan.

Pemerintah juga tak luput memberikan dukungannya guna peningkatan dan pengembangan perusahaan. Bentuk dukungan pemerintah ialah pegadaian telah mengalami sejumlah pergantian status, mulai dari Perusahaan Negara (PN) pada 1 Januari 1961. Perubahan status kedua adalah berdasarkan PP nomor 7 tahun 1969 yang menjadikan Pegadaian sebagai Perusahaan Jawatan (PERJAN). Kemudian dikeluarkan kembali PP Nomor 10 Tahun 1990 yang diperbaharui dengan PP nomor

<sup>51</sup> Basuki Tria, *Transformasi Pegadaian Demi Membangun Negeri*, [http://www.pegadaian.co.id/news/WRT32Transformasi\\_IT\\_Pegadaian\\_Demi\\_Membangun\\_Negeri.pdf](http://www.pegadaian.co.id/news/WRT32Transformasi_IT_Pegadaian_Demi_Membangun_Negeri.pdf) (diakses pada tanggal 4 Oktober 2016).

<sup>52</sup> Nuzul Rahmat, pegawai Pegadaian Syariah Cabang Pangkajene, wawancara oleh penulis di kantor Pegadaian Syariah Cabang Pangkajene, 22 September 2016.

103 tahun 2000 sebagai dasar hukum status Perusahaan Umum (PERUM) untuk Pegadaian. Status PERUM bertahan hingga tahun 2011. Pada 13 Desember 2011 Pemerintah mengeluarkan PP nomor 51 tahun 2011 yang menandakan perubahan status badan hukum Pegadaian menjadi Perusahaan Persero (Persero). Berdasarkan Akta Pendirian Perusahaan Perseroan (Persero) PT Pegadaian atau disingkat PT Pegadaian (Persero) nomor 1 tanggal 1 April 2012.<sup>53</sup>

Hasil wawancara dengan Suhandi, salah satu pegawai di Pegadaian Syariah Cabang Pangkajene. Beliau mengatakan:

“hasil kinerja yang dicapai pegadaian saat ini tentunya tak luput dari kebijakan-kebijakan pemerintah, salah satunya adalah perubahan status badan hukum pegadaian yang dulunya berstatus Perum kini menjadi Perseroan. Selain itu pemerintah mengeluarkan kebiakannya berupa penambahan modal kerja bagi pegadaian”.<sup>54</sup>

Selain faktor-faktor yang diuraikan di atas, pegadaian juga mempertimbangkan tingkat kepuasan karyawan dengan melakukan Survei Kepuasan Karyawan (*Employee Satisfaction Survey*). Dari penilaian survei kepuasan tersebut, terlihat beberapa aspek yang harus diperbaiki adalah faktor lingkungan kerja dan implementasi manajemen serta program karir dan promosi. Hal tersebut menunjukkan bahwa perusahaan perlu mengevaluasi dan melakukan peningkatan kondisi lingkungan kerja yang kondusif bagi setiap karyawan. Hubungan antara pegawai dengan jajaran manajemen juga perlu menjadi perhatian agar tercipta suasana kerja yang lebih harmonis. Selain itu, pegawai juga menunjukkan aspirasi untuk kesempatan yang lebih besar pada program kekarir.

---

<sup>53</sup> PT. Pegadaian, *Annual Report*, h. 34.

<sup>54</sup> Suhandi, Pegawai Pegadaian Syariah Cabang Pangkajene, wawancara oleh penulis di kantor Pegadaian Syariah Cabang Pangkajene, 22 September 2016.

## BAB V

### PENUTUP

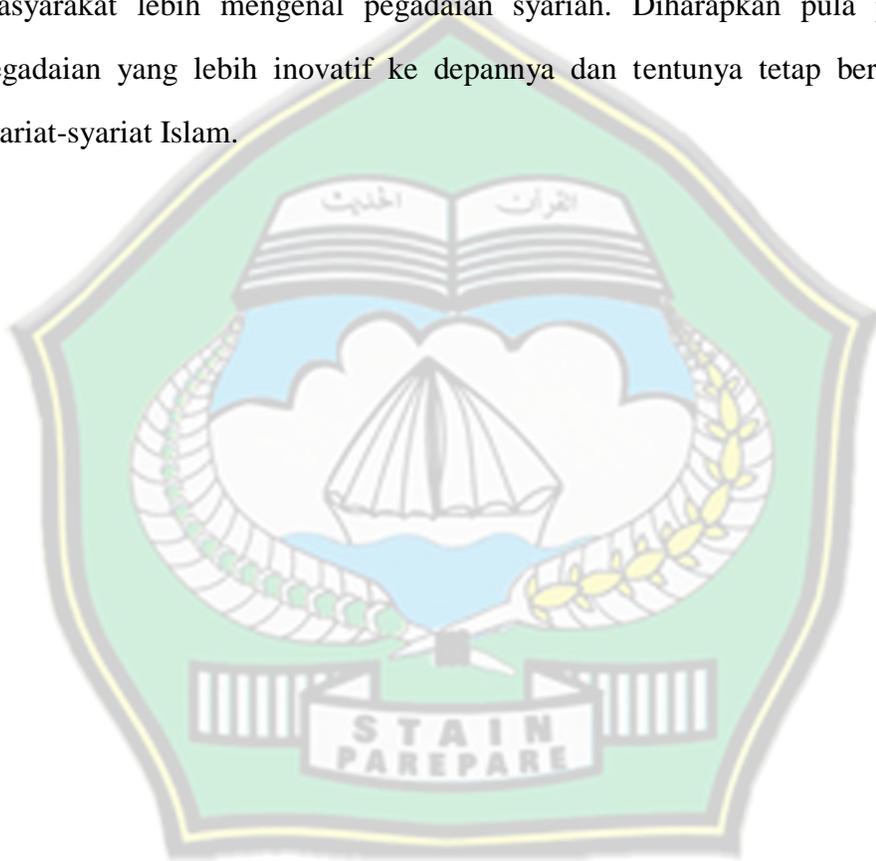
#### 5.1 Simpulan

Setelah melakukan penelitian di PT. Pegadaian Syariah (Persero) Tbk. Cabang Pangkajene serta untuk menjawab rumusan masalah dalam skripsi ini, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan dalam Analisis Sistem Kinerja PT. Pegadaian Syariah (Persero) Tbk. Cabang Pangkajene sebagai berikut:

- 5.1.1 Mekanisme operasional Pegadaian Syariah berjalan di atas dua akad yaitu *rahn* dan *ijarah*. Adapun prosedur gadai yang digunakan menerapkan standar pedoman operasional gadai syariah (PGOS) yang telah ditetapkan oleh PT. Pegadaian.
- 5.1.2 Proses transformasi yang dilakukan pegadaian syariah dalam beberapa tahun ini memerlukan ketersediaan SDM yang secara kualitas memadai. Untuk itu pegadaian syariah menerapkan sistem kinerja guna peningkatan kinerja para pegawainya seperti memberikan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Kepada Para Pegawai, menerapkan etos kerja yang disebut INTAN yaitu Inovatif, Nilai Moral Tinggi, Terampil, Adi Layan dan Nuansa Citra. Selain itu untuk menjaga hubungan industrial para pegawai dengan perusahaan, pegadaian membuat perjanjian kerja bersama (PKB) yang dibuat atas dasar persetujuan antara pemberi kerja dan pegawai yang akan bekerja.
- 5.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Pegadaian Syariah antara lain sikap mental dan kondisi fisik pegawai, pemberian motivasi serta sarana pendukung yang berupa penerapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) secara menyeluruh dan peningkatan teknologi perusahaan.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang diajukan dalam skripsi ini adalah diharapkan pihak pegadaian syariah lebih meningkatkan program-program yang berkaitan dengan label syariah yang tentunya melekat pada perusahaan. Selain itu pegadaian syariah juga perlu lebih meningkatkan kinerja dari segi pemasaran kepada masyarakat agar masyarakat lebih mengenal pegadaian syariah. Diharapkan pula pengembangan pegadaian yang lebih inovatif ke depannya dan tentunya tetap berpedoman pada syariat-syariat Islam.



## DAFTAR PUSTAKA

- Academia. 2014 *Hukum Ekonomi Islam*. [http://www.academia.edu/10289014/Tugas\\_KelompokHukum\\_Ekonomi\\_Islam\\_Gadai\\_Syariah](http://www.academia.edu/10289014/Tugas_KelompokHukum_Ekonomi_Islam_Gadai_Syariah) (diakses pada tanggal 2 Mei 2016).
- Al Aziz, Saifulloh. 2005. *Fiqh Islam Lengkap*. Jakarta: Terbit Terang.
- Ali, Zainuddin. 2008. *Hukum Gadai Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Apriandi. 2013. *Teori Sistem*. <http://m7apriandi.blogspot.co.id/2013/12/teori-sistem.html> (6 Mei 2016).
- Basuki Tria, *Transformasi Pegadaian Demi Membangun Negeri*.  
[http://www.pegadaian.co.id/news/WRT32Transformasi\\_IT\\_Pegadaian\\_Demi\\_Membangun\\_Negeri.pdf](http://www.pegadaian.co.id/news/WRT32Transformasi_IT_Pegadaian_Demi_Membangun_Negeri.pdf) (4 Oktober 2016).
- Cahyo, Oki Dwi. 2015. Pengaruh Kompensasi, Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pegawai PT. Pegadaian Cabang Kemang Pratama Kelas III Bekasi). [repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/.../1/OKI%20DWI%20CAHYO-FEB.pdf](http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/.../1/OKI%20DWI%20CAHYO-FEB.pdf) (diakses pada tanggal 4 Oktober 2016).
- Darisma, Ayyid. 2016. *Pegadaian Syariah*. <https://penadarisma.wordpress.com/makalah/pengadai-an-syariah/> (diakses pada tanggal 26 April 2016).
- Departemen Pendidikan Nasional. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Djafar, Muhammad. 1993. *Pengantar Ilmu Fiqh*. Jakarta: Kalam Mulia.
- Djuwaini, Dimyauddin. 2008. *Pengantar Fiqh Muamalah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Ed's HRM, *Hubungan Industrial (Industrial Relations)*.  
<http://epsmanajemensdm.blogspot.co.id/2011/07/hubungan-industrial-industrial-relation.html> (4 Oktober 2016).
- Erangga, Adillah Sarah. 2015. *Operasional Gadai Dengan Sistem Syariah PT. Pegadaian (Persero) Surabaya*. [ejournal.unesa.ac.id/article/8904/57/article.pdf](http://ejournal.unesa.ac.id/article/8904/57/article.pdf) (diakses pada tanggal 4 Oktober 2016).
- Ghazaly, Abdul Rahman, Ghufroon Ihsan, dan Saipudin Shidiq. 2012. *Fiqh Muamalat*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Gosal, Luigi. 2012. *Analisis Sistem*. <https://luigigosal86.wordpress.com/2012/10/02/analisis-sistem-3/> (diakses pada tanggal 15 Juni 2016).
- Ika Nindya Kartika, Peran dan Manfaat Sistem Informasi Manajemen Dan Akuntansi Barang Milik Negara (Simak Bmn) Dalam Pengelolaan Aset Di Pengadilan Tinggi Agama Medan, <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/43227/3/Chapter%20II.pdf> (6 Mei 2016).
- Jimmy, Gaol, L. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi*. Jakarta: PT Grasindo.
- Khoiriyah, Masnuatul. 2010. "Analisis Pelayanan Perum Penggadaian Syariah terhadap Loyalitas Konsumen (Studi kasus pada Penggadaian Syariah Di Cabang Malang)". Skripsi Sarjana; Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim: Malang.
- Kristanto, Andri. 2003. *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Gava Media.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2006. *Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.

- Maulidiyah, Hanik . 2004. *Analisis Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Gadai Di Perum Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang*. library.walisongo.ac.id/digilib/download.php?id=1676 (diakses pada tanggal 6 Mei 2016).
- Melacak Ilmu, *Konsep Dasar Hubungan Industrial*. <https://sites.google.com/site/melacakilmu/pejuang/konsepdasarhubunganindustrial> (diakses pada tanggal 4 Oktober 2016).
- Moh. As'ad. 2005. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty.
- Mujahidin, Muhammad. 2011. *Konsep Gadai Syariah (Ar-Rahn) Dalam Perspektif Ekonomi Islam dan Fiqih Muamalah*. <http://mujahidinimeis.wordpress.com/2011/01/24/konsep-gadaisyariah-ar-rahndalam-perspektif-ekonomi-islam-dan-fiqh-muamalah/> (diakses pada tanggal 18 Mei 2016).
- Mulyanto, Agus. 2009. *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nur, Andri. 2010. *Analisis Sistem*. <http://optionsface.blogspot.co.id/2010/11/analisis-sistem.html?m=1> (diakses pada tanggal 15 Juni 2016).
- Panda, Frianto, Elly Santi Ompusunggu, dan Ahmad Abror, 2005. *Lembaga Keuangan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Payaman, Simanjuntak. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Pratiwi, Anastasia. 2013. *Tulisan tentang Artikel IFRS*. <http://pratiwianazthasia.blogspot.com/2013/01/tulisan-tentang-artikelifrs.html> (diakses pada tanggal 06 Oktober 2016).

- PT Pegadaian (Persero), *Pedoman Operasional PT. Pegadaian* (Jakarta: PT Pegadaian, 2014).
- PT. Pegadaian (Persero). 2014. *Pedoman Operasional Gadai Syariah*. Jakarta: PT. Pegadaian (Persero).
- PT. Pegadaian (Persero). 2015. *Annual Report*. Jakarta: PT. Pegadaian (Persero).
- PT. Pegadaian, *Visi dan Misi Pegadaian*, <http://www.pegadaian.co.id/info-visi-misi.php> (24 September 2016).
- Qonitah, 2013 *Perusahaan Pegadaian*. <http://nitaqony.blogspot.co.id/2013/11/perusahaan-pegadaian.html> (diakses pada tanggal 26 April 2016).
- Riadi, Muchlisin. *Pengertian, Indikator dan Faktor yang mempengaruhi Kinerja*. <http://www.kajianpustaka.com/2014/01/pengertian-indikator-faktor-mempengaruhi-kinerja.html> (diakses pada tanggal 6 Mei 2016).
- Siagian, Sondang P. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Elek Media Kompetindo.
- Soemitra, Andri. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Hutapea, Swandi Perdinan. 2015. *Penerapan Budaya Perusahaan Pada PT. Pegadaian Persero (Studi Kasus di PT. Pegadaian Persero Wilayah I Kota Medan)*. [repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/51707/6/Cover.pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/51707/6/Cover.pdf) (diakses pada tanggal 4 Oktober 2016).
- Zakinah, Nurhayu. 2013. “Sistem Gadai Dalam Perspektif Hukum Islam (Studi Pada Cabang Pegadaian Syariah) Watang Sawitto Pinrang”. Skripsi Sarjana: Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam: Parepare.

# LAMPIRAN





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) PAREPARE**

Alamat : JL. Amal Bhakti No. 08 Soreang Kota Parepare ☎ (0421)21307 📠 (0421) 24404  
Website : www.stainparepare.ac.id Email: email.stainparepare.ac.id

Nomor : B - 1783 /Sti.08/PP.00.9/09/2016  
Lampiran : -  
Hal : Izin Melaksanakan Penelitian

Kepada Yth.  
Kepala Daerah KOTA PAREPARE  
Cq. Kesatuan Bangsa dan Politik  
di  
KOTA PAREPARE

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) PAREPARE :

Nama : SRI RAHAYU WANDIRA  
Tempat/Tgl. Lahir : RAPPANG, 23 Pebruari 1994  
NIM : 12.2200.088  
Jurusan / Program Studi : Syari'ah dan Ekonomi Islam / Muamalah  
Semester : VIII (Delapan)  
Alamat : JL. LASINRANG NO.74 RAPPANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah **KOTA PAREPARE** dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**"ANALISIS SISTEM KINERJA PT. PEGADAIAN SYARIAH (PERSERO) tbk. CABANG PANGKAJENE"**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan **September** sampai selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut diharapkan kiranya yang bersangkutan diberi izin dan dukungan seperlunya.

Terima kasih,

19 September 2016

A.n Ketua

Wakil Ketua Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga (APL)



*[Signature]*  
Djunaidi



**PEMERINTAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG  
KANTOR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

*Jl. Harapan Baru Blok A No. 6 Kompleks SKPD Kabupaten Sidenreng Rappang*

**IZIN PENELITIAN**

**Nomor : 738/IP/KPTSP/9/2016**

- DASAR
1. Peraturan Bupati Sidenreng Rappang No. 24 Tahun 2012 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Kepada Kantor PTSP Kabupaten Sidenreng Rappang
  2. Surat Permohonan **SRI RAHAYU WANDIRA** Tanggal **20-09-2016**
  3. Rekomendasi dari **BADAN KESATUAN BANGSA DAN LINMAS KAB. SIDRAP** Nomor **800/865/KL/2016** Tanggal **20-09-2016**

**MENGIZINKAN**

KEPADA

NAMA : **SRI RAHAYU WANDIRA**

ALAMAT : **JL. LASINRANG, KEL. RAPPANG, KEC. PANCA RIJANG**

UNTUK : melaksanakan Penelitian dalam Kabupaten Sidenreng Rappang dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **" ANALISIS SISTEM KINERJA PT. PEGADAIAN SYARIAH (PERSERO) Tbk. CABANG PANGKAJENE "**

LOKASI PENELITIAN : **PT. PEGADAIAN SYARIAH (PERSERO) Tbk. CABANG PANGKAJENE**

JENIS PENELITIAN : **DESKRIPTIF KUALITATIF**

LAMA PENELITIAN : **21 September 2016 s.d 21 Oktober 2016**

Izin Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung

Ditetapkan di : Sidrap  
Pada Tanggal : 20-09-2016

**APRILIA SIDIYANTI**  
**KEPALA KANTOR,**

**ZULI ARMANI MANA, S.STP, M.SI**  
: Pembina Tingkat I  
NIP. : 19780917 199711 1 001

**Biaya : Rp. 0,00**

Tembusan :

- KEPALA DINAS PENDIDIKAN KAB. SIDRAP
- KEPALA PT. PEGADAIAN SYARIAH (PERSERO) Tbk. CABANG PANGKAJENE
- PERTINGGAL



**SURAT KETERANGAN**

Yang Bertanda Tangan Dibawah ini

Nama : Ikamilah SE  
Nik : P.79191  
Jabatan : Pemimpin Cabang PT Pegadaian Syariah Pangkajene

Dengan Ini Memberikan Rekomendasi Kepada

Nama : Sri Rahayu Wandira  
Nim : 12 2200 088

Dengan Ini Menerangkan Bahwa mahasiswa tersebut diatas telah melakukan penelitian dikantor cabang PT Pegadaian (Persero) Cabang syariah pangkajene.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

PT Pegadaian Syariah (Persero)  
Cabang Syariah Pangkajene



**Pegadaian**  
Syariah  
**IKAMILAH.SE**  
NIK P.79191

### KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nuzul Rahmat  
Alamat : Pangkajene  
Pekerjaan/Jabatan : Pengasas usaha

Bahwa benar telah diwawancarai oleh Sri Rahayu Wandira untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian "Analisis Sistem Kinerja PT. Pegadaian Syariah (Persro) Tbk. Cabang Pangkajene".

Demikian surat penelitian ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pangkajene, ..... September 2016  
  
**Pegadaian**  
Syariah *[Signature]*

#### KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : MUHAMMAD ARWAN  
Alamat : PANGKAJENE  
Pekerjaan/ Jabatan : PENGELOLA UPS SIDRAP

Bahwa benar telah diwawancarai oleh Sri Rahayu Wandira untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian "Analisis Sistem Kinerja PT. Pegadaian Syariah (Persro) Tbk. Cabang Pangkajene."

Demikian surat penelitian ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Pangkajene, 22 September 2016

**Pegadaian**  
Syariah

#### KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : FAJRIYANTI, SH  
Alamat : JL. JEND. SUDIRMAN NO. 128  
Pekerjaan/ Jabatan : KASIR

Bahwa benar telah diwawancarai oleh Sri Rahayu Wandira untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian "Analisis Sistem Kinerja PT. Pegadaian Syariah (Persro) Tbk. Cabang Pangkajene".

Demikian surat penelitian ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pangkajene, 22.. September 2016

  
**Pegadaian**  
Syariah

*[Handwritten Signature]*

---

#### KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : SUHANDA  
Alamat : PARE - PARE  
Pekerjaan/ Jabatan : KASIR

Bahwa benar telah diwawancarai oleh Sri Rahayu Wandira untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian "Analisis Sistem Kinerja PT. Pegadaian Syariah (Persro) Tbk. Cabang Pangkajene."

Demikian surat penelitian ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pangkajene, 22 September 2016

  
**Pegadaian**  
Syariah



#### KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : RUSWIN A. WINARNO, S. AP  
Alamat : Jl Jend. A. YANI  
Pekerjaan/ Jabatan : Pengelola AGUNAM

Bahwa benar telah diwawancarai oleh Sri Rahayu Wandira untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian "Analisis Sistem Kinerja PT. Pegadaian Syariah (Persro) Tbk. Cabang Pangkajene.".

Demikian surat penelitian ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pangkajene,..... September 2016

  
**Pegadaian**  
Syariah

*[Handwritten Signature]*

#### KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : *Surbedah*  
Alamat : *Pangkajene*  
Pekerjaan/Jabatan : *Pegawai pegadaian*

Bahwa benar telah diwawancarai oleh Sri Rahayu Wandira untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian "Analisis Sistem Kinerja PT. Pegadaian Syariah (Persro) Tbk. Cabang Pangkajene."

Demikian surat penelitian ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pangkajene, 22. September 2016



---

## DOKUMENTASI





## Riwayat Hidup



Sri Rahayu Wandira, lahir pada tanggal 23 Februari 1994. Anak terakhir dari tiga bersaudara dari pasangan Muh. Yunus Beddu dan Hane di Rappang, Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. Penulis masuk pendidikan formal di Sekolah Dasar Negeri (SDN) 12 Rappang pada tahun 2000-2006 dan melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 1 Panca Rijang pada tahun 2006-2009. Kemudian pada tahun 2009 penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 1 Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang dan lulus pada tahun 2012. Pada tahun 2012 penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Parepare dengan mengambil Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah). Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum, penulis mengajukan Skripsi dengan judul “Analisis Sistem Kinerja PT. Pegadaian Syariah (Persero) Tbk. Cabang Pangkajene.

Selama penulis menduduki bangku perkuliahan, penulis aktif di organisasi Aliansi Mahasiswa Seni (ANIMASI) STAIN Parepare dan menjadi ketua umum pada tahun 2015 dan pada tahun 2016 penulis menjabat sebagai Menteri Seni di Dewan Mahasiswa.