

Observation Of Service Program Implementation At PT Pengadaian Bengkayang Branch, West Kalimantan

Observasi Implementasi Program Layanan Di PT Pengadaian Cabang Bengkayang, Kalimantan Barat

Regina Clara Audrey Kaseger^{1*}, Natalia Adot², Galileo Rinaldi³, Vishal Vileopat Petrus Chandra⁴, Mateus Rendo⁵, Jones Parlindungan Nadapdap⁶

Institut Shanti Bhuana Bengkayang, Kalimantan Barat^{1,2,3,4,5,6}

clarakaseger@gmail.com¹, nataliaadotxlips@gmail.com², galileorinaldy@gmail.com³,

blackjack10s2022@gmail.com⁴, Mateusrendo4567@gmail.com⁵, jones.nadapdap@gmail.com⁶

*Corresponding Author

ABSTRACT

This study aims to observe the implementation of service programs at PT Pengadaian Branch in Bengkayang, West Kalimantan. The implementation of service programs is a crucial aspect in enhancing the effectiveness and efficiency of services provided by the company to its customers. The research was conducted by observing various aspects of service program implementation that have been carried out by PT Pengadaian Branch in Bengkayang. The research methodology employed direct field observations, where the researcher actively observed various activities and processes related to the company's service programs. Data collected included interactions between employees and customers, the application of service policies and procedures, as well as the use of technology in delivering services. The outcomes of this study are expected to provide a deeper understanding of how service programs are implemented at PT Pengadaian Branch in Bengkayang and to identify potential improvements or enhancements to services that the company could adopt to increase customer satisfaction. Thus, this research aims to contribute to the improvement of service quality and competitiveness of the company in an increasingly competitive market.

Keywords: Implementation observation, service programs, PT Pengadaian Bengkayang Branch.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengamati implementasi program layanan di PT Pengadaian Cabang Bengkayang, Kalimantan Barat. Implementasi program layanan merupakan bagian penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan mengamati berbagai aspek implementasi program layanan yang telah dijalankan oleh PT Pengadaian Cabang Bengkayang. Metode penelitian yang digunakan adalah observasi langsung di lapangan, di mana peneliti mengamati secara aktif berbagai kegiatan dan proses yang terkait dengan program layanan perusahaan. Data yang dikumpulkan meliputi interaksi antara pegawai dan pelanggan, penerapan kebijakan dan prosedur layanan, serta penggunaan teknologi dalam menyediakan layanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana implementasi program layanan di PT Pengadaian Cabang Bengkayang, serta mengidentifikasi potensi perbaikan atau peningkatan layanan yang dapat diadopsi oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan dan daya saing perusahaan di pasar yang semakin kompetitif.

Kata Kunci: Observasi implementasi, program layanan, PT Pengadaian Cabang Bengkayang

1. Pendahuluan

Dalam dunia bisnis yang kompetitif saat ini, perusahaan harus terus beradaptasi dan meningkatkan implementasi program layanan mereka guna memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. PT Pengadaian Cabang Bengkayang, sebagai bagian dari PT Pengadaian, telah berkomitmen untuk menyediakan layanan pembiayaan dan jaminan yang berkualitas kepada masyarakat di daerah Bengkayang, Kalimantan Barat (Schwarz and Richardson 1999).

Pengalaman empiris dan pengamatan langsung di lapangan telah memberikan pemahaman yang mendalam tentang pentingnya melihat secara langsung bagaimana program-program layanan diimplementasikan di PT Pengadaian Cabang Bengkulu(Umboh and Mandey 2014). Hal ini memberikan kesempatan untuk menganalisis pelaksanaan program-program layanan yang ditawarkan oleh cabang, termasuk pelayanan pembiayaan dan jaminan kepada pelanggan.

Melalui pengalaman empiris dan pengamatan langsung di lapangan, kita memperoleh pemahaman yang mendalam tentang pentingnya melihat secara langsung bagaimana program-program layanan diimplementasikan di PT Pengadaian Cabang Bengkulu. Dalam konteks ini, pengamatan langsung memberikan kesempatan untuk menganalisis secara detail pelaksanaan program-program layanan yang ditawarkan oleh cabang, terutama pelayanan pembiayaan dan jaminan kepada pelanggan(Wahab et al. 2017). Pengalaman empiris memungkinkan kita untuk melihat secara langsung bagaimana proses pengajuan pembiayaan berlangsung di cabang. Kita dapat mengamati proses dari awal hingga akhir, mulai dari pengajuan pembiayaan oleh pelanggan, penilaian kelayakan oleh cabang, pengaturan persyaratan, proses persetujuan, hingga pencairan dana kepada pelanggan. Dengan pengalaman langsung ini, kita dapat menganalisis dan mengevaluasi efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan pembiayaan tersebut(Larsen 1990).

Selain itu, pengalaman empiris juga memberikan kesempatan untuk mengamati pelayanan jaminan yang ditawarkan oleh cabang. Kita dapat melihat langsung bagaimana cabang menilai nilai jaminan, menangani dokumen-dokumen yang terkait, mengatur jaminan, dan menyelesaikan transaksi jaminan dengan pelanggan. Melalui pengalaman langsung ini, kita dapat menganalisis dan mengevaluasi sejauh mana cabang mampu mengimplementasikan pelayanan jaminan dengan baik, termasuk respons terhadap permintaan pelanggan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian transaksi (Wahab et al. 2017). Selama pengalaman empiris dan pengamatan langsung, kita juga dapat mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh cabang kepada pelanggan. Kita dapat mengamati interaksi antara karyawan cabang dan pelanggan, dan menilai kualitas layanan berdasarkan responsifitas, keprofesionalan, dan kemampuan karyawan dalam memberikan solusi atau arahan yang tepat kepada pelanggan. Pengamatan langsung ini memungkinkan kita untuk menganalisis sejauh mana cabang mampu memberikan pengalaman layanan yang baik kepada pelanggan(Umboh and Mandey 2014).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengobservasi secara rinci dan mendalam mengenai implementasi program layanan di PT Pengadaian Cabang Bengkulu selama tahun ajaran 2022/2023. Melalui observasi ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana program-program layanan dijalankan di cabang tersebut. Tujuan ini mencakup evaluasi aspek-aspek kunci seperti efisiensi operasional, kualitas layanan, manajemen risiko, dan kinerja keuangan (Schwarz and Richardson 1999). Tentunya, melalui penelitian ini, tujuan utama adalah untuk melakukan observasi yang rinci dan mendalam mengenai implementasi program layanan di PT Pengadaian Cabang Bengkulu selama tahun ajaran 2022/2023. Observasi ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana program-program layanan dijalankan di cabang tersebut.

Salah satu tujuan utama adalah untuk mengevaluasi efisiensi operasional cabang. Hal ini melibatkan analisis terhadap penggunaan sumber daya, pengelolaan waktu, dan peningkatan produktivitas di cabang. Dengan mengevaluasi efisiensi operasional, kita dapat menilai sejauh mana cabang menjalankan operasionalnya dengan efektif dan efisien(Umboh and Mandey 2014).

Selain itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh cabang kepada pelanggan. Evaluasi ini meliputi respons terhadap permintaan pelanggan, profesionalisme dalam memberikan pelayanan, ketepatan waktu dalam

penyelesaian transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan (Wahab et al. 2017). Dengan memahami kualitas layanan yang diberikan oleh cabang, kita dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi manajemen risiko di cabang. Evaluasi ini melibatkan identifikasi, analisis, dan pengelolaan risiko yang terkait dengan operasional, keuangan, dan keamanan data. Dengan mengevaluasi manajemen risiko, kita dapat menilai sejauh mana cabang mampu mengidentifikasi risiko dan mengimplementasikan tindakan pencegahan yang tepat. Untuk mengevaluasi kinerja keuangan cabang. Evaluasi ini mencakup tinjauan terhadap pendapatan, biaya operasional, profitabilitas, dan pengelolaan aset secara efektif (Larsen 1990). Dengan mengevaluasi kinerja keuangan, kita dapat memahami sejauh mana cabang mencapai target keuangan yang ditetapkan.

Melalui penelitian ini, diharapkan akan terungkap temuan-temuan yang berharga tentang pelaksanaan program layanan di PT Pengadaian Cabang Bengkayang (Wahab et al. 2017). Hasil observasi ini akan memberikan kontribusi dalam menyediakan panduan dan rekomendasi bagi manajemen cabang dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas program layanan mereka. Selain itu, studi ini juga diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi PT Pengadaian secara keseluruhan dalam meningkatkan strategi layanan dan mencapai kepuasan pelanggan yang lebih baik (Larsen 1990).

Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan pemahaman yang lebih baik tentang efektivitas implementasi program layanan di PT Pengadaian Cabang Bengkayang (Schwarz and Richardson 1999). Hasil observasi ini dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan program layanan, memperbaiki proses operasional, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan meningkatkan kinerja keuangan cabang.

Penelitian ini memberikan beberapa manfaat yang penting bagi PT Pengadaian Cabang Bengkayang dalam memahami efektivitas implementasi program layanan mereka. Melalui hasil observasi yang diperoleh, perusahaan dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan program layanan mereka (Umboh and Mandey 2014). Dengan pemahaman yang lebih baik tentang kekuatan mereka, perusahaan dapat mempertahankan dan memperkuat apa yang sudah berjalan dengan baik. Selain itu, hasil observasi juga membantu dalam mengidentifikasi kelemahan dalam implementasi program layanan. Hal ini memberikan kesempatan bagi perusahaan untuk memperbaiki dan meningkatkan proses operasional mereka. Perbaikan ini dapat mencakup penggunaan sumber daya yang lebih efisien, pengelolaan waktu yang lebih baik, dan peningkatan produktivitas (Wahab et al. 2017). Dengan melakukan perbaikan ini, perusahaan dapat mengoptimalkan operasionalnya dan meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan kepada pelanggan.

Observasi ini juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan. Dengan memahami efektivitas implementasi program layanan, perusahaan dapat mengidentifikasi area di mana mereka dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan (Umboh and Mandey 2014). Hal ini dapat mencakup meningkatkan respons terhadap permintaan pelanggan, meningkatkan profesionalisme dalam memberikan layanan, meningkatkan ketepatan waktu dalam penyelesaian transaksi, dan meningkatkan penanganan keluhan pelanggan. Dengan meningkatnya kepuasan pelanggan, perusahaan dapat membangun hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan mereka dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Selain itu, hasil observasi juga memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja keuangan cabang (Larsen 1990). Dengan memperbaiki dan meningkatkan implementasi program layanan, perusahaan dapat meningkatkan pendapatan, mengurangi biaya operasional yang tidak perlu, meningkatkan profitabilitas, dan mengelola aset dengan lebih efektif (Schwarz and Richardson 1999). Hal ini berkontribusi pada peningkatan kinerja keuangan cabang secara keseluruhan. Melalui

identifikasi kekuatan dan kelemahan, perbaikan proses operasional, peningkatan kepuasan pelanggan, dan peningkatan kinerja keuangan, perusahaan dapat terus berinovasi dan meningkatkan layanan yang mereka berikan kepada pelanggan.

Dengan demikian, studi ini memiliki signifikansi yang penting dalam konteks pengembangan program layanan dan peningkatan kinerja PT Pengadaian Cabang Bengkayang. Melalui pemahaman yang lebih baik tentang implementasi program layanan, cabang ini dapat terus memperbaiki dan mengoptimalkan layanan mereka, sehingga memberikan kepuasan maksimal kepada pelanggan dan menjaga reputasi yang kuat di pasar (Larsen 1990).

2. Tinjauan Pustaka

PT Pengadaian (Persero) merupakan lembaga keuangan yang memiliki peran penting dalam memberikan layanan pembiayaan dengan jaminan barang berharga kepada masyarakat. Pengadaian berperan dalam memenuhi kebutuhan finansial individu dan usaha kecil dengan memberikan akses mudah dan cepat terhadap dana tunai melalui jaminan barang berharga. Industri pengadaian di Indonesia telah mengalami perkembangan pesat seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap layanan keuangan. PT Pengadaian (Persero) sebagai salah satu lembaga pengadaian terbesar di Indonesia telah berkontribusi dalam memenuhi kebutuhan finansial masyarakat dengan menawarkan layanan pembiayaan yang terjangkau dan mudah diakses (Wahab et al. 2017).

Analisis kinerja PT Pengadaian menjadi penting dalam memahami efektivitas dan efisiensi operasional lembaga tersebut. Indikator kinerja seperti pertumbuhan bisnis, profitabilitas, likuiditas, efisiensi, dan risiko digunakan untuk mengevaluasi kinerja PT Pengadaian (Schwarz and Richardson 1999). Analisis ini memberikan wawasan tentang kelayakan finansial, daya saing, dan kemampuan PT Pengadaian untuk memenuhi kebutuhan nasabah secara efektif. Studi observasi merupakan metode penelitian yang berguna dalam mengamati dan memahami praktik operasional dan kinerja lembaga keuangan. Melalui studi observasi, peneliti dapat mengumpulkan data langsung tentang proses penilaian barang, transaksi pengadaian, layanan pelanggan, manajemen risiko, dan kinerja keuangan PT Pengadaian. Pendekatan ini memberikan pemahaman yang mendalam tentang praktik pengadaian dan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kinerja lembaga tersebut (Wahab et al. 2017).

Belum ada penelitian yang secara khusus menganalisis kinerja PT Pengadaian di Kabupaten Bengkayang, Kalimantan Barat. Oleh karena itu, penelitian ini akan memberikan sumbangan pengetahuan baru dalam konteks lokal tersebut. Melalui studi observasi dalam periode tertentu, penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kinerja PT Pengadaian di Kabupaten Bengkayang serta faktor-faktor yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan efektivitas layanan, efisiensi operasional, manajemen risiko, dan kepatuhan terhadap regulasi (Larsen 1990).

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain riset ekspositori yaitu desain penelitian yang berfungsi untuk menjelaskan dan mendefinisikan suatu masalah dengan pendekatan langsung di lapangan. Peneliti akan secara langsung datang ke lokasi PT Pengadaian di Kabupaten Bengkayang, Kalimantan Barat untuk mengamati dan mengumpulkan data yang relevan (Wahab et al. 2017).

Peneliti akan mengunjungi PT Pengadaian yang telah dipilih dan melakukan pengamatan langsung terhadap berbagai aspek yang relevan dengan kinerja PT Pengadaian, seperti proses penilaian barang, transaksi pengadaian, layanan pelanggan, manajemen risiko, dan kinerja keuangan. Data observasional akan dicatat secara sistematis dan terperinci (Larsen 1990).

Data yang dikumpulkan melalui observasi akan dianalisis secara sistematis. Analisis ini akan melibatkan pengolahan data, pengidentifikasian pola, dan penarikan kesimpulan yang relevan terkait kinerja PT Pegadaian di Kabupaten Bengkayang. Alat analisis yang sesuai, seperti analisis deskriptif dan komparatif, akan digunakan untuk menganalisis data (Schwarz and Richardson 1999).

4. Hasil Dan Pembahasan

A. Profil Perusahaan

PT Pegadaian (Persero), pemilik brand (merk) Pegadaian adalah perusahaan BUMN yang dibuka pertama kali di Sukabumi pada tanggal 1 April 1901. Sampai dengan Agustus 2020 PT Pegadaian telah mempunyai outlet sebanyak 4.100 yang tersebar di seluruh Indonesia (Larsen 1990). Produk dan layanan Pegadaian juga dapat diakses di lebih 11.000 agen. Pegadaian juga telah mengembangkan layanan secara elektronik dengan aplikasi Pegadaian Digital yang dapat diunduh di Playstore atau App Store. Selain jaringan pelayanan yang luas, keunggulan Pegadaian lainnya adalah kecepatan dalam pelayanan dengan menerapkan standar waktu layanan maksimal 15 menit serta keamanan optimal dengan sistem pengamanan fisik dan lokasi usaha (Sispamfilu). Untuk mengantisipasi berbagai risiko, Pegadaian juga bekerja sama dengan berbagai perusahaan asuransi (Wahab et al. 2017).

Produk-produk Pegadaian juga beraneka ragam. Bisnis utama Pegadaian adalah pemberian pinjaman dengan jaminan barang bergerak baik secara konvensional maupun syariah. Sedangkan bisnis pendukungnya meliputi pembiayaan usaha mikro, cicilan dan tabungan emas, cicilan kendaraan bermotor, pembiayaan haji dan wisata syariah, serta beraneka jasa lain seperti pengiriman uang, multi pembayaran online, jasa taksiran, jasa titipan, sertifikasi batu permata, dan safe deposit box (Umboh and Mandey 2014). Dalam mengelola bisnis, Pegadaian selalu mengimplementasikan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (GCG) yang menjunjung tinggi nilai-nilai transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan keadilan (fairness). Salah satunya dalam pengelolaan lelang. Setiap barang jatuh tempo yang dilelang melebihi kewajiban pembayaran, nasabah berhak memperoleh uang kelebihan dari penjualan tersebut (Wahab et al. 2017).

Selain melalui produk dan layanan, Pegadaian juga aktif melaksanakan berbagai program kemitraan dan bina lingkungan (Umboh and Mandey 2014). Program Corporate Social Responsibility (CSR) Pegadaian bertema Pegadaian Bersih-bersih yang meliputi program Bersih Hati, Bersih Lingkungan, dan Bersih Administrasi. Salah satu program yang populer adalah program memilah sampah menabung emas bertajuk The Gade Clean and Gold. Dengan program ini masyarakat diajak meningkatkan kebersihan lingkungan sekaligus menabung emas (Schwarz and Richardson 1999).

B. Hasil Observasi

Selama proses berlangsung narasumber sangat terbuka ketika menceritakan pengetahuan dan pengalaman-pengalaman yang mereka hadapi selama bekerja di PT *pegadaian*. Observasi berjalan dengan sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui sebelumnya (Larsen 1990). Peneliti dan narasumber setuju untuk melakukan observasi di PT *pegadaian*. Waktu observasi berlangsung, satu pertanyaan biasanya sudah banyak menjawab pertanyaan-pertanyaan lainnya yang hendak ditanyakan. Para narasumber menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh peneliti dengan jelas. Meskipun begitu peneliti harus mencari lebih detail jawaban-jawaban yang diberikan dari subjek (Larsen 1990). Seluruh proses selama observasi direkam kedalam rekaman suara *smartphone* yang sudah disiapkan peneliti dan atas ijin narasumber.

Hasil observasi lapangan yang sudah dilakukan selama 1 kali pertemuan bersama Pak Rahmad Apriat selaku staff administrasi Humas yang bertugas di bagian memonitoring. Pihak pengadaan pertama-tama menjelaskan mengenai profit Perusahaan secara singkat, padat dan jelas.

Langkah utama untuk mengajukan gadai pada pengadaan adalah sebelum datang ke cabang pengadaan terdekat, siapkan identitas diri yaitu KTP untuk warga negara Indonesia atau paspor untuk warga negara asing dan juga barang yang akan dijaminkan di pengadaan. Pengadaan menerima berbagai barang jaminan seperti emas batang, perhiasan emas, laptop, dan smartphone (Schwarz and Richardson 1999).



Gambar 1. berdiskusi dengan pengawai di pengadaan

Langkah-langkah cara gadai di pengadaan sebagai berikut:

1.	Kunjungi outlet pengadaan terdekat
2.	Siapkan identitas diri berupa KTP dan barang jaminan
3.	Isi formulir pengajuan dengan data diri lengkap sesuai dengan KTP
4.	Serahkan barang gadai kepada petugas penaksir pengadaan
5.	Selanjutnya, penaksir akan menginfokan uang pinjaman maksimal yang bisa didapatkan
6.	Petugas kasir akan memberikan Surat Bukti Gadai (SBG)
7.	Uang akan diberikan kepada nasabah berupa tunai atau transfer ke rekening

Tarif gadai emas

- Gadai emas regular

Gol	Uang pinjaman	Sewa modal	Administrasi
A	Rp 50.000 – Rp 500.000	1%	Rp 2.000
B	>Rp 500.000 – Rp 5.000.000	1.2%	Rp 10.000 – Rp 35.000
C	>Rp 5.000.000 – Rp 20.000.000	1.2%	Rp 50.000 – Rp 100.000
D	>Rp 20.000.000	1.1%	Rp 125.000

*Sewa modal per 15 hari dihitung dari nilai uang pinjaman

* Jangka waktu maksimal 120 hari

- Gadai emas prima

Uang pinjaman	Administrasi	Sewa modal
Rp 50.000 - Rp 200.000	Rp 2.000	0%
> Rp 200.000 - Rp 300.000	Rp 3.000	0%
> Rp 300.000 - Rp 400.000	Rp 4.000	0%
> Rp 400.000 - Rp 500.000	Rp 5.000	0%

* Jangka waktu maksimal 60 hari

* Dalam 1 kartu keluarga hanya berhak memperoleh satu pinjaman/periode

- Gadai emas harian

Gol	Uang pinjaman	Sewa modal	Administrasi
A	Rp 50.000 - Rp 500.000	0,09%	Rp 2.000
B	> Rp 500.000 - Rp 5.000.000	0,09%	Rp 10.000 - Rp 35.000
C	> Rp 5.000.000 - Rp 20.000.000	0,09%	Rp 50.000 - Rp 100.000
D	> Rp 20.000.000	0,09%	Rp 125.000

* Sewa modal dihitung harian dari nilai uang pinjaman

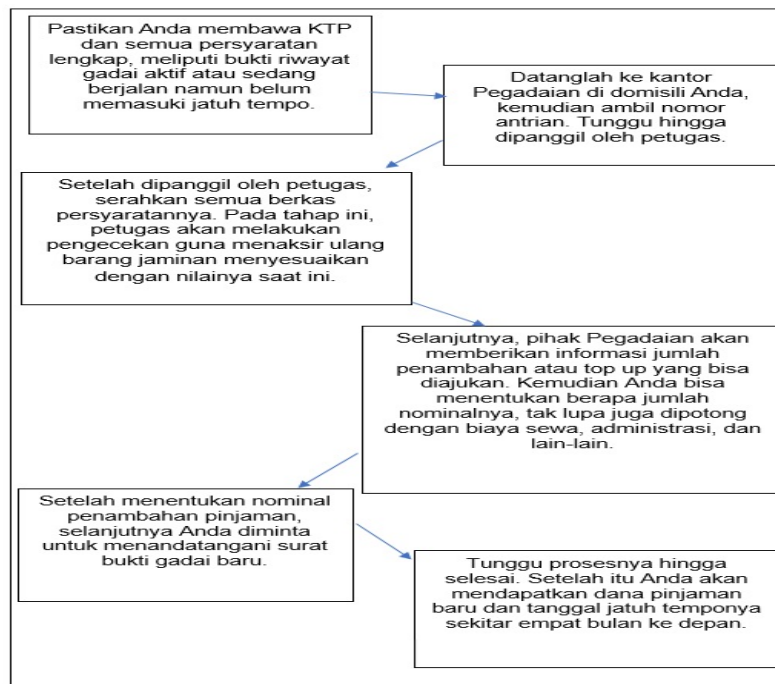
* Jangka waktu 15, 30 dan 60 hari

- Gadai emas bisnis

Uang pinjaman	Administrasi	Sewa modal
Rp 100.000.000 - Rp 200.000.000	0,95%	Rp 100.000
> Rp 200.100.000 - Rp 300.000.000	0,90%	Rp 100.000
> Rp 300.100.000 - Rp 400.000.000	0,85%	Rp 100.000
> Rp 400.100.000 - Rp 500.000.000	0,80%	Rp 100.000
> Rp 500.100.000 - Rp 750.000.000	0,75%	Rp 100.000
> Rp 750.100.000 - Rp 1.000.000.000	0,70%	Rp 100.000
> Rp 1.000.000.000	0,65%	Rp 100.000

* Jangka waktu maksimal 120 hari

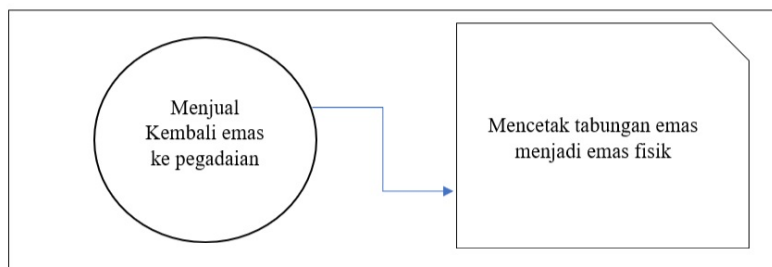
Diagram alir untuk proses ini dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Cara Menambah Pinjaman Di Pengadaian Secara Offline

Diagram alir untuk cara menambah pinjaman secara offline kita harus tau juga cara menambah pinjaman secara online, ada beberapa langkah yang dapat dilakukan adalah: 1) Lakukan login pada aplikasi PDS (Pegadaian Digital) 2) Pilih akses menu gadai pada tampilan halaman utama, nantinya akan muncul sisa limit pinjaman pada bagian header 3) Pilih menu Tambahkan Pinjaman. Setelah itu akan ditampilkan portofolio kredit dan jumlah pinjaman yang dapat ditambahkan untuk diproses pada MT (Minta Tambah Kredit) 4) Pilih nomor KCA dan besar nominal pinjaman sesuai kebutuhan 5) Pilih metode pencairan dana: G-cash atau rekening lain yang terdaftar. Lanjutkan transaksi dengan memasukkan pin (untuk nomor rekening) atau kode OTP (untuk G-cash). 6) Tunggu prosesnya hingga selesai dan menerima nota transaksi elektronik melalui email teregistrasi di aplikasi Pegadaian Digital. Sistem akan langsung memperbarui besar uang pinjaman, jangka waktu kredit, serta sisa limit baru 7) masukan PIN 8) klik selesai(Wahab et al. 2017).

Diagram alir untuk cara mencairkan tabungan emas ini dapat dilihat pada gambar 3.



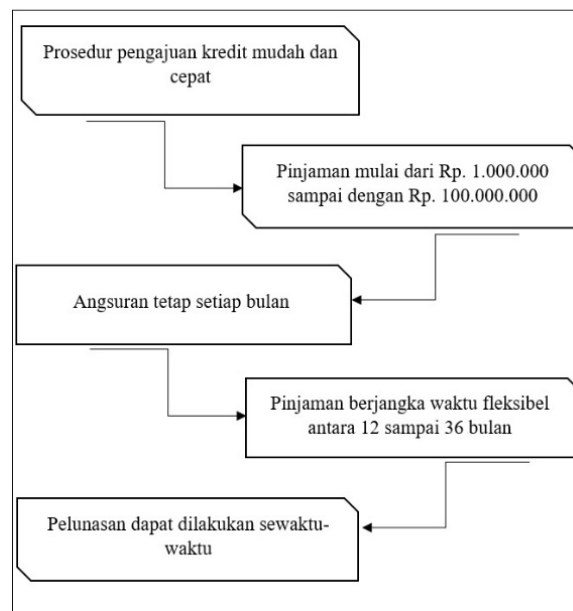
Gambar 3. Cara Mencairkan Tabungan Emas Pegadaian

Ada beberapa persamaan gadai yaitu: 1) Hak gadai berlaku atas pinjaman uang, 2) Adanya agunan sebagai Jaminan utang, 3) Tidak boleh mengambil manfaat barang yang digadaikan, 4) Biaya barang yang digadaikan ditanggung oleh pemberi gadai, 5) Apabila batas waktu pinjaman uang telah habis, barang yang digadaikan boleh dijual atau dilelang(Umboh and Mandey 2014).

Produk dan layanan

PINJAMAN GADAI	PINJAMAN NON GADAI	LAYANAN JASA	KERJASAMA
➤ Gadai Emas	➤ Pinjaman Usaha	➤ Tabungan Emas	➤ Digital
➤ Gadai Non Emas	➤ Pinjaman Usaha Syariah	➤ Jasa Kirim dan Terima Uang	➤ Pengajuan Kredit Instansi
➤ Gadai Kendaraan	➤ Pinjaman Serbaguna	➤ Jasa Pembayaran Online	
➤ Gadai Tabungan Emas	➤ Cicil Kendaraan	➤ Jasa Sertifikasi	
➤ Gadai Angsuran Emas	➤ Cicil Emas	➤ Jasa Taksiran	
➤ Gadai Efek	➤ Cicil Emas Arisan	➤ Jasa Titipan	
➤ Gadai Emas Syariah	➤ Cicil EmasKu	➤ Safe Deposit Box	
➤ Gadai Non Emas Syariah	➤ Gadai Sertifikat		
➤ Gadai Kendaraan Syariah	➤ Pegadaian KUR Syariah		
➤ Gadai Tabungan Emas Syariah			
➤ Gadai Angsuran Emas Syariah			
➤ Pembiayaan Porsi Haji			
➤ Pembiayaan Wisata Religi			

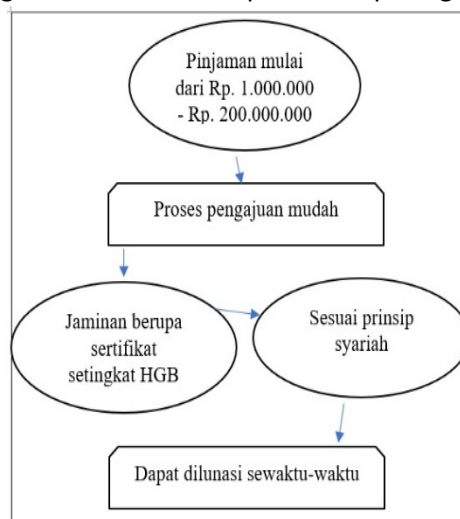
Pinjaman serba guna adalah kredit yang diberikan kepada karyawan dan non karyawan untuk keperluan konsumtif dengan agunan BPKB kendaraan bermotor(Wahab et al. 2017) Diagram alir untuk memilih pinjaman serba guna ini dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Keunggulan Dari Pinjaman Serba Guna

Pengadaan gadai sertifikat adalah pembiayaan berbasis syariah yang diberikan kepada Masyarakat berpenghasilan tetap/rutin, pengusaha mikro/kecil dan petani dengan jaminan sertifikat tanah setingkat SHM dan HGB(Wahab et al. 2017).

Diagram alir untuk memilih gadai sertifikat ini dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5. Keunggulan Dari Gadai Sertifikat



Gambar 6. Sesi Foto Bersama Dan Ucapan Terima Kasih Atas Kerjasamanya Telah Mengizinkan Pihak Peneliti Observasi Di Pengadaian

5. Penutup

Kesimpulan

PT Pegadaian (Persero), pemilik brand (merk) Pegadaian adalah perusahaan BUMN yang dibuka pertama kali di Sukabumi pada tanggal 1 April 1901. Penelitian ini memberikan beberapa manfaat yang penting bagi PT Pegadaian Cabang Bengkayang dalam memahami efektivitas implementasi program layanan mereka (Umboh and Mandey 2014). Syarat utama untuk mengajukan gadai adalah sebelum datang ke cabang pegadaian terdekat, siapkan identitas diri yaitu KTP. Pengajuan Pinjaman di Pegadaian kini lebih mudah oleh pelaku UMKM tanpa dengan agunan atau jaminan. Ada berbagai macam produk pinjaman yang ditawarkan oleh pegadaian dan berbagai macam tarif gadai emas. Selain melalui produk dan layanan, Pegadaian juga aktif melaksanakan berbagai program kemitraan dan bina lingkungan.

Daftar Pustaka

- Larsen, Kim Guldstrand. (1990). "Modal Specifications." *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)* 407 LNCS:232–46. doi: 10.1007/3-540-52148-8_19.
- Schwarz, Brian J., and Mark H. Richardson. (1999). EXPERIMENTAL MODAL ANALYSIS."
- Umboh, Valdo J., and Silvy L. Mandey. (2014). Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Teling." *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 2(3). doi: 10.35794/EMBA.2.3.2014.5630.
- Wahab, Wirdayani, Sekolah Tinggi, Ilmu Ekonomi, and Mahaputra Riau. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru." *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan* 2(1):27–41. doi: 10.15548/AL-MASRAF.V2I1.89.
- larsen, Kim Guldstrand. (1990). Modal Specifications." *Lecture Notes In Computer Science (Including Subseries Lecture Notes In Artificial Intelligence And Lecture Notes In Bioinformatics)* 407 Lncs:232–46. Doi: 10.1007/3-540-52148-8_19.
- Schwarz, Brian J., And Mark H. Richardson. (1999). Experimental Modal Analysis."
- Umboh, Valdo J., And Silvy L. Mandey. (2014). Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Teling." *Jurnal Emba : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 2(3). Doi: 10.35794/Emba.2.3.2014.5630.
- Wahab, Wirdayani, Sekolah Tinggi, Ilmu Ekonomi, And Mahaputra Riau. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru." *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan* 2(1):27–41. doi: 10.15548/AL-MASRAF.V2I1.89.

- Larsen, Kim Guldstrand. (1990). "Modal Specifications." *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)* 407 LNCS:232–46. doi: 10.1007/3-540-52148-8_19.
- Schwarz, Brian J., and Mark H. Richardson. (1999). "Experimental Modal Analysis."
- Umboh, Valdo J., and Silvy L. Mandey. (2014). Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Teling." *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 2(3). doi: 10.35794/EMBA.2.3.2014.5630.
- Wahab, Wirdayani, Sekolah Tinggi, Ilmu Ekonomi, and Mahaputra Riau. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru. *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan* 2(1):27–41. doi: 10.15548/AL-MASRAF.V2I1.89.
- Larsen, Kim Guldstrand. (1990). "Modal Specifications." *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)* 407 LNCS:232–46. doi: 10.1007/3-540-52148-8_19.
- Schwarz, Brian J., and Mark H. Richardson. (1999). "Experimental Modal Analysis."
- Umboh, Valdo J., and Silvy L. Mandey. (2014). Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Teling. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 2(3). doi: 10.35794/EMBA.2.3.2014.5630.
- Wahab, Wirdayani, Sekolah Tinggi, Ilmu Ekonomi, and Mahaputra Riau. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru. *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan* 2(1):27–41. doi: 10.15548/AL-MASRAF.V2I1.89.
- Larsen, Kim Guldstrand. (1990). "Modal Specifications." *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)* 407 LNCS:232–46. doi: 10.1007/3-540-52148-8_19.
- Schwarz, Brian J., and Mark H. Richardson. 1999. "Experimental Modal Analysis."
- Umboh, Valdo J., and Silvy L. Mandey. 2014. "ANALISIS KUALITAS JASA LAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG TELING." *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 2(3). doi: 10.35794/EMBA.2.3.2014.5630.
- Wahab, Wirdayani, Sekolah Tinggi, Ilmu Ekonomi, and Mahaputra Riau. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru. *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan* 2(1):27–41. doi: 10.15548/AL-MASRAF.V2I1.89.
- Larsen, Kim Guldstrand. (1990). "Modal Specifications." *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)* 407 LNCS:232–46. doi: 10.1007/3-540-52148-8_19.
- Schwarz, Brian J., and Mark H. Richardson. (1999). "EXPERIMENTAL MODAL ANALYSIS."
- Umboh, Valdo J., and Silvy L. Mandey. (2014). Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Teling. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 2(3). doi: 10.35794/EMBA.2.3.2014.5630.
- Wahab, Wirdayani, Sekolah Tinggi, Ilmu Ekonomi, and Mahaputra Riau. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru." *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan* 2(1):27–41. doi: 10.15548/AL-MASRAF.V2I1.89.
- Larsen, Kim Guldstrand. (1990). "Modal Specifications." *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)* 407 LNCS:232–46. doi: 10.1007/3-540-52148-8_19.
- Schwarz, Brian J., and Mark H. Richardson. (1999). "EXPERIMENTAL MODAL ANALYSIS."
- Umboh, Valdo J., and Silvy L. Mandey. (2014). Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Teling. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 2(3). doi: 10.35794/EMBA.2.3.2014.5630.
- Wahab, Wirdayani, Sekolah Tinggi, Ilmu Ekonomi, and Mahaputra Riau. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru." *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan* 2(1):27–41. doi: 10.15548/AL-MASRAF.V2I1.89.
- Larsen, Kim Guldstrand. (1990). "Modal Specifications." *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)* 407 LNCS:232–

46. doi: 10.1007/3-540-52148-8_19.
- Schwarz, Brian J., and Mark H. Richardson. (1999). "EXPERIMENTAL MODAL ANALYSIS."
- Umboh, Valdo J., and Silvy L. Mandey. (2014). Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Teling. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 2(3). doi: 10.35794/EMBA.2.3.2014.5630.
- Wahab, Wirdayani, Sekolah Tinggi, Ilmu Ekonomi, and Mahaputra Riau. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru. *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan* 2(1):27–41. doi: 10.15548/AL-MASRAF.V2I1.89.
- Larsen, Kim Guldstrand. (1990). "Modal Specifications." *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)* 407 LNCS:232–46. doi: 10.1007/3-540-52148-8_19.
- Schwarz, Brian J., and Mark H. Richardson. (1999). "EXPERIMENTAL MODAL ANALYSIS."
- Umboh, Valdo J., and Silvy L. Mandey. (2014). Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Teling. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 2(3). doi: 10.35794/EMBA.2.3.2014.5630.
- Wahab, Wirdayani, Sekolah Tinggi, Ilmu Ekonomi, and Mahaputra Riau. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru. *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan* 2(1):27–41. doi: 10.15548/AL-MASRAF.V2I1.89.
- Larsen, Kim Guldstrand. (1990). "Modal Specifications." *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)* 407 LNCS:232–46. doi: 10.1007/3-540-52148-8_19.
- Schwarz, Brian J., and Mark H. Richardson. (1999). "EXPERIMENTAL MODAL ANALYSIS."
- Umboh, Valdo J., and Silvy L. Mandey. (2014). Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Teling. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 2(3). doi: 10.35794/EMBA.2.3.2014.5630.
- Wahab, Wirdayani, Sekolah Tinggi, Ilmu Ekonomi, and Mahaputra Riau. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru. *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan* 2(1):27–41. doi: 10.15548/AL-MASRAF.V2I1.89.