



## **Kontribusi Produk Pembiayaan Amanah Dalam Meningkatkan Nasabah PT Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon**

**Sunardi Edirianto<sup>1✉</sup>, Alvin<sup>2</sup>, Paturohman<sup>3</sup>, Vera Herawati<sup>4</sup>**

<sup>1234</sup>IAI Bunga Bangsa Cirebon

Email : [sunardi.edirianto@gmail.com](mailto:sunardi.edirianto@gmail.com)<sup>1</sup>

Received: 2021-07-13; Accepted: 2020-08-25; Published: 2021-08-31

### **Abstrak**

Penelitian ini mengenai bagaimana sistem produk pembiayaan amanah di PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon dan upaya yang dilakukan PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon dalam meningkatkan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data tentang produk pembiayaan Amanah dan upaya untuk meningkatkan nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif. Penelitian ini dalam bentuk lapangan yaitu terjun langsung kelapangan untuk menggali data. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara yaitu kepada karyawan PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon dan beberapa nasabah pembiayaan Amanah. Hasil penelitian menyatakan bahwa produk pembiayaan Amanah sesuai dengan Fatwa Payung hukum dari gadai syariah berpegang pada Fatwa DSN MUI No. 92/DSN-MUI/IV/20014 tentang pembiayaan Amanah yang disertai Rahn (al-Tanwil al-Mauthuq bi al-Rahn). Pembiayaan amanah ini menggunakan indikator dalam menganalisis calon nasabah yaitu *character*, *capacity*, *collateral*, *capital*, *condition of economy*, dan *constraint*. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pembiayaan pada produk Amanah serta analisis di dalamnya mempunyai dampak yang besar dalam proses berlangsungnya pembiayaan. Dampaknya ialah dalam mencegah terjadinya pembiayaan yang buruk, juga dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sehingga perlu adanya analisis yang lebih lengkap seperti *capital*, *condition of economy*, dan *constraint* dalam menganalisis calon nasabah untuk penyempurnaan pembiayaan dalam produk Amanah pada PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon

**Kata Kunci:** *Produk Amanah, Nasabah*

### **Abstract**

This research is about how the system of trust financing products at PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Cirebon Regency and the efforts made by PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Cirebon Regency in increasing customers. This study aims to obtain data on Amanah financing products and efforts to increase customers of PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Cirebon Regency. This study uses a descriptive qualitative methodology. This research is in the form of a field that is directly involved in the field to dig up data. Data was collected by means of interviews, namely to employees of PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Cirebon Regency and several Amanah financing customers. The results of the study stated that the Amanah financing product was in accordance with the Umbrella Fatwa. 92/DSN-MUI/IV/20014 concerning the financing of the Amanah accompanied by Rahn (al-Tanwil al-Mauthuq bi al-Rahn). This trust financing uses indicators in analyzing prospective customers, namely *character*, *capacity*, *collateral*, *capital*, *condition of economy*, and *constraints*. Based on the results of the study, it can be concluded that the financing of Amanah products and the analysis in it have a major impact on the ongoing process of financing. The impact is in preventing the occurrence of bad financing, as well as in improving services to customers, either directly or indirectly. So that there is a need for a more complete analysis such as *capital*, *conditions of economy*, and *constraints* in analyzing prospective customers to improve financing in Amanah products at PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Cirebon Regency

**Keywords** : *Trustworthy Products, Customers*

---

Copyright © 2021 Ecobankers : Journal of Economy Banking

## PENDAHULUAN

Semakin berkembangnya perekonomian di suatu negara, maka semakin meningkat juga permintaan atau kebutuhan pendanaan untuk mendanai proyek-proyek pembangunan. Salah satu upaya pemerintah dalam mengembangkan perekonomian nasional ialah dengan cara penyaluran dana dalam bentuk kredit. Kredit dapat diberikan kepada masyarakat atau pelaku wirausaha yang membutuhkan bantuan dana, dengan menggunakan sistem penyaluran melalui lembaga keuangan baik lembaga keuangan Bank, non-Bank ataupun lembaga keuangan lainnya. Oleh karena itu, lembaga keuangan nasional mempunyai peranan yang penting, kaitannya dalam penyediaan permodalan guna mengembangkan sektor-sektor produktif (Sukmawati, 2016).

Pada dasarnya lembaga keuangan ialah sebuah perantara dimana lembaga tersebut memiliki fungsi dan peranan sebagai suatu lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang kekurangan atau membutuhkan dana agar terwujud masyarakat yang adil makmur, dan sejahtera

Pegadaian salah satu perusahaan umum badan usaha yang ada di Indonesia yang telah memiliki izin untuk melaksanakan kegiatan keuangan pembiayaan dalam bentuk menyalurkan dana ke masyarakat berdasarkan hukum gadai yang telah tertulis pada UU Perdata Pasal 1150 yang isinya: “Gadai ialah suatu hak yang diperoleh seorang yang berpiutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang berutang atau oleh seorang lain atas namanya dan yang memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkannya, setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya mana harus didahulukan. Dengan adanya pegadaian syariah dimaksudkan untuk melayani masyarakat dan pasar (Soemitra, 2009).

Perkembangan operasional keuangan baik di lembaga keuangan bank syariah maupun di lembaga keuangan syariah non bank semakin meningkat. Karena ini, masyarakat khususnya bisa melakukan transaksi dengan sejumlah produk yang ada di setiap lembaga. Salah satunya adalah lembaga pegadaian syariah. Latar belakang di bentuknya pegadaian syariah didasari untuk mencegah sistem ijon, rentenir, dan pinjam meminjam tidak wajar lainnya. Adapun alasan yang lain yaitu untuk membantu masyarakat yang membutuhkan pinjaman dengan syarat yang relatif mudah dan meningkatkan kesejahteraan serta mendukung program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional (Riskiyah, 2017). Selain lembaga keuangan resmi, dalam masyarakat juga terdapat lembaga keuangan tidak resmi. Contoh lembaga keuangan tidak resmi adalah pengijon dan rentenir seperti yang disebutkan sebelumnya. Pengijon adalah pihak pembeli tanaman atau benda produksi yang belum masak atau belum jadi, tetapi mengambil setelah tanaman masak atau benda produksi jadi. Pengijon memberikan kredit kepada petani, nelayan atau pengusaha kecil dengan pembayaran dari hasil panen atau produksi berdasarkan harga jual yang rendah. Adapun rentenir merupakan pihak yang mencari nafkah dengan cara membungakan uang. Rentenir disebut juga lintah darah. Pengijon dan rentenir sangat merugikan masyarakat. Oleh karena itu, keberadaan pengijon dan rentenir ditentang oleh masyarakat.

Dalam melakukan pinjaman, banyak masyarakat lebih memilih lembaga formal yang lebih terjamin keamanannya. Hal ini menjadi salah satu pilihan yang bijak sebelum melakukan pinjaman. Salah satu lembaga keuangan yang paling dikenal oleh

masyarakat adalah lembaga keuangan bank. Tetapi, dalam melakukan pinjaman melalui perbankan harus melalui proses yang memerlukan waktu yang lama dan administrasi yang terbilang rumit untuk kalangan masyarakat. Sehingga dibutuhkan solusi bagi masyarakat untuk melakukan pembiayaan yang lebih mudah dan prosesnya tidak membutuhkan waktu yang lebih lama.

Salah satu model lembaga keuangan syariah yang sangat sederhana yang saat ini sudah banyak muncul di Indonesia ialah Pegadaian syariah. Pegadaian syariah yang bergerak di kalangan ekonomi dari kelas bawah sampai kelas atas.

Secara yuridis empiris, pendirian pegadaian syariah dilatarbelakangi dengan keinginan masyarakat Islam yang menghendaki adanya lembaga pegadaian melaksanakan prinsip-prinsip syariah. Dengan adanya keberadaan pegadaian syariah dimaksudkan untuk melayani masyarakat dan pasar golongan sosial ekonomi bawah (kecil), secara kelembangan dalam pengelolaan menerapkan manajemen modern, yaitu menawarkan kemudahan, keamanan, kecepatan, dan etos hemat dalam penyaluran pinjaman (Hadi, 20013). Karena itu, kalau pegadaian syariah dibawah lindungan Perum Pegadaian mengusung moto, “Mengatasi Masalah Sesuai Syariah”, sebagai akibat semakin populernya wacana ekonomi syariah sehingga menjadi latarbelakang yang turut mendorong lahirnya lembaga pegadaian syariah, yaitu turut mendorong bergairahnya pasar dan praktisi lembaga keuangan syariah secara umum (Arifin, 2011). Karena itu, ada beberapa aspek penting yang menjadi kajian dalam pendirian pegadaian syariah di lingkungan Perum Pegadaian, antara lain sebagai berikut (Zainuddin, n.d.).

Lahirnya Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan sehingga lembaga keuangan syariah beroperasi di Indonesia ialah dasar dari yuridis empiris normatif (Nurdin & Seniara, 2019). Jika memperhatikan pola pikir dari Umar Chapra, lembaga keuangan syariah dimaksud cakupannya tidak hanya terbatas pada dunia perbankan, tetapi mencakup pula institusi keuangan non-bank lainnya, seperti asuransi, pegadaian, institusi kredit khusus korporasi atau korporasi audit investasi (Zainuddin, n.d.)

Pegadaian sampai saat ini merupakan satu-satunya lembaga formal di Indonesia yang berdasarkan hukum dibolehkan melakukan pembiayaan dengan bentuk penyaluran kredit atas dasar hukum gadai. Tugas pokok Pegadaian adalah untuk menjembatani kebutuhan dana masyarakat dengan memberikan uang pinjaman dengan berdasarkan pada hukum gadai. Pegadaian sudah hadir di Indonesia dengan membentuk cabang dan unit gadai syariah di beberapa wilayah di Indonesia yang mulai beroperasi sejak tahun 2003 silam. Dalam menjalankan operasionalnya pegadaian syariah berpegang teguh pada prinsip syariah. Payung hukum dari gadai syariah berpegang pada Fatwa DSN MUI No. 92/DSN-MUI/IV/20014 tentang pembiayaan Amanah yang disertai Rahn (al-Tanwil al-Mauthuq bi al-Rahn). Kemunculan lembaga syariah khususnya Pegadaian Syariah sebagai Lembaga Keuangan Non-Bank yang merupakan unit usaha syariah (UUS) dari Pegadaian memiliki tantangan besar dalam usaha pengembangannya. Sebagaimana diungkapkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dimana meskipun Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar, namun produk atau lembaga keuangan berbasis syariah masih belum dapat optimal. Selain karena faktor ekonomi, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang esensi syariah pada keuangan syariah juga menjadi salah satu kendala dalam upaya mengembangkan industri keuangan syariah terutama pada Industri Keuangan Non Bank (IKNB). Potensi nasabah seutuhnya

masih banyak yang belum terjangkau oleh lembaga keuangan syariah menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen Pegadaian Syariah untuk memperluas pasar (Sukmawati, 2016).

Pegadaian Syariah sebagai lembaga keuangan formal yang berbentuk unit dari Perum Pegadaian di Indonesia, berdasarkan hukum gadai syariah merupakan suatu hal yang perlu mendapat sambutan positif dengan bertugas menyalurkan pembiayaan dalam bentuk pemberian uang pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan (Dewi, 2019). Yang terpenting dalam gadai syariah ialah mampu memberikan kemaslahatan sesuai yang diharapkan oleh masyarakat dan menjauhkan dari praktik-praktik riba, spekulasi maupun gharar, yang berakibat terjadinya kezaliman ketidakadilan pada masyarakat maupun nasabah (Berthanila, 2017). Pegadaian syariah dibentuk sebagai salah satu upaya menampung keinginan masyarakat khususnya umat muslim yang mengiinginkan transaksi kredit sesuai syariat Islam, dengan sumber dana yang berasal dari lembaga keuangan syariah. Gadai Syariah dapat lebih menentramkan hati para pencari dana. Pegadaian Syariah berkomitmen membantu masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan dana sesuai syariat Islam dalam produk gadai syariah (Soemitra, 2009). Respon bagus dari masyarakat untuk pegadaian syariah, maka dimungkinkan adanya peluang mengembangkan usaha syariah untuk melayani pemberian pinjaman yang lebih variatif dengan basis Ar- rahn (Kasmir, 2014). Pegadaian syariah tidak hanya mengelola usaha gadai, mereka juga mengelola usaha pembiayaan mikro kecil berbasis syariah. Sebagai langkah awal untuk mengimplementasikan gagasan ini maka pembiayaan dengan sistem Ar- rahn, kini mulai dicoba untuk dikembangkan dengan cara gadai (menahan agunan maupun hanya dokumen kepemilikan).

Maraknya perkembangan produk berbasis Islam di Indonesia, dan tidak terkecuali Pegadaian. Perum Pegadaian Syariah juga mengeluarkan produk baru yang disebut dengan Arrum. Produk Arrum ini, merupakan produk kedua dari Pegadaian Syariah setelah gadai Syariah. Dengan adanya produk Arrum, masyarakat yang ingin mendapatkan dana pembiayaan usaha, tidak serta merta menitipkan barang berupa motor atau mobil di Pegadaian. Akan tetapi, cukup dengan surat BPKB kendaraan saja, sudah bisa digunakan sebagai jaminan. Pelayanan ini diberikan untuk meringankan beban masyarakat (Sinambela, 2012). Untuk mendapatkan pembiayaan ini, masyarakat maupun nasabah hanya perlu mengajukan pembiayaan melalui produk Arrum. Kemudian, Pegadaian akan melakukan studi kelayakan kepada para peminjam dana tentang yang dilakukannya. Hal ini dilakukan untuk mengurangi resiko dalam pembiayaan kepada masyarakat. Produk memiliki keunggulan yaitu meningkatkan dayaguna barang bergerak (mobil atau motor) tetap menjadi milik rahin dan tidak akan mengalami selisih beli baru dan jual (Rosida, 2016). Disamping itu, prosedur dan prosesnya yang cepat dan jangka waktu pinjaman fleksibel serta bebas menentukan pilihan pembayaran masa angsuran. Selain itu, barang jaminan ditaksir secara cermat dan akurat sehingga akan tetap memiliki nilai taksiran yang optimal. Dan sumber dana sesuai syariah dan operasional di bawah pengawasan DPS Dengan usaha pemerintah untuk membangun dan mengembangkan usaha berbasis sektor usaha kecil mikro. Perum Pegadaian memberikan pelayanan umum kepada masyarakat yang membutuhkan dana murah, dengan prosedur cepat, serta penyaluran kredit yang sederhana sehingga mampu membantu pengembangan usaha skala mikro kecil di Indonesia.

Produk pembiayaan di Unit Pegadaian Syariah Tukmudal ini salah satunya yaitu pembiayaan Amanah. Pembiayaan amanah ini merupakan pembiayaan khusus bagi nasabah

yang berprofesi sebagai pegawai negeri sipil maupun pegawai tetap swasta dan pengusaha mikro yang sudah terakui kualitasnya untuk melakukan pembiayaan berkendaraan seperti membeli sepeda motor dan mobil dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian pinjaman ini diberikan dalam jangka waktu tertentu yang pengembaliannya dilakukan secara angsuran. Unit Pegadaian Syariah Tukmudal khususnya benar-benar harus ekstra dalam mengembangkan produk pembiayaan amanah, karena pembiayaan pada produk amanah merupakan hal pertama yang baru dilaksanakan oleh pegadaian syariah selain melaksanakan produk gadai saja. Oleh karena itu, dalam operasional produk pembiayaan ini harus sesuai sistem ekonomi Islam baik dari segi akad maupun lainnya. Dengan adanya produk amanah, nasabah dapat melakukan pembiayaan untuk membeli kendaraan yang dibutuhkan dengan mudah, cepat dan tepat. Hal ini menjadi pembelajaran pegadaian bagaimana mempunyai produk pembiayaan dengan pelaksanaan yang sesuai sistem ekonomi Islam dan standart operasional yang berlaku, sehingga pegadaian syariah benar-benar melaksanakan produk ini dengan maksimal untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

Pelayanan semakin komplit dengan adanya produk pembiayaan yang terdapat pada Unit Pegadaian Syariah Tukmudal. Hal ini menunjukkan bahwa Unit Pegadaian Syariah Tukmudal berupaya memenuhi kebutuhan nasabah tidak hanya dengan melayani jasa gadai saja.

Salah satu penyedia gadai ialah Unit Pegadaian Syariah Tukmudal yang terletak di Jl. Dewi Sartika No.3, Sumber, Kec. Sumber, Cirebon, Jawa Barat. Dimana secara operasional Unit Pegadaian Syariah Tukmudal berada dibawah Cabang Pegadaian Syariah Cipto dan merupakan Pegadaian Syariah satu-satunya di wilayah Tukmudal. Dengan wilayah pemasaran yang cukup luas, market share atau bagian pasar dari seluruh lapisan masyarakat. Namun demikian, luasnya wilayah pemasaran Unit Pegadaian Syariah Tukmudal tersebut dilakukan oleh marketer khusus yang bertanggungjawab atas usaha pemasaran produk-produk Unit Pegadaian Syariah Tukmudal. Dimana pada Unit Pegadaian Syariah Tukmudal tanggungjawab dari kegiatan operasional baik dalam hal pelayanan maupun upaya pemasaran dipegang oleh seorang marketer, pegawai dan security Unit Pegadaian Syariah Tukmudal.

Dari uraian di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa Unit Pegadaian Syariah Tukmudal melakukan strategi sendiri untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan cara mengeluarkan produk pembiayaan. Ini menjadi suatu hal yang pertama dilakukan oleh pegadaian syariah, karena sebelumnya belum pernah mengeluarkan produk pembiayaan terutama pembiayaan kendar bermotor. Oleh karena itu pegadaian syariah harus ekstra optimal bagaimana menjalankan pembiayaan amanah, menimbang disekitar Unit Pegadaian Syariah Tukmudal juga merupakan sentral bisnis yang banyak sekali pembiayaan-pembiayaan konvensional berada disana. Oleh karena itu penulis ingin meneliti lebih lanjut bagaimana penerapan pembiayaan pada produk baru yaitu amanah sebagai kebijakan perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, maka penulis tertarik mengambil judul “Kontribusi Produk Pembiayaan Amanah dalam Meningkatkan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon”. Dengan rumusan masalah sebahai berikut :

1. Bagaimana sistem produk pembiayaan amanah di PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon dalam Meningkatkan Nasabah?

3. Faktor apa saja yang menjadi kendala dalam produk pembiayaan amanah pada PT. Pegadaian (Persero) UPS. Tukmudal ?

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang atau perilaku yang dapat diamati (Moeleong, 2010). Yaitu, pengelola dan pegawai Unit Pegadaian Syariah Tukmudal dalam Produk Pembiayaan dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah .

Penelitian yang menghasilkan data deskriptif maksudnya adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan semua data atau keadaan subjek (Pengelola Unit Pegadaian Syariah Tukmudal) atau objek penelitian (Produk Pembiayaan dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah) kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung pada saat ini dan selanjutnya mencoba untuk memberikan pemecahan masalahnya dan dapat memberikan informasi yang mutakhir sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai masalah. Menurut (Supardi, 2005) Penelitian deskriptif merupakan kegiatan penelitian yang akan membuat gambaran atau mencoba melihat suatu peristiwa atau melihat gejala secara sistematis, faktual dengan penyusunan yang akurat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Aplikasi produk pembiayaan amanah di PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon**

Menurut (Muhammad, 2017) pembiayaan (financing) ialah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga sebagaimana yang telah diterapkan oleh pegadaian syariah dalam produk pembiayaan amanah. Pembahasan akan dimulai dari bagaimana pegadaian syariah menerapkan pembiayaan dalam produk amanah.

Produk amanah dalam pengaplikasiannya di PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon memberikan pembiayaan khusus pengusaha mikro dan karyawan. Pemberian ini didasarkan atas keinginan pegadaian syariah untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

Pembiayaan amanah jika di lihat dari segi kegunaan termasuk pembiayaan modal kerja, dimana kendaraan juga termasuk keperluan untuk meningkatkan produksi dan operasional bagi nasabah dalam menjalani pekerjaan agar mudah untuk bepergian.

Jika dilihat dari tujuannya, pembiayaan amanah termasuk pembiayaan konsumtif. Pembiayaan ini memang hanya untuk memenuhi keperluan pribadi yaitu kendaraan pribadi yang berfungsi sebagai pendukung aktifitas nasabah. Jika dilihat dari segi waktu, pembiayaan amanah termasuk pembiayaan jangka panjang namun fleksibel. Nasabah dapat mengangsur dengan pilihan 1-60 kali angsuran yang bisa memakan waktu lebih dari 3 tahun.

Dilihat dari segi jaminan, pembiayaan amanah termasuk pembiayaan dengan jaminan. Jaminan yang terwujud ialah surat berharga kendaraan yang akan ditahan

namun tidak bersamaan dengan kendaraannya, sehingga kendaraan kendaraan masih bisa dipakai meski suratnya menjadi jaminan di pegadaian syariah.

Pemberian pembiayaan disertai jaminan, dimana jual beli dalam bentuk sewa jasa yang berakhir dengan perpindahan kepemilikan. PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon khususnya berusaha mengoptimalkan kemajuan dan pembelajaran. Karena pegadaian yang identik dengan gadai sekarang mulai memiliki produk dengan berbagai macam transaksi seperti pembiayaan amanah. selain sistem yang tersusun, pegadaian syariah juga harus melakukan berbagai cara yang sistematis dalam menilai proses pembiayaan khususnya kepada nasabah. Adapun sistem dalam proses pembiayaan ini pertama yaitu menimbulkan kepercayaan satu sama yang lain. Pentingnya kepercayaan ialah dapat menimbulkan loyalitas serta semangat nasabah untuk benar-benar menjalankan proses pembiayaan. Proses pemenuhan kepercayaan nasabah yang lama dengan yang baru akan berbeda. Nasabah lama lebih banyak mendapat porsi kepercayaan karena sudah lama berlangganan, sehingga lembaga sudah paham dengan watak dan kepribadiannya. Oleh karena itu untuk nasabah baru perlu adanya penambahan dokumen pribadi untuk mempererat kepercayaan satu sama yang lain. Selanjutnya yaitu kesepakatan antara nasabah dan pegadaian syariah. Inti kesepakatan ini yaitu Pegadaian Syariah memberikan dana untuk pembelian kendaraan bermotor nasabah, sedangkan nasabah wajib mempunyai dana uang muka minimal 20%, maksimal peminjaman Rp.450.000.000 serta selanjutnya membayar cicilan kendaraan kepada pegadaian syariah. Pegadaian syariah memberikan kesepakatan tidak rumit seperti Lembaga lainnya. Karena pengolahan yang sudah tersusun, serta pemberian administrasi yang lengkap dan cepat membantu terlaksananya proses dengan cepat dan tepat.

Langkah selanjutnya yaitu pemberian jangka waktu. Nasabah diberi kewenangan untuk memilih jangka waktu cicilan sesuai yang diinginkan. Jangka waktu tersebut maksimal 60 kali cicilan. Persetujuan kedua belah pihak bahwa setiap bulan akan dikenakan biaya ujah atau bagi hasil kepada pegadaian syariah sebanyak 1% dari harga pinjaman. Pegadaian syariah menerapkan jangka waktu yang lama agar dapat meringankan beban nasabah. Hal ini yang mampu menjadi daya tarik tersendiri oleh konsumen. Selanjutnya dalam sistem pembiayaan, pegadaian syariah juga mempertimbangkan risiko tertentu yang sewaktu-waktu bisa terjadi. Dengan melakukan pembacaan historical, perlindungan dari hukum fidusia, serta asuransi negara yaitu jamkerindo dapat membantu pegadaian syariah untuk mengatasi risiko. misalnya pembiayaan macet, bencana alam maupun kecelakaan yang dapat menimbulkan kerugian kepada pegadaian syariah khususnya dalam pembiayaan itu sendiri. Dari hal-hal tersebut pegadaian syariah pantas menerima balas jasa atas penyediaan pembiayaan kendaraan bermotor bagi nasabah. Balas jasa ini sudah jelas bahwa pegadaian syariah akan menerima ujah setiap cicilan perbulan sebanyak 1% dari harga pinjaman. Selain unsur-unsur yang perlu di laksanakan oleh PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon dalam pembiayaan, ada beberapa hal yang perlu dilakukan kembali. Pegadaian syariah perlu menganalisis pembiayaan yang akan diberikan kepada nasabah.

## **B. Upaya yang dilakukan PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon dalam Meningkatkan Nasabah**

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Eman bagian Pengelola, pada tanggal 1 Juli 2020 jam 14. 00 di PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal yang menyatakan bahwa :

Biasanya dilakukan dalam hal strategi promosi, yaitu dengan cara periklanan, berupa leaflet, brosur, spanduk, souvenir, publisitas (dengan cara mengadakan kegiatan amal) dan personal selling melalui sosialisasi kepada ibu-ibu pengajian, mendatangi ibu-ibu yang mengantarkan anaknya ke sekolah, dan melalui promosi karyawan terhadap keluarganya. Dengan melakukan promosi terbukti adanya peningkatan jumlah nasabah, uang pinjaman dan peningkatan jumlah barang jaminan yang dimiliki PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon. Hal senada diungkapkan oleh Ibu Dini bagian Kasir, pada tanggal 1 Juli 2020 jam 14. 00 di PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon yang menyatakan bahwa : Seperti yang di sebutkan bapak Eman, kami melakukan staregi dengan cara periklanan, berupa leaflet, brosur, spanduk, souvenir, publisitas (dengan cara mengadakan kegiatan amal) dan personal selling melalui sosialisasi kepada ibu-ibu pengajian, mendatangi ibu-ibu yang mengantarkan anaknya ke sekolah, dan melalui promosi karyawan terhadap keluarganya. Biasanya saya sambil melayani nasabah, terkadang saya juga menawarkan produk-produk yang ada di PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon khususnya kepada nasabah baru.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Faisal sebagai nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon pada tanggal 5 Juli 2020 jam 13. 30 di rumah Bapak Faisal Setu Kulon, Plered, Cirebon yang menyatakan bahwa : Produk murah, pelayanan sangat ramah, berpenampilan rapi dan syariah, serta komunikatif. Hal ini sangat membantu bagi nasabah yang kurang memahami sesuatu. Melakukan hubungan antara dua pihak, Pegadaian (Persero) UPS Ttkmudal Kabupaten Cirebon memberikan pelayanan dengan perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Bagi nasabah yang dalam kategori kekurangan misalnya ibu-ibu tidak tahu membaca, karyawan dengan sigap melayani dan memberikan layanan yang jeli dan komunikatif hingga nasabah dapat memahami dan mengerti transaksi tersebut sampai selesai. Pegadaian syariah tidak menggolongkan setiap nasabah, mereka selalu memberikan simpati dan komunikatif yang baik untuk kelangsungan transaksi hingga selesai.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Yanto sebagai nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon pada tanggal 6 Juli 2020 jam 14. 00 di rumah Bapak Yanto Watubelah, Sumber, Cirebon yang menyatakan bahwa : Memberikan pelayanan yang handal, serta memuaskan nasabah. Hal ini diwujudkan dengan skill masing-masing karyawan misalnya penaksir dan kasir. Kehandalan ini membantu nasabah baik untuk melakukan transaksi, atau membutuhkan informasi dan solusi jika terjadi suatu hal selama transaksi. Sehingga dapat dengan mudah terwujudnya kepuasan nasabah dalam proses transaksi. Penerimaan segala keluhan, kritik maupun saran nasabah. Pegadaian syariah memberikan penjelasan, pembinaan yang bijaksana kepada nasabah yang merasa masih kurang dan butuh informasi lanjut. Keyakinan nasabah semakin percaya di perkuat oleh keamanan barang jaminan yang benar-benar dijaga dan ditempatkan ditempat yang aman dan tersusun.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Eman dan Ibu Dini selaku pengelola dan kasir dapat disimpulkan bahwa upaya untuk meningkatkan nasabah dengan cara melakukan strategi promosi dengan berbagai cara yang di terapkan oleh PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon. Guna dengan melakukan strategi tersebut terbukti akan peningkatan jumlah nasabah yang di alami PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon meningkat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Faisal dan Bapak Yanto selaku nasabah dipaparkan bahwasannya pembiayaan produk amanah PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon telah menggunakan pembiayaan sebagaimana mestinya. Dari prosedur hingga tahap-tahap pembiayaan telah memberikan pelayanan prima sesuai dengan prosedur pelayanan, sehingga dapat dikatakan produk amanah juga bagian dari upaya PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon dalam meningkatkan nasabah dengan cara melakukan staregi promosi dan pelayanan yang baik.

### **C. Faktor yang menjadi kendala dalam produk pembiayaan amanah pada PT. Pegadaian (Persero) UPS. Tukmudal Kabupaten Cirebon.**

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Eman bagian Pengelola, pada tanggal 1 Juli 2020 jam 14. 00 di PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal yang menyatakan bahwa. Dalam sistem pembiayaan, pegadaian syariah juga mempertimbangkan risiko tertentu yang sewaktu-waktu bisa terjadi. Dengan melakukan pembacaan historial, perlindungan dari hukum fidusia, serta asuransi negara yaitu jamkerindo yang dapat membantu pegadaian syariah untuk mengatasi sewaktu-waktu risiko yang kemungkinan bisa terjadi di masa mendatang. Misalnya pembiayaan macet, bencana alam maupun kecelakaan yang dapat menimbulkan kerugian kepada pegadaian syariah khususnya dalam pembiayaan itu sendiri. Dari hal-hal tersebut pegadaian syariah pantas menerima balas jasa atas penyediaan pembiayaan kendaraan bermotor bagi nasabah. Balas jasa ini sudah jelas bahwa pegadaian syariah akan menerima ujah setiap cicilan perbulan sebanyak 1% dari harga pinjaman.

Hal senada diungkapkan oleh Ibu Dini bagian Kasir, pada tanggal 1 Juli 2020 jam 14. 00 di PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon yang menyatakan bahwa : Maintenance, jika nasabah sudah melewati waktu jatuh tempo, kami melakukan silaturahmi dengan menghubungi nasabah melalui sms atau telepon dan selalu memonitoring. Jika masih susah kita di cover oleh asuransi. Nanti kita claim ke asuransi, claim nya dapet jadi masukan ke sistem, tapi tidak semua di claim oleh asuransi. Nunggak 3 bulan dari asuransi cair melakukan penarikan, asuransi disini sebagai jaminan penutup npl, tapi jika npl nya tinggi kita tidak bisa mencairkan. Memakai asuransi kredit. Pembiayaan hanya dengan melakukan dengan jaminan BPKB atau surat-suratnya saja hanya di khususkan untuk pengusaha mikro dan dilakukan penyurveyan lebih lanjut. Tetapi jika pembiayaan dengan jaminan fisiknya langsung pihak pegadaian tidak melakukan survei lagi dan bisa dilakukan oleh kalangan umum. Mengelola produk pembiayaan dengan cara memonitoring sistemnya juga sudah ada.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Faisal sebagai nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon pada tanggal 5 Juli 2020 jam 13. 30 di rumah Bapak Faisal Setu Kulon, Plered, Cirebon yang menyatakan bahwa : Dimasa pandemi sekarang saya sebagai nasabah merasa terbebani dalam hal pembayaran

angsuran walaupun bunga yang di bebaskan ringan tetapi dimasa sekarang usaha yang saya tekuni mengalami penurunan pendapatan, konsumen yang datangpun tidak sebanyak biasanya sebelum pandemi, di masa sekarang ini saya merasa keteteran. Solusinya Saya harap pihak pegadaian memahami kondisi ini, dan dapat memberikan keringanan dalam hal jatuh tempo pembayaran angsuran.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Yanto sebagai nasabah UPS Tukmudal , pada tanggal 6 Juli 2020 jam 14. 00 di rumah Bapak Yanto Watubelah, Sumber, Cirebon yang menyatakan bahwa : Produk amanah hanya untuk pegawai dan pengusaha mikro tidak diperuntukan untuk umum, padahal jika untuk semua kalangan atau untuk umum mungkin peminat atau nasabah nya akan bertambah karena tidak dibatasi, padahal sudah didukung dengan bunga yang rendah dan ringan, tidak memberatkan nasabah. Kedepannya saya harap produk amanah ini dapat rasakan oleh semua kalangan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Eman dan Ibu Dini Selaku pengelola dan kasir dapat disimpulkan bahwa risiko yang mungkin saja bisa terjadi di masa mendatang dapat di atasi dengan jaminan asuransi dan untuk nasabah yang macet bisa di lakukan dengan sesuai prosedur yang berlaku di pegadaian syariah seperti menghubungi nasabah yang menunggak.

Berdasarkan hasil temuan dilapangan dan pembahasan tidak ditemukan kendala yang sangat berarti untuk proses pembiayaan produk amanah. Hanya saja penulis masih kurang informasi terhadap kendala dan solusi yang di hadapi oleh nasabah bapak Faisal dan bapak Yanto dalam mengatasi masalah yang di alami.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya mengenai kontribusi pembiayaan produk amanah dalam meningkatkan PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Sistem pembiayaan diterapkan oleh PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon sudah sesuai dengan fatwa DSN MUI. Pemberian pembiayaan disertai jaminan, dimana jual beli dalam bentuk sewa jasa yang berakhir dengan perpindahan kepemilikan. Dalam sistem pembiayaannya menggunakan beberapa prinsip yaitu kepercayaan, kesepakatan, jangka waktu, risiko, dan balas jasa yang terkandung dalam proses pembiayaan. Dalam menganalisis pembiayaan, PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon juga menerapkan 3C untuk menilai calon nasabah dalam proses pembiayaan. Indikator tersebut meliputi karakter, dimana PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon meneliti kepribadian nasabah dengan memahami gerak gerik, cara bicara, latar belakang keluarga, pendidikan sosial dan lingkungan. Indikator ini termasuk yang paling penting karena jika Indikator yang lain tidak berguna jika Indikator karakternya tidak baik. Selanjutnya indikator kapasitas, dimana pegadaian syariah menilai kemampuan nasabah baik atau tidak. Karena indikator ini berkaitan dengan kelangsungan angsuran kedepannya. Kemudian indikator jaminan, pegadaian syariah menilai jaminan yang akan diberikan oleh nasabah. Adanya jaminan memberikan keamanan tersendiri bagi PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon jika suatu saat terjadi pembiayaan yang tidak diinginkan seperti pembiayaan macet.

2. Upaya yang dilakukan PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon dalam Meningkatkan Nasabah dengan melakukan strategi promosi dan pelayanan yang prima memiliki peranan penting dalam upaya meningkatkan nasabah. Hal ini terlihat dari hasil wawancara terhadap nasabah produk amanah, PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon mampu meningkatkan nasabah. Dengan adanya pembiayaan amanah, nasabah lebih luas dalam memenuhi kebutuhannya di pegadaian syariah. Oleh karena itu tidak hanya sekedar gadai saja, namun pembiayaanpun juga bisa. Dengan cara memenuhi kebutuhan nasabah ini pegadaian syariah telah berupaya meningkatkan nasabah. Banyaknya pemenuhan kebutuhan yang diberikan membuat nasabah merasa menerima pelayanan yang lebih bagus. Dari analisis sistem pembiayaan tersebut dapat dilihat juga pelayanan yang diberikan memang sangat membantu dan bijaksana kepada nasabah PT. Pegadaian (Persero) UPS Tukmudal Kabupaten Cirebon.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Z. (2011). *Penelitian Pendidikan*. Remaja Rosdakarya.
- Berthanila, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Studi pada PT Pegadaian (Persero) Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Labuan). *Sawala*.
- Dewi, G. A. E. T., Sujana, I. N., & Meitriana, M. A. (2019). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT PADA PT. PEGADAIAN (Studi pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Singaraja Tahun 2017). *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v9i2.20097>
- Hadi, M. S. (20013). Gadai Syariah. *Pegadaian Syariah*.
- Hidayati, F. (2018). Keefektifan Metode Reciprocal Learning terhadap Kemampuan Mengapresiasi Cerita Pendek Ditinjau dari Minat Membaca Karya Sastra. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 3(9), 10-20.
- Januari, Y. (2015). *Lembaga Keuangan Syariah*. Remaja Rosdakarya.
- Juliyansyah, N. (2011). *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Desertasi dan Karya Ilmiah*. Kencana Prenada Media Group.
- Kasmir. (2014). Bank dan Lembaga Kuangan Lainnya. In *PT. Raja Grafindo Persada jakarta*.
- Latumaerissa, J. R. (2017). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain: Teori dan Kebijakan*. Mitra Wacana Media.
- Moeleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. (2005). *Manajemen Bank Syariah*. January, 97.
- Muhammad. (2017). *Lembaga Perekonomian Islam*. UPP STIM YKPN.
- Nawawi, R., Darmawan, I., Pratama, G., & Robawi, J. (2021). Analisis Administrasi Pembukaan Rekening Baru pada Tabungan Wadiah BNI IB Hasanah di BNI Syariah KCP Plered. *Ecobankers: Journal of Economy and Banking*, 2(1), 43-48.
- Pratama, G. (2020). Upaya Modernisasi dan Inovasi Pengelolaan Sampah Berbasis Masyarakat di Desa Leuwimunding Majalengka. *Etos: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 37-49.
- Pratama, G. (2020). Analisis Transaksi Jual Beli online Melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis di Masa Pandemic Covid 19. *Ecopreneur: Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah*, 1(2), 21-34.

- Pratama, G. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembelian Barang Dan Jasa Secara Online Sebagai Alternatif Membeli Dikalangan Mahasiswa. *Ecopreneur: Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah*, 1(1), 46-54.
- Pratama, G., Amin, N. M. F., & Fitriyah, Y. (2021). Pengaruh Program Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (SIDJP) Terhadap Kinerja Pegawai Ditinjau dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Ecopreneur: Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah*, 2(1), 52-61.
- Rivai, V. (2008). *Islamic Financial Management*. PT RajaGrafindo Persada.
- Rosida, I. (2016). *Analisis Perlakuan Akuntansi Ar-Rahn (Gadai Syariah) pada PT. Pegadaian Syariah Unit PLAJU*. 9.
- Sholikul Hadi, M. (2003). *Pegadaian Syariah*. Salemba Diniyah.
- Sinambela, A. P. S. (2012). Penerapan Sistem Gadai Emas pada Cabang Pegadaian Syariah Setia Budi. *Foreign Affairs*, 91(5), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Soemitra, A. (2009). Bank dan lembaga Keuangan Syariah. *Kencana*.
- Sugiyono, P. D. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. In *Alfabeta, cv*.
- Sukmawati, L. I. A. (2016). *STRATEGI PEMASARAN PEGADAIAN SYARIAH DALAM MEMPERTAHANKAN MARKET SHARE ( Studi Pada Unit Pegadaian Syariah Ajibarang ) JURUSAN EKONOMI SYARI ' AH FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ( IAIN ) PURWOKERTO*.
- Supardi. (2005). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. UII Pers.
- Wiratna, S. (2015). Metodologi Penelitian - Bisnis dan Ekonomi. In *Metodologi Penelitian*. Pustakabarupress. <https://doi.org/10.1145/2505515.2507827>