

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

PT. Pegadaian ialah lembaga bergerak pada bidang jasa keuangan yang memiliki tujuan memberikan pembiayaan kepada pelanggan melalui penggunaan hukum gadai untuk memenuhi kebutuhan produksi dan konsumsi masyarakat. Pembiayaan yang digunakan pada PT. Pegadaian memiliki dasar yang sama dengan hakikat pinjaman melalui lembaga keuangan. Tetapi, dibedakan dengan ketentuan hukum yang di gunakan, pada PT. Pegadaian menggunakan hukum gadai.

Menurut Syaifuddin (2016) Badan keuangan adalah sesuatu yang tidak dapat terlepas dari kegiatan ekonomi masyarakat dikarenakan didalamnya berjalan suatu penadahan biaya dari masyarakat, lalu biaya itu disampaikan kepada masyarakat untuk berbagai macam kebutuhan, semisal nya untuk kebutuhan investasi maupun pembiayaan. Ditemukan dua kelompok besar lembaga keuangan yakni lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah, lembaga keuangan konvensional dapat diartikan sebagai badan keuangan yang mematuhi prinsip-prinsip pada umumnya yang telah lama dipatuhi oleh masyarakat dunia.

PT. Pegadaian yang merupakan bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan layanan saluran dana kepada masyarakat berdasarkan hukum gadai .Pada perjanjian hutang piutang memiliki salah satu kategori yaitu adalah gadai, dimana kategori ini dapat menimbulkan rasa kepercayaan dari orang yang berhutang, dimana orang yang mempunyai hutang mempertaruhkan suatu barang sebagai jaminan hutang itu. Barang jaminan tetap milik sah orang yang berhutang

namun dikuasai oleh penerima jaminan. Pernyataan itu tercantum dalam fiqih Islam dikenali dengan istilah rahn atau gadai. (Firdaus Muhammad, 2005)

Gadai merupakan pelaksanaan transaksi finansial yang telah lama ada dalam sejarah peradaban dunia. Tetapi di Indonesia, penerapan gadai sudah berumur ratusan tahun, dan masyarakat telah awam untuk menjaminkan barang bergerak sebagai jaminan hutang. Berdasarkan catatan yang tertulis di sejarah, lembaga pegadaian diketahui di Indonesia sejak tahun 1746 dan telah di resmikan oleh Gubernur Jendral VOC Van Imhoff mendirikan Bank Van Lenning.

Menurut Hasan (2003) dalam Ensiklopedia Indonesia, dikatakan bahwasanya hak gadai adalah asas atas jaminan terhadap benda bergerak milik penghutang yang ketangan si pemberi utang sebagai jaminan pelunasan utang orang yang berutang tersebut. Laba bersih dari suatu kegiatan perusahaan sangatlah penting karena akan menentukan perusahaan tersebut sehat atau tidaknya, dalam kegiatan usaha gadai di PT. Pegadaian

Arrum haji adalah salah satu produk yang dikeluarkan oleh PT. Pegadaian Syariah, yang diluncurkan sebagai solusi dari produk yang ada pada bank syariah yakni dana talangan haji. Yang mana produk dana talangan haji tersebut menuai perdebatan dikalangan ulama. Dengan adanya produk Arrum Haji di Pegadaian Syariah diharapkan dapat mewujudkan impian setiap umat muslim untuk beribadah ke tanah suci tanpa khawatir dengan masalah biaya. Dasar hukum dari produk Arrum Haji ini terdapat pada Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 92/DSN-MUI/IV/2014 mengenai pembelajaran dalam menggunakan rahn. Banyak kasus calon jamaah haji memiliki dana yang cukup untuk mendaftar haji, namun mereka mengalami kesulitan dalam hal pendanaan ketika menjelang pemberangkatan. Atas dasar kasus tersebut, maka dari itu Pegadaian Syariah mengeluarkan produk Arrum Haji ini. Dengan menggadaikan 3.5

gram logam mulia, akan mendapatkan pembiayaan sebesar Rp25.000.000,- maka calon jamaah haji sudah memperoleh porsi haji dari Departemen Agama mengikuti alur pendaftarannya. Dan dengan jangka waktu angsuran paling lama 5 tahun ([www.pegadaiansyariah.co.id](http://www.pegadaiansyariah.co.id))

Menurut Kasmir (2004), berpendapat “Nasabah adalah raja artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan harus seperti seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat CS itu sendiri”. sifat-sifat pelanggan, antara lain: nasabah adalah raja, dan memiliki keinginan agar kebutuhan-nya terpenuhi, tidak ingin didebatkan dan tidak berkenan untuk di singgung, perhatian untuk nasabah sangat di harapkan, nasabah adalah sumber utama pendapatan. (Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya.

Pada dasarnya konsep pemasaran terus berkembang, Konsep berorientasi pelanggan saat ini sedang dikembangkan. Konsep tersebut didasarkan pada filosofi yang berpusat pada pelanggan yang berfokus pada janji yang harus dipenuhi dan harus terpenuhi. Kemudian, pelanggan diperlakukan sebagai individu, dan tujuan spesifik ditentukan berdasarkan hasil survei pasar dari "target audiens", dan pelaksanaannya dipandu sesuai dengan tujuan dan sasaran perusahaan.( Sofjan Assauri, 2012 )

Untuk mengetahui kualitas suatu pelayanan dapat diketahui dengan cara merasakan kesan para pelanggan terhadap pelayanan yang mereka dapatkan dengan pelayanan yang sangat mereka harapkan. Bahwasannya pelayanan dapat diterima dengan baik sesuai harapan, tentunya kualitas layanan bisa dikatakan sangat terpenuhi, dan kalau jasa yang konsumen terima lebih akan memberikan kualitas baik untuk perusahaan (Anggoro Danang S. 2010)

Menurut Gilbert (2004) Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk mengabdikan diri pada produk layanan perusahaan, yang berdampak pada peningkatan pangsa pasar produk. Kualitas layanan sangat penting untuk menjaga pelanggan jangka panjang. Perusahaan yang memberikan layanan berkualitas akan dapat memaksimalkan kinerja keuangan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang tertulis, penulis terdorong untuk menulis Tugas Akhir dengan judul “Efektivitas Layanan Arrum Haji di PT Pegadaian (Persero) Area Padang”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang diatas yang penulis kemukakan, maka pertanyaan yang dapat diajukan sebagai berikut : Seberapa pengaruh efektifitas penggunaan layanan Arrum Haji di PT Pegadaian ?

## **1.3 Tujuan Magang**

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, tujuan yang dicapai dalam kegiatan magang ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif pengguna layanan Arrum Haji yang ada di wilayah Pegadaian (Parsero) Padang PT.

## **1.4 Manfaat Magang**

Manfaat magang terdiri dari dua manfaat yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Pada penelitian akan diharapkan untuk pembaca maupun untuk si penulis agar mampu memberikan referensi atau sumber perbandingan terkait efektivitas pelayanan Arrum Haji.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini bermanfaat sebagai informasi bagi pembaca dan calon pengguna untuk memahami efektivitas layanan Arrum Haji di PT Pegadaian (Parsero) Area Padang.

### 1.5 Metode Magang

Untuk memperoleh data dan bahan yang dibutuhkan dalam rangka magang ini, maka penulis menggunakan metode sebagai berikut :

#### a. Metode Wawancara

Wawancara adalah proses agar memperoleh atau mendapatkan sesuatu informasi dan bertujuan untuk meneliti melewati metode tanya jawab secara *face to face* antara pewawancara dengan terwawancara (*Informan*)

#### b. Metode Kuisisioner

Kuisisioner adalah teknik untuk mengumpulkan suatu data dengan cara memberikan pernyataan secara tulisan untuk pihak yang akan dijadikan *sampel* penelitian atau bisa disebut dengan responden untuk dijawabnya. Kuisisioner digunakan oleh peneliti sebagai alat penelitian

### 1.6 Tempat dan Waktu Magang

Pada magang ini penulis melakukan magang selama 40 hari dan magang ini akan dilakukan di PT Pegadaian Cabang tarandam padang

### **1.7 Ruang Lingkup Pembahasan**

Penulisan dalam magang ini dibatasi dalam hal melakukan pengambilan data untuk mengetahui tentang efektifitas layanan arum haji di pegadaian cabang tarandam padang

### **1.8 Sistematika Penulisan**

Penulisan proposal magang ini dibatasi dalam hal melakukan pengambilan data untuk mengetahui tentang efektifitas penggunaan layanan Arrum Haji di PT Pegadaian.

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan yaitu mengenai pembahasan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, metode magang, area magang, dan penataan penulisan.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Landasan teori utama penelitian yaitu berisikan bagaimana efektifitas layanan arum haji di pegadaian cabang tarandam padang.

## **BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini membahas tentang sejarah umum, visi dan misi, struktur organisasi, serta bentuk kegiatan atau aktivitas di PT Pegadaian cabang tarandam Padang.

#### **BAB IV : HASII ANALISIS DAN PEMBAH4SAN**

Pembahasan pada bab ini mengenai hasil studi selama di PT Pegadaian cabang tarandam padang yang menyangkut tentang bagaimana efektivitas penggunaan layanan arum haji di Pegadaian (Persero) cabang tarandam padang.

#### **BAB V KESIMPUIAN DAN SARAN**

Merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan anjuran yang diharapkan akan di manfaatkan untuk pihak yang memiliki kepentingan pada Perusahaan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tarandam Padang

