

## Prosedur Pelayanan Gadai Pada PT. Pegadaian Desa Wangkal Kecamatan Gading Probolinggo di Masa Pandemi Covid-19

Hanifatul Laili<sup>1</sup> Imam Bukhori<sup>2</sup> Waqi'atul Aqidah<sup>3</sup>

Universitas Islam Zainul Hasan, Kabupaten Probolinggo, Provinsi Jawa Timur, Indonesia<sup>1,2,3</sup>

Email: [hanifatullaili768@gmail.com](mailto:hanifatullaili768@gmail.com)<sup>1</sup> [masimam.bukhori@gmail.com](mailto:masimam.bukhori@gmail.com)<sup>2</sup>  
[syifabintunahl@gmail.com](mailto:syifabintunahl@gmail.com)<sup>3</sup>

### Abstrak

Sistem gadai sangat diminati dan menjadi salah satu solusi dalam masalah keuangan karena dalam sistem gadai ada barang jaminan jika pinjaman tidak bisa dilunasi pada waktu yang ditentukan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui prosedur pelayanan gadai pada PT. Pegadaian Desa Wangkal Kecamatan Gading Probolinggo di masa pandemi covid-19, kendala apa saja yang dihadapi perusahaan dalam prosedur pelayanan gadai pada PT. Pegadaian Desa Wangkal Kecamatan Gading Probolinggo, dan solusi apa yang dilakukan oleh perusahaan dalam menangani kendala prosedur pelayanan gadai pada PT. Pegadaian Desa Wangkal Kecamatan Gading Probolinggo. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam prosedur pelayanan gadai di Desa Wangkal Kecamatan Gading Probolinggo di Masa Pandemi Covid-19 yaitu perlu adanya penambahan persyaratan berupa kartu vaksin. Kemudian kendala-kendala yang di alami yaitu kurangnya SDM dan fasilitas yang ada pada Pegadaian.

**Kata Kunci:** Gadai, Masa Pandemi, Prosedur, Pelayanan



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

### PENDAHULUAN

Sejak pertengahan tahun 2020 Indonesia sedang dihadapkan oleh wabah pandemi covid-19. Pandemi covid-19 ini disinyalir bukan hanya menyerang kesehatan, namun juga ekonomi secara global, tak terkecuali di Indonesia. Menanggapi hal tersebut, dilansir dari laman merdeka.com, Menteri Keuangan (MENKEU) Sri Mulyani mengatakan bahwa covid-19 akan memperburuk ekonomi Indonesia, bahkan pertumbuhan ekonomi di prediksi bakal tumbuh hanya sebesar 2,5% bahkan bisa mencapai 0%.<sup>1</sup>

Kebijakan pemerintah terkait Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) setidaknya memberikan dampak yang signifikan bagi kegiatan masyarakat. Hal ini yang mendorong beberapa masyarakat yang terkena dampak pandemi covid-19 mendatangi pegadaian agar memperoleh dana dengan cara menggadaikan barang seperti emas, barang elektronik, alat-alat pertanian dan perikanan, kendaraan dan sertifikat. Masalah keuangan sering kali dihadapi oleh banyak orang, misalnya untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari ataupun untuk modal usaha. Setiap orang memiliki solusi masing-masing, salah satunya adalah dengan meminjam uang secara kredit dengan membawa agunan yang nilainya sepadan dengan pinjaman.

Sistem gadai sangat diminati dan menjadi salah satu solusi dalam masalah keuangan karena dalam sistem gadai ada barang jaminan jika pinjaman tidak bisa dilunasi pada waktu yang ditentukan. Menurut Kasmir secara umum pengertian usaha gadai adalah kegiatan menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak tertentu guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang dijaminkan akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai.

<sup>1</sup>Agus Waluyo, "Virus Corona Selama 6 Bulan Membuat Daya Beli Masyarakat Menurrun", (Merdeka.com, 2 September 2020), 129

Adanya pegadaian memudahkan masyarakat terutama kalangan menengah ke bawah mudah untuk mencari dana, agar masyarakat tidak jatuh ke rentenir yang bunganya relatif tinggi. Oleh karena itu PT. Pegadaian Desa Wangkal Kecamatan Gading Probolinggo juga perlu memperhatikan pelayanan gadai agar masyarakat mudah dalam melakukakn gadai. Untuk pelayanan gadai masyarakat dimudahkan dengan datang ke kantor pegadaian membawa barang jaminan, fotokopi identitas diri dan mengisi formulir yang sudah disediakan kantor pegadaian. Dengan adanya kemudahan inilah pegadaian berani bersaing dengan Bank, karena untuk mendapatkan kredit di Bank masyarakat akan di hadapkan dengan persyaratan yang rumit.

PT. Pegadaian Desa Wangkal Kecamatan Gading Probolinggo merupakan lembaga keuangan yang dimiliki oleh pemerintah dan salah satu pendukung program pemerintah yang membantu masyarakat yang membutuhkan dana. Dengan syarat yang mudah dan proses yang cepat serta suku bunga yang relatif lebih rendah, tetapi barang yang tidak ditebus dan tidak diperpanjang akan dilelang. Apabila harga lelang lebih tinggi dari uang pinjaman maka nasabah akan dihubungi kembali untuk pengembalian uang sisa lelang yang disebut dengan UKEL (Uang Kelebihan Lelang).

Pegadaian merupakan lembaga keuangan bukan bank yang dimiliki oleh negara atau disebut juga BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang memiliki sewa modal yang ringan dan tidak rumit dan memiliki semboyan yaitu “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah” dengan menggunakan barang jaminan baik berupa barang bergerak maupun tidak bergerak. Nasabah dengan mudah dapat mengatasi solusi dalam menghadapi masalah dana atau mencari modal. Banyak warga sekitar PT. Pegadaian Desa Wangkal Kecamatan Gading Probolinggo yang memanfaatkan pegadaian sebagai jalan mencari modal dan menabung. Namun adanya pandemi covid-19 membuat prosedur pelayanan gadai ada sedikit perubahan berupa persyaratan di mana nasabah harus mematuhi protokol dan membawa surat vaksin sehingga membuat sebagian nasabah menjadi kesulitan dalam hal pegadaian.

## **METODE PENELITIAN**

Metode Penelitian yang digunakan adalah Penelitian Kualitatif dengan jenis penelitian yaitu penelitian lapangan (*field research*). Sumber data dalam penelitian ini terdapat 2 jenis sumber data yaitu data primer diperoleh dari Pimpinan PT. Pegadaian Desa Wangkal Kecamatan Gading Probolinggo dan Nasabah yang melakukan gadai di PT. Pegadaian Desa Wangkal Kecamatan Gading Probolinggo pada masa pandemic covid-19. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku, jurnal, dan hasil-hasil penelitian. Dalam teknik pengumpulan data, peneliti melakukan observasi terlebih dahulu, kemudian melakukan wawancara kepada narasumber terkait dan sekaligus dokumentasi.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam prosedur pelayanan gadai yang ada di PT. Pegadaian Desa Wangkal Kecamatan Gading Probolinggo pada masa pandemi covid-19 mengalami penambahan persyaratan berupa kartu vaksin. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh pimpinan PT. Pegadaian Desa Wangkal Kecamatan Gading Probolinggo mengatakan, *“Prosedur pelayanan gadai di masa pandemi berbeda dengan sebelum pandemi mbak. Kalau sebelum pandemi harus menyerahkan KTP saja sedangkan di masa pandemi biasanya ada tambahan persyaratan yaitu membawa kartu vaksin”*. Bersamaan dengan itu, Ibu Asmina selaku nasabah dari PT. Pegadaian Desa Wangkal Kecamatan Gading Probolinggo pada masa pandemi covid-19 merasa bahwa adanya penambahan persyaratan tersebut tidak

menyulitkan. Beliau mengatakan bahwa, *“kalau di bilang sulit tidak mbak soalnya cuman nambah kartu vaksin. Kalau persyaratan-persyaratan yang lain sama aja kayak sebelum corona. Kalo kata saya ga sulit karena saya sudah vaksin. Tapi kalo yang belum vaksin harus vaksin dulu”*.

Selain adanya penambahan dalam prosedur pelayanan gadai, adapun kendala yang dialami oleh nasabah pada masa pandemi yaitu kurangnya SDM dan fasilitas yang tersedia di PT. Pegadaian Desa Wangkal Kecamatan Gading Probolinggo. Salah satu nasabah yang menjadi narasumber peneliti, Ibu Asmina mengatakan, *“kalo masa pandemi ini mbak agak menunggu lama soalnya tiba-tiba banyak orang yang mau gadai tapi yang ngurusin di pegadaian itu cuman beberapa orang jadi harus antri”*. Sesuai dengan pengamatan peneliti bahwasanya hal ini disebabkan karena petugas yang ada di pegadaian merangkap di beberapa posisi yang mana harus bisa lebih gerak cepat agar nasabah tidak menunggu lama dalam melakukan gadai. Masih dalam perkataan Ibu Asmina, kendala yang dialaminya sewaktu melakukan gadai di masa pandemi yaitu, *“kalau tempat itu kita kadang ga duduk. Waktu sek corona itu duduknya kan harus di kasik jarak jadi terpaksa berdiri yang ga kebagian duduk dan ngantri juga lumayan mbak karena banyak orang yang gadai pas waktu corona itu. Kalo sebelum corona duduk dempet kan gapapa jadi enak mbak. Terus ga terlalu banyak yang gadai juga pas sebelum corona itu”*.

SDM yang kurang serta fasilitas yang juga kurang akan membuat nasabah merasa tidak nyaman dan kurang puas terhadap pelayanan yang ada. Besar harapan nasabah agar fasilitas yang ada di PT. Pegadaian Desa Wangkal Kecamatan Gading Probolinggo dapat memberikan kenyamanan untuk nasabah. Ibu Asmina berharap bahwa, *“ke depannya semoga bisa nambah petugas mbak biar enak banyak yang bantu. Terus fasilitasnya di tambah juga takut pas tiba-tiba corona lagi biar yang antri bisa duduk semua mbak”*.

Dari adanya kendala-kendala tersebut tentu saja ada solusi yang harus dilakukan oleh pegadaian guna membenahi permasalahan yang ada. Dalam hal ini pegadaian memberikan solusi yaitu, *“karena keterbatasan Sumber Daya Manusia yang ada pada Pegadaian Wangkal, maka pegadaian melakukan koordinasi bersama-sama jika ada nasabah yang melakukan gadai emas dan pegadaian perlu menambah petugas baru untuk mengisi bagian-bagian yang ada agar tidak rangkap posisi. Terkait dengan fasilitas yang kurang kami usahakan untuk melakukan penambahan fasilitas”*. Melihat solusi yang pimpinan Pegadaian berikan, peneliti menilai bahwa langkah tersebut merupakan langkah yang tepat untuk bisa mengembalikan citra perusahaan. Hal demikian diharapkan bukan hanya sekedar ucapan namun bisa sesegera mungkin dapat diimplementasikan.

## **Pembahasan**

### **Prosedur pelayanan gadai pada PT. Pegadaian Desa Wangkal Kecamatan Gading Probolinggo Di Masa Pandemi Covid-19**

Berkenaan dengan hal-hal menyangkut pelayanan, Dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan, minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, dan menggunakan.<sup>2</sup> Dalam buku Manajemen Pelayanan Publik, Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir memuaskan pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik, (Jakarta: Bumi Aksara. 2007), h. 5

<sup>3</sup> Moenir, Manajemen Pelayanan Publik, ( Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 27.

Dalam prosedur pelayanan gadai, dari pemaparan hasil penelitian di atas bahwasanya prosedur gadai yang berada di Desa Wangkal Kecamatan Gading Probolinggo di masa pandemi itu berbeda dengan sebelum pandemi yang pastinya ada tambahan sesuai dengan penjelasa di atas. Pada masa pandemi ada tambahan persyaratan yaitu harus membawa kartu vaksin. Penambahan kartu vaksin ini dikarenakan adanya kebijakan dari pemerintah dan itu sekaligus sebagai upaya pemerintah meningkatkan vaksinasi Covid-19 di Indonesia. Sehingga kegiatan apapun itu harus menyertakan kartu vaksin, tidak terkecuali pada persyaratan untuk melakukan gadai yang ada pada PT. Pegadaian Desa Wangkal Kecamatan Gading.

### **Kendala yang dihadapi perusahaan dalam prosedur pelayanan gadai pada PT. Pegadaian Desa Wangkal Kecamatan Gading Probolinggo di masa pandemi covid-19**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan pengertian kendala adalah faktor atau keadaan yang membatasi, menghalangi, atau mencegah pencapaian sasaran.<sup>4</sup> Dari pemaparan hasil penelitian di atas bahwasanya kendala yang di hadapi perusahaan dalam prosedur pelayanan gadai di masa pandemi yaitu:

1. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) sebab petugas yang ada pada PT. Pegadaian Desa Wangkal Kecamatan Gading hanya ada 2 orang yaitu Pimpinan dan Kasir. Pimpinan sekaligus merangkap di posisi bagian penaksir dan petugas gudang. Sedangkan Kasir sekaligus merangkap di posisi bagian administrasi. Pada masa pandemi masyarakat banyak melakukan gadai barang sehingga dengan keterbatasan SDM mengakibatkan nasabah harus antri dan petugas harus benar-benar teliti dalam melakukan penginputan.
2. Fasilitas yang ada di pegadaian kurang. Seperti kursi untuk nasabah kurang karena diharuskan menjaga jarak di masa pandemi yang mengakibatkan nasabah mengantri dan yang tidak kebagian tempat duduk harus berdiri. SDM yang kurang serta fasilitas yang juga kurang akan membuat nasabah merasa tidak nyaman dan kurang puas terhadap pelayanan yang ada. Perusahaan dapat melakukan evaluasi dengan adanya kendala-kendala yang dialami oleh nasabah guna mengembalikan citra baik perusahaan terhadap penilaian nasabah.

### **Solusi yang dilakukan oleh perusahaan dalam menangani kendala prosedur pelayanan gadai pada PT. Pegadaian Desa Wangkal Kecamatan Gading di masa pandemi covid-19**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan pengertian solusi adalah suatu penyelesaian permasalahan atau jalan keluar dari setiap masalah.<sup>5</sup> Berdasarkan hasil penelitian, maka solusi yang dilakukan oleh PT. Pegadaian Desa Wangkal Kecamatan Gading adalah sebagai berikut:

1. Dengan keterbatasan Sumber Daya Manusia maka Pegadaian perlu menambah petugas baru untuk mengisi bagian-bagian yang ada agar tidak rangkap posisi.
2. PT. Pegadaian Desa Wangkal Kecamatan Gading harus melakukan penambahan fasilitas sehingga nasabah merasa nyaman.

Solusi yang diberikan oleh pimpinan Pegadaian merupakan solusi yang tepat untuk bisa mengembalikan citra perusahaan. Dalam hal ini pimpinan Pegadaian selaku pemegang penuh dalam pengelolaan PT. Pegadaian Desa Wangkal Kecamatan Gading sebisa mungkin cepat tanggap untuk memberikan solusi dari setiap permasalahan yang ada pada Pegadaian.

<sup>4</sup>KBBI, 2016. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online] Available at <https://kbbi.web.id/solusi>, diakses 1 September 2022.

<sup>5</sup>KBBI, 2016. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online] Available at <https://kbbi.web.id/solusi>, diakses 1 September 2022.

## KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa dalam prosedur pelayanan gadai pada PT. Pegadaian Desa Wangkal Kecamatan Gading probolinggo di Masa Pandemi Covid-19 yaitu menambahkan persyaratan berupa kartu vaksin sebab karena adanya kebijakan dari pemerintah dan itu sekaligus sebagai upaya pemerintah meningkatkan vaksinasi Covid-19 di Indonesia. Sehingga kegiatan apapun itu harus menyertakan kartu vaksin, Kendala-kendala yang di alami yaitu kurangnya SDM karena petugas yang ada pada PT. Pegadaian Desa Wangkal Kecamatan Gading hanya ada 2 orang yaitu Pimpinan dan Kasir. Pimpinan sekaligus merangkap di posisi bagian penaksir dan petugas gudang. Sedangkan Kasir sekaligus merangkap di posisi bagian administrasi dan satpam yang mengakibatkan petugas harus benar-benar teliti dalam melakukan penginputan, khususnya di masa pandemi yang mana banyak masyarakat yang melakukan gadai. Kemudian kendala yang kedua yaitu fasilitas yang ada di pegadaian kurang. Seperti kursi untuk nasabah kurang karena diharuskan menjaga jarak di masa pandemic yang mengakibatkan nasabah mengantri dan yang tidak kebagian tempat duduk harus berdiri. Solusi yang perusahaan berikan dalam menangani hal tersebut yaitu dengan melakukan penambahan petugas baru dan fasilitas untuk PT. Pegadaian Desa Wangkal Kecamatan Gading.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Waluyo. 2020, "Virus Corona Selama 6 Bulan Membuat Daya Beli Masyarakat Menurrun", Merdeka.com.
- Beni Ahmad Saebani. 2009, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: CV Pustaka Setia.
- Bungin Burhan. 2001, Metode Penelitian Kualitatif Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2016. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online] Available at <https://kbbi.web.id/solusi>, diakses 1 September 2022.
- Kashmir. 2013. Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya. Raja Grando Persada. Jakarta.
- Kasiram, Moh. 2008. Metode Penelitian. Malang: UIN Maliki Press.
- Krismaningsih, Oktavia Ratna. 2019. "Prosedur Pelayanan Gadai Pada Pegadaian Unit Barito". Laporan Kerja Praktik. Fakultas Ekonomi Universitas Semarang.
- Lexy J. Moleong. 2008, Metode Penelitian Kualitatif, Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Lumpiyoadi Rambat dan Hamdani. 2009. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Makawimbang, Christomus. 2021. "Sistem Pelayanan Gadai Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Selatan". Laporan Kerja Praktik. Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado.
- Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad. 2008. Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kualitatif. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mulyani, Sri. 2016. Sistem Informasi Manajemen. Bandung: Abdi Sistematika.
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sarwono, Jonathan. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualittif. Garaha Ilmu. Yogyakarta.
- Sinambela. 2007. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Sudaryono. 2015. Pengantar Bisnis, Teori dan Contoh Kasus. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. 2015. Penelitian dan Pengembangan (Research and Development/R&D. Bandung: CV. Alfabeta.