

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PT PEGADAIAN (PERSERO) DAN PROFIL RESPONDEN

#### 2.1. Sejarah dan Profil PT Pegadaian (Persero)

PT.Pegadaian didirikan pada tanggal 20 Agustus 1746 di Batavia. Bank Van Leening yakni badan keuangan yang dibangun oleh Pemerintah colonial VOC yang menyediakan kredit pada kebijakan gadai. Namun pada saat Inggris take over pemerintahan saat tahun 1811, Bank Van Leening dipisahkan. Meskipun demikian, penduduk diberikan kebebasan guna membangun usaha pegadaian memanfaatkan syarat masyarakat memiliki lisensi dari Pemerintah Daerah setempat, lisensi tersebut disebut dengan *liencentie stelsel*. Seiring dengan berjalannya waktu, sistem ini menimbulkan dampak buruk dikarenakan pemegang lisensi melakukan praktik rentenir yang dapat merugikan pemerintah Inggris. Akibatnya, pemerintah Inggris merombak sistem *liecentie stelsel* dengan sistem *pacth stelsel* yang ditujukan kepada masyarakat yang dapat melunasi pajak banyak untuk pemerintah. Ketika Belanda kembali memimpin, sistem ini masih dipertahankan namun, banyak terjadi penyalahgunaan yang dilakukan oleh pemegang hak kuasa. Untuk mengatasi hal ini, Pemerintah Hindia Belanda mengimplementasikan *culture stelsel*, yang didalamnya berisi bahwa pegadaian dijalankan oleh pemerintah, hingga penduduk mendapatkan pengamanan serta kegunaan yang dominan (PT. Pegadaian (Persero)).

Saat tanggal 12 Maret 1901, pemerintah menyerahkan kebijakan *Staatsblad* (Stbl) yang berisikan upaya Pegadaian menjadi dominasi Pemerintah. Hal tersebut didukung dengan pembangunan lembaga Pegadaian Negara utama di Sukabumi, Jawa Barat di 1 April 1901. Tanggal itu sekaligus menjadi peringatan ulang tahun Pegadaian.

Pada saat Jepang takeover dari Belanda, terjadi pemindahan Gedung Kantor Pusat Jawatan Pegadaian yang mulanya berlokasi di Jalan Kramat Raya 162 digantikan ke Jalan Kramat Raya 132. Hal ini dikarenakan gedung sebelumnya pernah digunakan sebagai tempat tahanan perang.

Selama kekuasaan Jepang, Pegadaian di pimpin oleh OhnoSan dengan wakilnya M. Saubari. Tidak banyak terjadi perubahan sistem pada saat dipimpin oleh OhnoSan. Pada saat mula pemerintahan Republik Indonesia, konflik makin membara sehingga instansi Jawatan Pegadaian dipindahkan keluar Jakarta yaitu di Karang Anyar, Kebumen, Jawa Tengah. Tidak lama setelah itu, terjadi Agresi Militer Belanda kedua, akibatnya Kantor Jawatan Pegadaian balik dipindahkan ke Magelang, Jawa Tengah.

Kantor Jawatan Pegadaian balik berpusat di Jakarta setelah konflik selesai. Pegadaian sudah melalui beberapa peralihan kedudukan sejak dari Perusahaan Negara (PN) pada tahun 1961, lalu pada tahun 1969 berganti menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN) yang di sah kan melalui PP nomor 7 tahun 1969. Setelahnya, berubah menjadi Perusahaan Umum (PERUM) dengan dikeluarkannya PP No.10 Tahun 1990

yang digantikan dengan PP No.103 Tahun 2000. Status PERUM tersebut beroperasi hingga 2011 yang kemudian digantikan menjadi Perusahaan Persero (Persero) dengan dikeluarkannya PP nomor 51 Tahun 2011. Hingga saat ini Pegadaian yakni hanya Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berjalan didivisi jasa gadai, maka dari itu Pemerintah menyerahkan kepercayaan kepada Pegadaian guna mengatur jasa perkreditn dengan dasar hukum gadai.

## **2.2. Produk dan Layanan PT Pegadaian (Persero)**

Pegadaian mempunyai beberapa kegiatan yang bertujuan untuk menunjang pengelolaan perusahaan sebagai berikut (Pranoto & Djaroem, 2004):

1. Penyerahan pinjaman oleh dasar hukum gadai

Berdasarkan hukum gadai, penyerahan pinjaman berupa barang bertindak oleh pemeroleh pinjaman.

2. Penaksiran nilai barang

Pegadaian melakukan tafsiran bilangan pada sebuah barang. Hal ini memudahkan nasabah untuk mengetahui besar kisaran nilai barang yang di gadaikan. Penaksiran nilai barang tersebut dilakukan dengan menggunakan perlengkapan penafsir serta dilakukan oleh petugas yang rampung terlatih serta berpengalaman.

3. Penitipan barang

Pegadaian juga menyediakan jasa penitipan barang yang dapat memudahkan nasabah untuk menitipkan barang berharganya secara aman yang disimpan di gudang penyimpanan.

#### 4. Pelunasan

Nasabah berkewajiban untuk melunasi pinjaman yang telah diterima. Hal ini sesuai dengan kesepakatan awal pada saat nasabah melakukan peminjaman. Sudah menjadi kewajiban bagi nasabah untuk melakukan penulisan pinjaman beserta bunganya tanpa menunggu tanggal jatuh tempo. Pembayaran dapat dilakukan melalui kasir dengan memberikan surat gadai. Nasabah dapat menerima kembali barang yang digadaikan setelah melakukan pelunasan.

#### 5. Pelelangan

Pegadaian akan melakukan pelelangan barang yang telah digadaikan apabila terjadi kondisi seperti berikut:

- Nasabah tidak dapat melunasi atau membayar barang yang digadaikan hingga ketika masa jatuh tempo tiba.
- Nasabah tidak menambah waktu peminjaman dengan beragamalasan, sehingga masa peminjaman habis atau jatuh tempo. Akibatnya, hasil dari penjualan lelang terhadap barang yang digadaikan dimanfaatkan untuk membayar semua tanggung jawab nasabah kepada Pegadaian.

Kewajiban tersebut berupa:



Sumber: [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)

Nasabah cukup membawa perhiasan emas, emas batangan, kendaraan, dan barang elektronik sebagai jaminan ntuk mendapatkan kredit.

## ii. Kredit Gadai Sistem Angsuran (KRASIDA)

KRASIDA merupakan kredit yang ditujukan untuk pengembangan usaha terhadap UMKM dengan sistem angsuran bulanan. Berikut adalah contoh brosur KRASIDA:

**Gambar 2.2 Produk KRASIDA**



Sumber: [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)

Nasabah dapat mendapatkan kredit hanya dengan membawa jaminan kendaraan bermotor serta perhiasan emas.

## iii. KREASI Multiguna

KREASI Multiguna yakni layanan kredit sampai dengan Rp100 juta yang dibagikan Pegadaian kepada UMKM untuk memenuhi keperluan konsumtif. Berikut adalah produk KREASI Multiguna:

**Gambar 2.3 Produk KREASI Multiguna**

| Jumlah Pinjam | Batas Pinjam  | Batas Pengembalian | Batas Pelunasan | Batas Penalti |
|---------------|---------------|--------------------|-----------------|---------------|
| 250.000,00    | 400.000,00    | 250.000,00         | 250.000,00      | 250.000,00    |
| 500.000,00    | 750.000,00    | 500.000,00         | 500.000,00      | 500.000,00    |
| 750.000,00    | 1.000.000,00  | 750.000,00         | 750.000,00      | 750.000,00    |
| 1.000.000,00  | 1.250.000,00  | 1.000.000,00       | 1.000.000,00    | 1.000.000,00  |
| 1.250.000,00  | 1.500.000,00  | 1.250.000,00       | 1.250.000,00    | 1.250.000,00  |
| 1.500.000,00  | 1.750.000,00  | 1.500.000,00       | 1.500.000,00    | 1.500.000,00  |
| 1.750.000,00  | 2.000.000,00  | 1.750.000,00       | 1.750.000,00    | 1.750.000,00  |
| 2.000.000,00  | 2.250.000,00  | 2.000.000,00       | 2.000.000,00    | 2.000.000,00  |
| 2.250.000,00  | 2.500.000,00  | 2.250.000,00       | 2.250.000,00    | 2.250.000,00  |
| 2.500.000,00  | 2.750.000,00  | 2.500.000,00       | 2.500.000,00    | 2.500.000,00  |
| 2.750.000,00  | 3.000.000,00  | 2.750.000,00       | 2.750.000,00    | 2.750.000,00  |
| 3.000.000,00  | 3.250.000,00  | 3.000.000,00       | 3.000.000,00    | 3.000.000,00  |
| 3.250.000,00  | 3.500.000,00  | 3.250.000,00       | 3.250.000,00    | 3.250.000,00  |
| 3.500.000,00  | 3.750.000,00  | 3.500.000,00       | 3.500.000,00    | 3.500.000,00  |
| 3.750.000,00  | 4.000.000,00  | 3.750.000,00       | 3.750.000,00    | 3.750.000,00  |
| 4.000.000,00  | 4.250.000,00  | 4.000.000,00       | 4.000.000,00    | 4.000.000,00  |
| 4.250.000,00  | 4.500.000,00  | 4.250.000,00       | 4.250.000,00    | 4.250.000,00  |
| 4.500.000,00  | 4.750.000,00  | 4.500.000,00       | 4.500.000,00    | 4.500.000,00  |
| 4.750.000,00  | 5.000.000,00  | 4.750.000,00       | 4.750.000,00    | 4.750.000,00  |
| 5.000.000,00  | 5.250.000,00  | 5.000.000,00       | 5.000.000,00    | 5.000.000,00  |
| 5.250.000,00  | 5.500.000,00  | 5.250.000,00       | 5.250.000,00    | 5.250.000,00  |
| 5.500.000,00  | 5.750.000,00  | 5.500.000,00       | 5.500.000,00    | 5.500.000,00  |
| 5.750.000,00  | 6.000.000,00  | 5.750.000,00       | 5.750.000,00    | 5.750.000,00  |
| 6.000.000,00  | 6.250.000,00  | 6.000.000,00       | 6.000.000,00    | 6.000.000,00  |
| 6.250.000,00  | 6.500.000,00  | 6.250.000,00       | 6.250.000,00    | 6.250.000,00  |
| 6.500.000,00  | 6.750.000,00  | 6.500.000,00       | 6.500.000,00    | 6.500.000,00  |
| 6.750.000,00  | 7.000.000,00  | 6.750.000,00       | 6.750.000,00    | 6.750.000,00  |
| 7.000.000,00  | 7.250.000,00  | 7.000.000,00       | 7.000.000,00    | 7.000.000,00  |
| 7.250.000,00  | 7.500.000,00  | 7.250.000,00       | 7.250.000,00    | 7.250.000,00  |
| 7.500.000,00  | 7.750.000,00  | 7.500.000,00       | 7.500.000,00    | 7.500.000,00  |
| 7.750.000,00  | 8.000.000,00  | 7.750.000,00       | 7.750.000,00    | 7.750.000,00  |
| 8.000.000,00  | 8.250.000,00  | 8.000.000,00       | 8.000.000,00    | 8.000.000,00  |
| 8.250.000,00  | 8.500.000,00  | 8.250.000,00       | 8.250.000,00    | 8.250.000,00  |
| 8.500.000,00  | 8.750.000,00  | 8.500.000,00       | 8.500.000,00    | 8.500.000,00  |
| 8.750.000,00  | 9.000.000,00  | 8.750.000,00       | 8.750.000,00    | 8.750.000,00  |
| 9.000.000,00  | 9.250.000,00  | 9.000.000,00       | 9.000.000,00    | 9.000.000,00  |
| 9.250.000,00  | 9.500.000,00  | 9.250.000,00       | 9.250.000,00    | 9.250.000,00  |
| 9.500.000,00  | 9.750.000,00  | 9.500.000,00       | 9.500.000,00    | 9.500.000,00  |
| 9.750.000,00  | 10.000.000,00 | 9.750.000,00       | 9.750.000,00    | 9.750.000,00  |

Sumber: [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)

Jaminan pada KREASI Multiguna ini hanya dengan BPKB kendaraan tanpa harus meninggalkan kendaraannya di Pegadaian, sehingga nasabah masih tetap dapat menggunakan kendaraannya.

#### iv. Gadai Sertifikat

Gadai sertifikat merupakan layanan kredit yang diberikan Pegadaian kepada UMKM, petani, dan masyarakat yang memiliki penghasilan tetap/rutin. Berikut adalah produk gadai sertifikat:

**Gambar 2.4 Produk Gadai Sertifikat**

**Syarat dan Ketentuan**

Agar dapat menggunakan layanan Gadai Sertifikat, nasabah harus memenuhi syarat-syarat berikut:

- 1. Warga Negara Indonesia
- 2. Berusia minimal 21 tahun dan maksimal 65 tahun
- 3. Memiliki penghasilan tetap/rutin
- 4. Memiliki rekening bank
- 5. Memiliki alamat tinggal yang jelas
- 6. Tidak sedang terlibat dalam proses hukum
- 7. Tidak sedang terlibat dalam proses kebangkrutan
- 8. Tidak sedang terlibat dalam proses likuidasi
- 9. Tidak sedang terlibat dalam proses restrukturisasi
- 10. Tidak sedang terlibat dalam proses penyelesaian utang piutang

**Persyaratan Lainnya:**

- 1. Memiliki KTP
- 2. Memiliki NPWP
- 3. Memiliki rekening bank
- 4. Memiliki alamat tinggal yang jelas
- 5. Memiliki nomor telepon yang aktif
- 6. Memiliki email yang aktif
- 7. Memiliki nomor rekening bank
- 8. Memiliki nomor rekening bank
- 9. Memiliki nomor rekening bank
- 10. Memiliki nomor rekening bank

**Formulir Pendaftaran**

Isi formulir pendaftaran ini dengan benar dan jujur. Setelah selesai, kirimkan formulir ini ke alamat yang tertera di bagian bawah.

**Formulir Pendaftaran**

1. Nama Lengkap: \_\_\_\_\_

2. Nomor KTP: \_\_\_\_\_

3. Nomor NPWP: \_\_\_\_\_

4. Nomor Rekening Bank: \_\_\_\_\_

5. Alamat Tinggal: \_\_\_\_\_

6. Nomor Telepon: \_\_\_\_\_

7. Email: \_\_\_\_\_

8. Nomor Rekening Bank: \_\_\_\_\_

9. Nomor Rekening Bank: \_\_\_\_\_

10. Nomor Rekening Bank: \_\_\_\_\_

Sumber: [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)

Syarat untuk mengajukan peminjaman dengan mengajukan jaminan berupa sertifikat setingkat SHM/HGB. Peminjaman ini merupakan pembiayaan berbasis syariah.

v. Gadai Non Emas

Gadai non emas adalah kredit yang dapat diambil oleh seluruh kalangan masyarakat dengan jaminan barang selain emas. Berikut adalah produk Gadai Non Emas:

**Gambar 2.5 Produk Gadai Non Emas**



Sumber: [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)

Nasabah dapat memberikan jaminan selain emas misalnya seperti barang elektronik, gawai, maupun barang rumah tangga untuk mendapatkan pinjaman dari Pegadaian.

vi. MULIA

MULIA merupakan penawaran yang diajukan Pegadaian untuk nasabah memulai investasi emas batangan dengan jangka waktu yang bervariasi. Berikut produk MULIA:

**Gambar 2.6 Produk Pegadaian MULIA**



Sumber: [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)

Investasi emas batangan ini mampu dilakukan oleh pembayaran secara kolektif (secara kelompok), tunai, arisan, ataupun angsuran.

vii. AMANAH

AMANAHA merupakan pemberian kredit untuk pembelian kendaraan bermotor berawak dari Rp 5 juta sampai Rp 450 juta dengan tempo peminjaman 12 hingga 60 bulan. Berikut produk AMANAHA:

**Gambar 2.7 Produk Pegadaian AMANAHA**



Sumber: [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)

Layanan ini ditujukan kepada karyawan swasta dan pegawai negeri sipil dengan cara angsuran dan berprinsipkan syariah.

viii. ARRUM Haji

ARRUM Haji yakni fasilitas syariah yang diserahkan Pegadaian ke nasabah untuk mendapatkan porsi ibadah haji. Berikut merupakan produk ARRUM Haji:

**Gambar 2.8 Produk ARRUM Haji**

| Angka Bulan | Angka Bulan | Angka Bulan |
|-------------|-------------|-------------|
| 12 Bulan    | 24 Bulan    | 36 Bulan    |
| 48 Bulan    | 60 Bulan    |             |

Sumber: [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)

Nasabah akan mendapatkan tabungan haji yang sebesar Rp 25 juta dengan memberikan jaminan berupa 3,5 Gr emas.

ix. Tabungan Emas

Pegadaian memberikan layanan untuk memudahkan masyarakat dalam melaksanakan investasi emas dengan bentuk tabungan. Berikut produk tabungan emas:

**Gambar 2.9 Produk Tabungan Emas**



The image shows a screenshot of a table from the Pegadaian website detailing gold savings products. The table is divided into two main sections: 'Tabungan Emas' (Gold Savings) and 'Tabungan Emas Syariah' (Islamic Gold Savings). Each section contains a table with columns for 'Jumlah Tabungan' (Number of Savings), 'Tabungan' (Savings), 'Jumlah Emas' (Amount of Gold), 'Jumlah Uang' (Amount of Money), 'Jumlah Emas' (Amount of Gold), 'Jumlah Uang' (Amount of Money), 'Jumlah Emas' (Amount of Gold), and 'Jumlah Uang' (Amount of Money). The data is organized into rows for different denominations of gold and money.

| Produk                | Jumlah Tabungan | Tabungan   | Jumlah Emas | Jumlah Uang | Jumlah Emas | Jumlah Uang | Jumlah Emas | Jumlah Uang |
|-----------------------|-----------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Tabungan Emas         | 1               | 1.000.000  | 1.000.000   | 1.000.000   | 1.000.000   | 1.000.000   | 1.000.000   | 1.000.000   |
|                       | 5               | 5.000.000  | 5.000.000   | 5.000.000   | 5.000.000   | 5.000.000   | 5.000.000   | 5.000.000   |
|                       | 10              | 10.000.000 | 10.000.000  | 10.000.000  | 10.000.000  | 10.000.000  | 10.000.000  | 10.000.000  |
|                       | 25              | 25.000.000 | 25.000.000  | 25.000.000  | 25.000.000  | 25.000.000  | 25.000.000  | 25.000.000  |
| Tabungan Emas Syariah | 1               | 1.000.000  | 1.000.000   | 1.000.000   | 1.000.000   | 1.000.000   | 1.000.000   | 1.000.000   |
|                       | 5               | 5.000.000  | 5.000.000   | 5.000.000   | 5.000.000   | 5.000.000   | 5.000.000   | 5.000.000   |
|                       | 10              | 10.000.000 | 10.000.000  | 10.000.000  | 10.000.000  | 10.000.000  | 10.000.000  | 10.000.000  |
|                       | 25              | 25.000.000 | 25.000.000  | 25.000.000  | 25.000.000  | 25.000.000  | 25.000.000  | 25.000.000  |

Sumber: [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)

Layanan ini berbentuk penitipan saldo emas pada Pegadaian yang nantinya mampu ditukarkan dalam wujud emas batangan maupun uang tunai. Investasi emas ini mampu dilakukan melalui platform digital maupun langsung datang ke outlet.

x. KUR Syariah

KUR Syariah adalah layanan pinjaman yang berikan Pegadaian kepada masyarakat yang memiliki usaha dengan tujuan untuk mengembangkan usahanya. Berikut adalah produk KUR Syariah:

**Gambar 2.10 Produk KUR Syariah**



*Sumber: [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)*

KUR Syariah dapat dilakukan jika nasabah belum pernah melakukan pinjaman kepada Bank. Besaran KUR dilihat melalui survey yang dilakukan pada tempat usaha nasabah.

xi. Galeri 24

Galeri 24 adalah toko emas punya pegadaian yang dilengkapi dengan sertifikat jaminan sepadan karatase perhiasan emas. Berikut adalah Galeri 24 Pegadaian:

**Gambar 2.11 Galeri 24 Pegadaian**



*Sumber: galeri24.co.id*

Galeri 24 Pegadaian tidak hanya menyediakan perhiasan emas saja namun juga menyediakan emas batangan dengan berbagai merk seperti antam, UBS, dan Galeri 24.

### 2.3. Visi dan Misi

Visi serta Misi PT Pegadaian (Persero) adalah sebagai berikut (PT. Pegadaian (Persero)) :

a. Visi

Sebagai *The Most Valuable Financial Company* Di Indonesia serta berperan Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat

b. Misi

- Membagikan keuntungan yang optimal dan memberikan manfaat kepada stakeholder dengan mengoptimalkan bisnis inti.
- Meningkatkan proposisi nilai kepada stakeholder dan nasabah melalui perluasan interval service UMKM dengan sinergi Ultra Mikro.
- Membagikan *service excellence* dengan perhatian klien dengan:
  - Prosedur bisnis berbasis digital serta lebih mudah.
  - Teknologi berita yang canggih serta terpercaya.
  - Manajemen risiko yang kuat.
  - SDM dengan kinerja yang unggul dan profesional.

### 2.4. Logo

**Gambar 2.12 Logo Pegadaian**



*Sumber: [www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)*

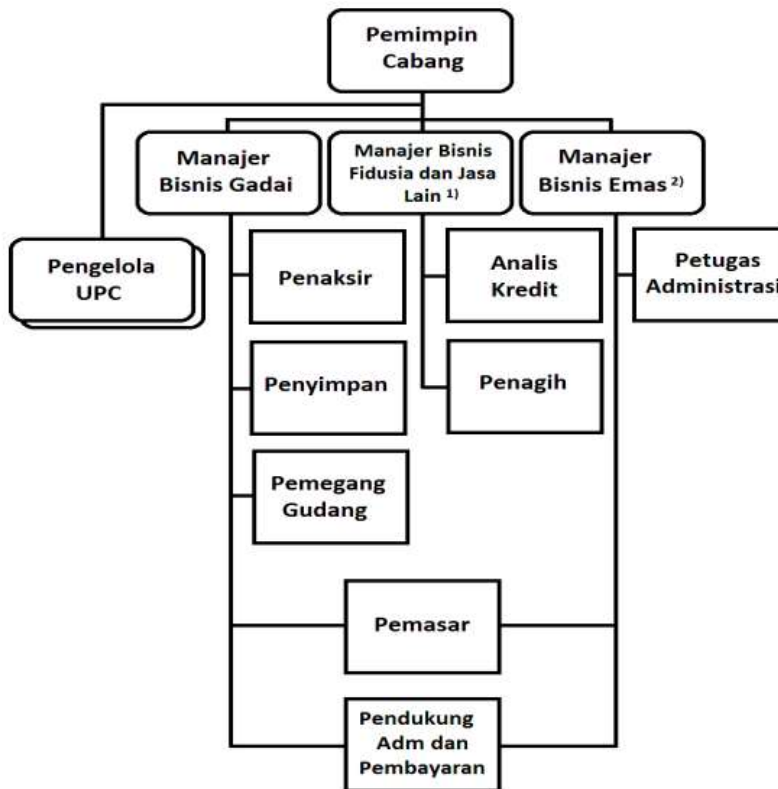
Logo Pegadaian mendeskripsikan mengenai prosedur riwayat suatu badan yang diawali sejak sejarah dibangunnya, perluasan sampai berubah sebagai penyelesaian keuangan yang berlandaskan hasil transparansi, kerjasama, serta keyakinan. Tiga lingkaran yang berkaitan dengan tiga fasilitas penting dari Pegadaian, yakni Pembiayaan Gadai dan Mikro, Emas, serta Aneka Jasa. Simbol timbangan membagikan arti keadilan, kejujuran. Warna hijau pada logo Pegadaian melambangkan arti keteduhan yang dapat membantu dan melindungi masyarakat. Huruf Pegadaian berarti ketulusan dan sikap rendah hati dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

## **2.5. Lokasi**

- a. Nama perusahaan : PT.Pegadaian (Persero) Cabang Depok Kota Semarang
- b. Alamat : Jl.Depok No 33 Kembang Sari, Kota Semarang
- c. Bidang Usaha : Jasa Penyaluran kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai.

## 2.6. Struktur Organisasi

Gambar 2.13 Struktur Organisasi PT.Pegadaian



Sumber: PT. Pegadaian (Persero)(2022)

Uraian mengenai struktur organisasi PT.Pegadaian (Persero) (Hayu, 2017):

### 1. Pimpinan cabang

Pemimpin cabang memiliki kewenangan untuk mengorganisasikan, merencanakan, melaksanakan, serta mengelola aktivitas administrasi, operasional, serta keuangan kantor cabang serta unit cabang.

### 2. Manajer bisnis gadai

Manajer bisnis gadai berwenang untuk mempersiapkan, menyelenggarakan, mengkoordinasi, serta mengawasi keputusan tafsiran terhadap barang jaminan, menetapkan besaran uang yang diberikan kepada nasabah terhadap barang jaminan yang diberikan.

3. Manajer bisnis emas

Manajer bisnis emas berwenang dan berfungsi untuk merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasi, dan mengawasi keberjalanan operasional bisnis emas.

4. Pengelola UPC

Pengelola UPC bertanggung jawab atas pengelolaan unit cabang juga melakukan pengelolaan terhadap sumber daya manusia agar layanan gadai berjalan dengan lancar.

5. Penaksir

Penaksir bertugas untuk menetapkan jumlah uang pinjaman sesuai dengan ketentuan yang berlaku berdasarkan kualitas dan nilai dari barang jaminan yang diberikan.

6. Penyimpan

Penyimpan bertugas untuk menyimpan barang jaminan berupa emas batangan, perhiasan emas, dan dokumen lainnya dengan cara menerima, menyimpan, merawat, dan mencatat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

7. Pemegang gudang

Pemegang gudang berkewajiban menanggung atas barang-barang jaminan yang di simpan di gudang, tersimpan dengan rapi dan aman. Sehingga saat nasabah mengambil kembali barangnya, barang tersebut masih dalam kondisi yang baik.

#### 8. Analis kredit

Analis kredit bertugas untuk menilai kelayakan, menganalisis risiko, dan memberikan rekomendasi terhadap barang jaminan yang diberikan berdasarkan ketentuan perusahaan.

#### 9. Pendukung administrasi dan pembayaran

Pendukung administrasi serta pembayaran bertugas untuk melakukan pencatatan transaksi, pengelolaan dokumen, pengarsipan, dan pembayaran bergerak secara sukses sepadan pada ketetapan yang berlangsung.

#### 10. Pemasar

Pemasar bertanggung jawab atas penjualan produk-produk yang ada di Pegadaian. Pemasar dituntut untuk dapat berkomunikasi secara efektif kepada nasabah agar nasabah dapat tertarik dengan produk yang ditawarkan.

### **2.7. Karakteristik Reponden**

Pembahasan identitas responden bertujuan untuk memahami karakteristik responden. Diperoleh karakteristik responden dari hasil riset yang sudah dilaksanakan. Berikut ini peneliti menguraikan komposisi karyawan yang bekerja

dalam PT.Pegadaian (Persero) cabang Depok Kota Semarang yang tercantun dalam tabel 2.1:

**Tabel 2. 1 Komposisi Karyawan pada PT.Pegadaian (Persero) Cabang Depok Kota Semarang**

| No | Bagian                                | Jumlah Karyawan |
|----|---------------------------------------|-----------------|
| 1  | Pemimpin Cabang                       | 1 orang         |
| 2  | Manajer bisnis gadai                  | 3 orang         |
| 3  | Manajer bisnis emas                   | 3 orang         |
| 4  | Pengelola UPC                         | 14 orang        |
| 5  | Penaksir                              | 8 orang         |
| 6  | Penyimpanan                           | 2 orang         |
| 7  | Pemegang gudang                       | 2 orang         |
| 8  | Analisis kredit                       | 6 orang         |
| 9  | Pendukung administrasi dan pembayaran | 4 orang         |
| 10 | Pemasar                               | 7 orang         |
|    | <b>Total</b>                          | <b>50 orang</b> |

*Sumber:PT.Pegadaian (Persero) Cabang Depok Kota Semarang (2024)*

## 2.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia yakni unsur yang memutuskan seseorang dalam segi kinerjanya, seiring bertambahnya usia seseorang, maka akan mempengaruhi tingkat produktivitas orang tersebut dalam melakukan pekerjaannya. Untuk mengetahui usia pegawai yang bekerja pada PT.Pegadaian (Persero) Cabang Depok Kota Semarang mampu diidentifikasi berlandaskan tabel 2.2 dibawah ini:

**Tabel 2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

| No | Usia        | Responden | Persentase |
|----|-------------|-----------|------------|
| 1  | 18-25 tahun | 12        | 24%        |
| 2  | 26-30 tahun | 13        | 26%        |
| 3  | 31-35 tahun | 11        | 22%        |

|   |               |           |             |
|---|---------------|-----------|-------------|
| 4 | 36-40 tahun   | 8         | 16%         |
| 5 | 41-45 tahun   | 3         | 6%          |
| 6 | >46 tahun     | 3         | 6%          |
|   | <b>Jumlah</b> | <b>50</b> | <b>100%</b> |

*Sumber: PT.Pegadaian (Persero) Cabang Depok Kota Semarang (2024)*

Berdasarkan tabel 2.2, mampu diklasifikasikan bahwa responden yang paling banyak pada riset ini berusia 26-30 tahun dengan jumlah 13 sampel persentase 26% serta usia dengan total terendah yaitu usia >46 tahun dengan jumlah 3 sampel persentase 6%.

Banyaknya karyawan yang berada pada tingkat usia 26-30 tahun dikarenakan perusahaan selalu mengadakan rekrutmen karyawan setiap tahunnya guna untuk mendapatkan karyawan yang lebih muda yang mempunyai semangat kerja yang lebih optimum akibatnya mampu menambah produktivitas seseorang dalam bekerja.

## 2.9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin memperlihatkan identitas seseorang dalam suatu organisasi atau perusahaan. Dengan demikian, dapat diketahui jumlah karyawan laki-laki serta perempuan pada perusahaan tersebut. Guna mengidentifikasi jenis kelamin pegawai yang bekerja pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Depok Kota Semarang mampu dilihat melalui tabel 2.3 dibawah ini:

**Tabel 2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No | Jenis Kelamin | Responden | Persentase  |
|----|---------------|-----------|-------------|
| 1  | Laki-Laki     | 29        | 58%         |
| 2  | Perempuan     | 21        | 42%         |
|    | <b>Jumlah</b> | <b>50</b> | <b>100%</b> |

*Sumber: PT.Pegadaian (Persero) Cabang Depok Kota Semarang (2024)*

Berdasarkan tabel 2.3 mampu diklasifikasikan sampel yang dominan pada riset ini dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 29 responden persentase 58% serta jenis kelamin perempuan sebesar 21 responden persentase 42%.

#### **2.10. Karakteristik Reponden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Salah satu indikator kemampuan seseorang dalam menyelesaikan masalah adalah dengan tingkat pendidikan. Tingginya pendidikan yang dipunya oleh pegawai akan mempengaruhi kinerja yang berikan. Hal ini dapat dilihat melalui cara seseorang dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Untuk mengetahui tingkat pendidikan pegawai yang bekerja pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Depok Kota Semarang mampu dianalisis pada tabel 2.4 berikut :

**Tabel 2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

| <b>No</b> | <b>Tingkat Pendidikan</b> | <b>Responden</b> | <b>Persentase</b> |
|-----------|---------------------------|------------------|-------------------|
| 1         | SMA/SMK                   | 8                | 16%               |
| 2         | Strata Satu (S1)          | 37               | 74%               |
| 3         | Strata Dua (S2)           | 5                | 10%               |
|           | <b>Jumlah</b>             | <b>50</b>        | <b>100%</b>       |

*Sumber: PT.Pegadaian (Persero) Cabang Depok Kota Semarang (2024)*

Berdasarkan tabel 2.4 diatas mampu dilihat yakni tingkat pendidikan yang terbanyak pada riset ini yakni Strata satu (S1) dengan jumlah 37 responden atau 74% dan tingkat pendidikan yang paling sedikit yakni Strata Dua (S2) sebesar 5 responden persentase 10%.

### 2.11. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Pengabdian seseorang mampu dilihat melewati berapa lama mereka bekerja. Masa kerja mempengaruhi keterampilan seorang ketika menjalankan tanggung jawab yang diserahkan sepadan dengan ketentuan yang ada. Semakin lama seseorang bekerja pada pekerjaan yang sama, maka semakin banyak pengalaman serta pemahaman yang dimiliki.

Guna mengetahui masa kerja pegawai yang bekerja pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Depok Kota Semarang mampu dianalisis pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja**

| No | Masa Kerja    | Responden | Persentase  |
|----|---------------|-----------|-------------|
| 1  | <5 Tahun      | 18        | 36%         |
| 2  | 5-10 Tahun    | 27        | 54%         |
| 3  | 10-15 Tahun   | 5         | 10%         |
|    | <b>Jumlah</b> | <b>50</b> | <b>100%</b> |

*Sumber: PT.Pegadaian (Persero) Cabang Depok Kota Semarang (2024)*

Berlandaskan tabel 2.5 diatas mampu diketahui bahwa responden yang paling banyak pada riset ini adalah masa kerja 5-10 tahun dengan total 27 sampel atau 54% dan yang paling sedikit yaitu masa kerja 10-15 tahun dengan jumlah 5 responden atau 10%.