

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum PT Pegadaian (Persero)**

##### **3.1.1 Sejarah Singkat PT Pegadaian (Persero)**

Pegadaian berkembang pertama kali di Eropa, yaitu di Italia. Kemudian Pegadaian meluas ke negara-negara lainnya di Eropa, antara lain Inggris, Prancis, dan Belanda. Sementara itu, pengembangan Pegadaian di Indonesia dapat dibagi menjadi dua era, yaitu era kolonial dan era kemerdekaan.

##### **1. Era Kolonial**

Sejarah pegadaian pada era kolonial dimulai sejak penjajahan Belanda (VOC). Pada 20 Agustus 1746 di Batavia didirikan Pegadaian yang awalnya bernama Bank *Van Leening*. Bank *Van Leening* beroperasi sampai pemerintahan Belanda saja. Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda (1811-1816), Bank *Van Leening* dibubarkan. Inggris memberi aturan baru bahwa Pegadaian boleh didirikan oleh masyarakat asal mendapat lisensi dari pemerintah daerah setempat atau disebut dengan *Liecentie Stelsel*. Namun, hal tersebut menimbulkan masalah. Pemegang lisensi menyalahgunakan izin tersebut dengan menerapkan praktik *rentenir* sehingga dianggap merugikan pemerintah Inggris sebagai pemerintah yang berkuasa pada saat itu. Oleh karena itu, Inggris mengganti lisensi *Stelsel* dengan *pacth*

*stelsel*, yaitu Pegadain boleh didirikan oleh masyarakat yang mampu membayar pajak paling tinggi.

Ketika Belanda berkuasa lagi di Indonesia *pacth stelsel* tetap dijalanka. Namun, ternyata metode tersebut menimbulkan masalah yang sama pula.pemegang hak penyalahgunaan lisensi dengan menerapkan praktik lintah darat. Pemerintahan Belanda selanjutnya mengambil tindakan dengan menerapkan metode *culture stelsel*, yaitu Pegadaian ditangani sendiri oleh pemerintah agar dapat memberikan manfaat yang lebih besar kepada masyarakat. Untuk memperkuat aturan tersebut, pemerintahan Belanda mengeluarkan *Staatsblad* (Stbl) Nomor 131 pada 12 maret 1901 yang berisi tentang usaha gadai dimonopoli oleh pemerintah. Selanjutnya, pada 1 april 1901 didirikan Pegadaian negara di Sukabumi. Tanggal tersebut kemudian diperingati sebagai hari ulang tahun Pegadaian.

Ketika Jepang mengambil alih kekuasaan Indonesia dari Belanda, Jepang memindahkan kantor pusat jawatan pegadaian dari Jalan Kramat Raya No.162 Jakarta ke Jalan kramat Raya No.132 Jakarta. Hal ini dilakukan karena gedung kantor pusat jawatan Pegadaian yang terletak di Jalan Kramat Raya No. 162 Jakarta dijadikan sebagai tempat tawanan perang. Pegadaian pada masa pemerintahan Jepang tidak mengalami banyak perubahan baik dari segi kebijakan maupun dari segi struktur organisasinya. Pegadaian pada masa pemerintahan Jepang disebut dengan *Sitji Eigeikyuku*.

## 2. Era Kemerdekaan

Pada masa kemerdekaan Indonesia, kantor jawatan Pegadaian dipindahkan ke Kebumen. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi dampak situasi politik yang semakin memanas. Bahkan, kantor jawatan Pegadaian dari Kebumen dipindahkan lagi ke Magelang karena adanya agresi militer Belanda II. Setelah perang kemerdekaan, kantor jawatan Pegadaian kembali dipindah ke Jakarta dan kembali dikelola oleh pemerintah Republik Indonesia. Dalam masa tersebut Pegadaian berubah status hingga berulang kali. Pada 1 Januari 1961 Pegadaian bernama Perusahaan Negara (PN) pegadaian. Kemudian, berdasarkan Peraturan Pemerintah No.7 Tahun 1969 Pegadaian berubah menjadi perusahaan jawatan (Perjan) Pegadaian. Selanjutnya, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1990 yang diperbarui dengan Peraturan Pemerintah No.103 Tahun 2000 Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian. Kemudian, mulai 1 April 2012 berubah menjadi Perseroan Terbatas (PT) Pegadaian sampai sekarang.

Saat ini kantor pusat Pegadaian berada di Jalan Kramat Jaya 162 Jakarta Pusat. Pegadaian dalam menjalankan usahanya dibantu oleh kantor daerah, kantor perwakilan daerah, dan kantor cabang.

### 3.1.2 Produk PT Pegadaian (Persero)

Pegadaian memiliki produk atau jasa unggulan sebagai berikut:

#### 1. Bisnis Gadai

##### a. Pegadaian KCA (Kredit Cepat Aman)

Pegadaian KCA merupakan pemberian pinjaman berdasarkan hukum gadai dengan prosedur pelayanan yang mudah, cepat, dan aman. Barang jaminan yang menjadi angsuran meliputi perhiasan emas/permata, logam mulia, kendaraan bermotor, elektronik, kain, dan alat rumah tangga lainnya. Produk KCA pada Bisnis Gadai meliputi KCA Reguler, KCA Fleksi, KCA Bisnis, dan KCA Prima.

- 1) Pada KCA Reguler, kredit yang diberikan mulai dari Rp 50.000 dengan pengenaan sewa modal maksimum 1,2% (dari uang pinjaman) per 15 hari dengan jangka waktu kredit maksimum 4 bulan, tetapi dapat diperpanjang dengan cara mengangsur ataupun mengulang gadai, serta dapat dilunasi sewaktu-waktu dengan perhitungan sewa modal proporsional selama masa pinjaman.
- 2) Pada KCA Fleksi, jangka waktu kredit fleksibel dengan biaya administrasi 1% dari uang pinjaman (maksimal Rp 200.000). Tarif sewa modal dihitung harian mulai 0,25% untuk 5 (lima) hari pertama dan selanjutnya tarif harian 0,05% per hari.
- 3) Pada KCA Bisnis, uang pinjaman mulai dari Rp 100.000.000 dengan tarif sewa modal mulai dari 0,65% sampai dengan 0,95%

sesuai dengan besarnya pinjaman. Nasabah juga dikenakan biaya administrasi sebesar Rp 100.0000 dengan barang jaminan emas perhiasan dan emas betangan/lantakan.

- 4) Pada KCA Prima, pinjaman diberikan mulai dari Rp 50.000 sampai dengan Rp 500.000 dengan sewa modal 0%. Nasabah dikenakan biaya administrasi mulai dari Rp 2.000 sampai dengan Rp 5.000 dan tenor maksimal selama 60 hari.

b. Pegadaian KRASIDA (Kredit Angsuran Sistem Gadai)

Pegadaian KRASIDA merupakan pemberian pinjaman berdasarkan hukum gadai dengan sistem pelunasan secara angsuran tiap bulan. Jangka waktu yang diberikan mulai 6 bulan hingga 36 bulan, dimana kredit dapat dilunasi sewaktu-waktu dengan pemberian diskon sewa modal. Tarif sewa modal ditetapkan sesuai dengan jangka waktu kredit dengan nilai maksimal 1,4% per bulan *flat*.

c. Pegadaian Gadai Efek Konvensional

Gadai Efek Konvensional merupakan pemberian pinjaman berdasarkan hukum gadai dengan objek gadai sebagai jaminan berbentuk Surat Berharga berupa Saham dan/atau Obligasi yang penguasanya diserahkan oleh nasabah dan/atau kuasanya kepada Pegadaian. Jangka waktu yang diberikan selama 90 hari dan dapat diperpanjang. Tarif sewa kredit dengan nilai 15% pertahun (360 hari).

## 2. Bisnis Kredit Mikro Fidusia

### a. Pegadaian KREASI

Pegadaian KREASI merupakan pemberian pinjaman kepada para pengusaha mikro-kecil untuk pengembangan usaha dengan skema penjaminan secara fidusia (jaminan berupa BPKB kendaraan bermotor, persediaan, alat produksian pada wilayah tertentu dapat berupa kios atau lapak tempat usaha). Produk Kreasi pada Bisnis Kredit Mikro Fidusia meliputi: Kreasi Reguler, Kreasi Ultra Mikro, Kreasi Multi Guna, dan Kreasi *express Loan*.

- 1) Pada Kreasi Reguler, pemberian pinjaman kepada penguasa mikro kecil untuk pengembangan usaha dengan sistem fiidusia. Jangka waktu kredit 12 hingga 48 bulan, dengan tarif bervariasi antara 0,5% sampai dengan 1% per bulan.
- 2) Pada Kreasi Ultra Mikro, uang pinjaman mulai dari Rp 1.000.000 sampai dengan Rp 10.000.000 dengan jangka waktu pinjaman 3, 4, 6, 12, 24, hingga 36 bulan. Tarif sewa modal yang dikenakan kepada nasabah mulai dari 1,25% sampai dengan 12%. Target nasabah produk ini adalah penguasa ultra mikro yang membutuhkan pinjaman dengan sistem pembayaran angsuran bulanan/berjangka.
- 3) Pada Kreasi Multi Guna, uang pinjaman mulai dari Rp 1.000.000 sampai dengan Rp 100.000.000 dengan jangka waktu pilihan 12, 18, 24, dan 36 bulan. Tarif sewa modal yang dibebankan kepada

nasabah adalah 1,15% Sampai dengan 1,5% sesuai dengan besarnya uang pinjaman. Target nasabah produk ini adalah karyawan tetap/ PKWT/honorer, non karyawan (baik profesional/pekerja sektor non formal).

- 4) Pada Kreasi *Express Loan*, uang pinjaman mulai dari Rp 1.000.000 sampai dengan Rp 5.000.000 dengan jangka waktu 1 sampai dengan 6 bulan. Pinjaman ini tanpa agunan dengan target nasabah komunitas pelaku usaha ultra mikro dan *startup*. Tarif sewa modalnya sebesar 1,475% *flat*/bulan sesuai dengan jangka waktu pinjaman.

#### b. Pegadaian KRESNA (Kredit Seba Guna)

Pegadaian KRESNA merupakan pemberian pinjaman yang dikhususkan kepada karyawan tetap maupun karyawan alih daya yang dipekerjakan di Pegadaian guna pemenuhan keperluan investasi maupun serba guna (konsumtif) dengan pengembalian secara angsuran dalam jangka waktu 1 tahun hingga 15 tahun atau sesuai masa perjanjian kerja.

### 3. Bisnis Syariah

#### a. Pegadaian Rahn

Sistem gadai berprinsip Syariah yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun kebutuhan produktif. Rahn merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan pinjaman secara syar'i, mudah, cepat, dan aman. Untuk mendapatkan

kredit nasabah hanya perlu membawa identitas (KTP/SIM/Paspor) dan agunan berupa perhiasan emas, emas batangan, berlian terikat perhiasan, mobil, sepeda motor, laptop, *handphone*, dan barang elektronik lainnya. Pinjaman yang diberikan mulai dari Rp 50.000 dengan pengenaan biaya pemeliharaan (mu'nah) mulai 0,47% (dari taksiran) per 10 hari dengan jangka waktu kredit maksimum 120 hari, dan dapat diperpanjang dengan cara mengangsur ataupun mengulang gadai, serta dapat dilunasi sewaktu-waktu dengan perhitungan mu'nah proposional selama masa pinjaman.

b. Pegadaian Rahn Tasjly Tanah

Sistem gadai berprinsip Syariah yang diberikan kepada masyarakat yang memiliki penghasilan tetap/rutin, pengusaha mikro. Pengusaha kecil maupun petani dengan agunan sertifikat tanah. Besarnya pinjaman yang diberikan mulai dari Rp 1.000.000 sampai dengan Rp200.000.000 dengan biaya administrasi sebesar Rp 70.000 dan biaya pemeliharaan (mu'nah) mulai 0,70% per bulan dan jangka waktu 3, 4, 6, 12, 18, 24, 36, 48, hingga 60 bulan.

c. Pegadaian Arrum (AR Rahn untuk Usaha Mikro/Kecil)

Pembiayaan Syariah bagi pengusaha mikro, kecil, dan menengah untuk menggunakan skema angsuran bulanan dengan jaminan BPKB dan Emas dan bisa dilunasi sewaktu-waktu, Produk Arrum pada bisnis Syariah meliputi Arrum Emas (barang jaminan berupa emas lantakaan atau perhiasan), Arrum Mikro (Jaminan BPKB kendaraan untuk pelaku



usaha), Arrum Haji (jaminan emas untuk pendaftaran porsi haji) dan Arrum Safar (jaminan emas dan barang berharga lainnya).

- 1) Pada Arrum Mikro, kendaraan tetap pada pemiliknya sehingga dapat digunakan untuk mendukung usaha, tarif *Mu'nah* pemeliharaan sebesar 0,70% per bulan *flat* dari harga kendaraan dengan jangka waktu pembiayaan 12, 18, 24, 36 hingga 48 bulan.
- 2) Pada Arrum Emas, jaminan emas disimpan di Pegadaian tarif *Mu'nah* pemeliharaan sebesar 0,95% per bulan *flat* dari taksiran barang jaminan (emas) dengan jangka waktu pembiayaan 12, 18, 24, 36 bulan.
- 3) Pada Arrum Haji, jaminan emas serta bekas pendaftaran haji disimpan di Pegadaian. Tarif *Mu'nah* pemeliharaan sebesar 0,95% per bulan *flat* dari taksiran barang jaminan (emas+berkas pendaftaran haji) dengan jangka waktu pembiayaan 12, 18, 24, 36, 48, dan 60 bulan.
- 4) Pada Arrum safar, jaminan emas serta barang berharga lainnya disimpan di Pegadaian. Tarif *Mu'nah* pemeliharaan sebesar 0,65% per bulan *flat* dari taksiran barang jaminan (emas+barang berharga lainnya) dengan jangka waktu pembiayaan 12, 18, 24, dan 36 bulan.

d. Pegadaian Amanah

Pembiayaan yang diperuntukkan guna pembelian/kepemilikan kendaraan bermotor baru atau bekas pakai sesuai dengan prinsip

Syariah kepada karyawan, pengusaha UMKM serta profesional dokter, bidan, dan notaris. Jangka waktu angsuran 12, 18, 24, dan 36 bulan untuk sepeda motor dan 12, 18, 24, 36, 48, dan 60 bulan untuk mobil dengan tarif *Mu'nah* 0,9% per bulan *flat* dari harga kendaraan.

#### 4. Pembiayaan Emas

##### a. Pegadaian MULIA

Pegadaian MULIA merupakan penyediaan sarana investasi emas bagi masyarakat melalui pembiayaan kepemilikan logam mulia secara angsuran dalam jangka waktu tertentu. Logam mulia yang ditawarkan berlogo PT Antam maupun logo PT Pegadaian dengan ukuran mulai dari 5 gram, 10 gram, 25 gram, 50 gram, 100 gram, 250 gram, hingga 1 kilogram. Apabila pembiayaan belum dilunasi, logam mulia yang diberi simpanan di Pegadaian sebagai jaminan.

##### b. Pegadaian Tabungan Emas

Penyediaan layanan jual, beli, dan titip emas logam mulia secara retail mulai dari pecahan 0,01 gram, di mana pembelian emas tersebut dicatat dalam suatu rekening tabungan emas. Fisik emas dapat dicetak apabila akumulasi emas yang ditabung minimal mencapai 5 (lima) gram.

#### 5. Bisnis Jasa Lainnya

##### a. Pegadaian Properti

Bisnis properti Pegadaian dengan mengoptimalkan aset-aset strategis yang dimiliki melalui persewaan gedung guna berbagai keperluan (acara pernikahan, reuni, rapat, seminar, dan lain-lain), sewa menyewa

ruko, penyediaan lahan untuk kegiatan ekonomi kerakyatan (pasar bersih Pegadaian), dan bisnis hotel pada 9 lokasi di seluruh Indonesia.

b. Pegadaian MPO (Multi Pembayaran *Online*)

- 1) Layanan transaksi keuangan bagi masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas pembayaran, di antaranya pembayaran listrik, telepon, air, angsuran kendaraan, pembelian pulsa, token listrik, tiket kereta api.
- 2) Layanan pembayaran tagihan dan pembelian *multi biller* secara *online*. Layanan MPO merupakan solusi pembayaran cepat yang memberikan kemudahan kepada nasabah Pegadaian dalam bertransaksi baik nasabah yang sudah memiliki rekening Bank maupun belum melalui *channel* distribusi Pegadaian.
- 3) Layanan pembayaran tagihan dan pemberian *multi biller* meliputi pembayaran listrik, telepon, air, angsuran kendaraan, asuransi, internet, pajak, TV berlangganan, gas, pembelian pulsa, token listrik, tiket pesawat, uang elektronik, game *voucher* serta pembayaran zakat dan infak.
- 4) Layanan pembayaran dan pencairan kredit produk Pegadaian secara non tunai yang dapat dilakukan dengan mitra kerjasama seperti beberapa bank dan *channel* uang elektronik yang telah bekerjasama.
- 5) Layanan pembayaran dan pencairan kredit produk Pegadaian secara non tunai yang dapat dilakukan dengan mitra kerjasama

seperti beberapa bank dan *channel* uang elektronik yang telah bekerjasama

c. Pegadaian Jasa Taksiran

Layanan yang diberikan kepada masyarakat yang ingin mengetahui karatase, kualitas, serta taksiran harga perhiasa, emas dan berlian baik untuk keperluan investasi atau keperluan bisnis.

d. Pegadaian Jasa Titipan

Pembelian pelayanan kepada masyarakat yang ingin menitipkan barang-barang atau surat berharga yang dimiliki dengan keamanan terjamin dan tarif kompetitif. Media penyimpanan berupa khasanah/*strong room* maupun *Safe Deposit Box*.

e. Pegadaian *Remittance* (Pengiriman Uang)

Layanan pengiriman dan penerimaan uang lingkup dalam negeri maupun luar negeri bekerjasama dengan beberapa perusahaan perusahaan remitansi berskala internasional melalui sistem *online* di seluruh *outlet*.

f. Pegadaian G-Lab

Layanan pemeriksaan batu mulia meliputi identifikasi spesies dan varitas, *treatments*, serta *inclusion mapping* sebagai identitas bagi batu permata yang dinyatakan dalam memo dan setrifikat dengan biaya terjangkau. Pegadaian G-Lab juga menawarkan kursus gemologi guna mengetahui teknik identifikasi dan penilaian kualitas batu mulia.

### 3.1.3 Visi dan Misi PT Pegadaian (Persero)

Adapun visi misi pegadaian adalah sebagai berikut:

#### 1. Visi Pegadaian

Menjadi *The most valuable financial company* di Indonesia dan sebagai agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat.

#### 2. Misi Pegadaian

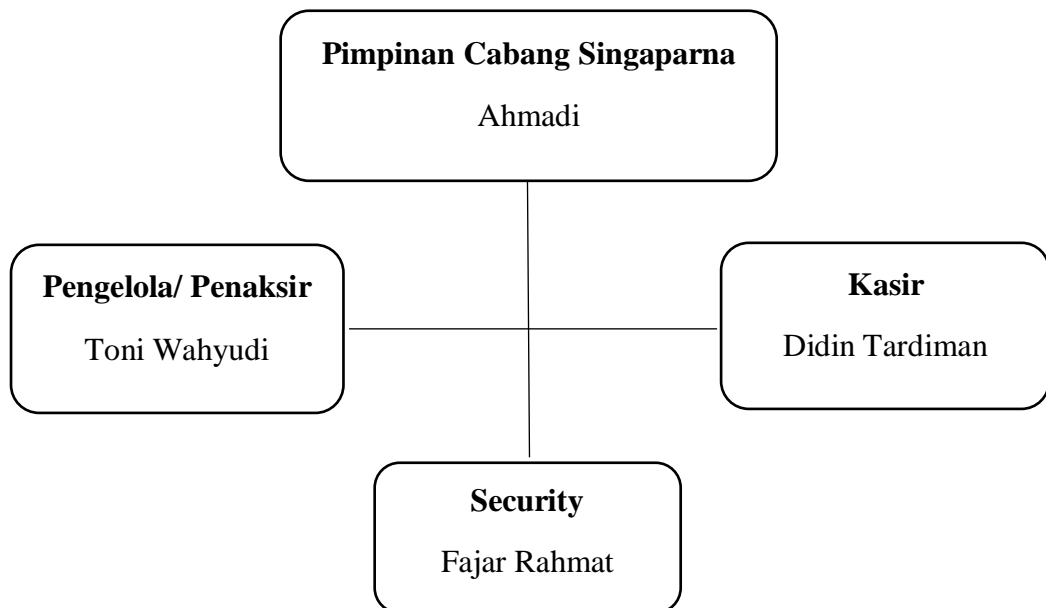
- a. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
- b. Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan.
- c. Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui:
  - 1) Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital.
  - 2) Teknologi informasi yang handal dan mutakhir.
  - 3) Praktek manajemen risiko yang kokoh.
  - 4) SDM yang profesional berbudaya kinerja baik.

### 3.1.4 Struktur Organisasi PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Rajapolah

Struktur organisasi merupakan perwujudan hubungan antara fungsi-fungsi serta wewenang dan tanggung jawab satu sama lain dengan pihak yang memberi tugas dan tanggung jawab atas fungsi yang dimiliki. Berikut bagan struktur organisasi pegadaian.

Gambar 3.1

Struktur Organisasi PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Rajapolah



*Sumber: Data Diolah*

### 3.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi

Adapun uraian tugas pokok fungsi jabatan karyawan PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Rajapolah adalah sebagai berikut:

#### 1. Pemimpin Cabang

Tugas pemimpin cabang adalah:

- a. Memastikan bahwa kantor cabang telah memiliki rencana kerja dan anggaran kantor cabang dan Unit Pelayanan Cabang berdasarkan acuan yang telah ditetapkan.
- b. Meyakini/memastikan bahwa target bisnis (omset, nasabah dan lain-lain) yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik oleh seluruh unit kerja operasional.
- c. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan operasional, administrasi dan keuangan kantor cabang dan Unit Pelayanan Cabang.
- d. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan pengelolaan kredit dan barang jaminan bermasalah (NPL, taksiran tinggi, barang palsu, dan barang polisi) termasuk pengelolaan BSL dan AYD/KYPD.

#### 2. Pengelola

Adapun tugas pengelola Unit Pelayanan Cabang / Penaksir sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi kegiatan operasional Unit Pelayanan Cabang.

- b. Menangani barang jaminan bermasalah dan barang jaminan lewat jatuh tempo.
- c. Melakukan pengawasan secara uji petik dan terprogram terhadap barang jaminan yang masuk.
- d. Mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi administrasi, keuangan, sarana dan prasarana, keamanan, ketertiban, dan kebersihan serta pembuatan laporan kegiatan operasional Unit Pelayanan Cabang

Sedangkan penaksir mempunyai tugas:

- a. Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk mengetahui mutu dari nilai barang serta bukti kepemilikannya dalam rangka menentukan dan menetapkan golongan taksiran dan uang pinjaman.
- b. Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan dilelang, untuk mengetahui mutu dari nilai, dalam menentukan harga dasar barang yang akan dilelang.
- c. Merencanakan dan menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan agar terjamin keamanannya.

### 3. Kasir

Adapun tugas kasir adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan penerimaan pelunasan uang jaminan dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang dilelang.
- c. Membayarkan uang pinjaman kredit kepada nasabah sesuai ketantuan yang berlaku.



d. Melakukan pembayaran segala pengaeompokkan yang terjadi di kantor cabang dan Unit Pelayanan Cabang .

#### 4. Keamanan

Adapun tugas keamanan adalah sebagai berikut:

- a. Mengamankan harta perusahaan dan nasabah dalam lingkungan kantor.
- b. Menciptakan kondisi yang nyaman pada lingkungan kantor selama jam operasional.
- c. Mengatur dan mengamankan area parkir.

### **3.2 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode penelitian deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2010: 206).

#### **3.2.1 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Kualitatif. Menurut Creswell (1998), penelitian kualitatif sebagai suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami (Noor, 2017: 33).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder:

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2010: 137), menyatakan bahwa sumber data primer merupakan data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pada penelitian ini data primer dikumpulkan dengan cara wawancara mendalam dengan Penaksir dan juga Kasir PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Rajapolah

b. Data Sekunder

Yaitu berupa sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. yang diperoleh dengan metode survei dan observasi.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data dalam penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Studi Kepustakaan, mengumpulkan dan mencari data dengan cara membaca dari berbagai sumber baik dari media cetak seperti buku maupun web resmi atau jurnal dan sejenisnya yang berhubungan dengan penaksiran barang gadai emas dalam menentukan jumlah pinjaman di Pegadaian.

2. Studi Lapangan, kegiatan mengumpulkan data dilakukan dengan cara melakukan penelitian langsung di PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Rajapolah. Penelitian dilakukan dengan kegiatan:
  - a. Observasi Langsung (*Participant Observer*)

Drnagn melakukan kegiatan magang selama 30 hari kerja di PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Rajapolah.
  - b. Wawancara Mendalam (*in Depth Interview*)

Mengumpulkan data dengan melakukan wawancara secara mendalam kepada Penaksir/ Pengelola dan Kasir PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Rajapolah.

### **3.2.3 Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif sehingga data yang terkumpul dalam penelitian ini dianalisis dengan analisis kualitatif. Bentuk analisis kualitatif disajikan dalam bentuk deskripsi dari suatu keadaan atau kejadian.

Menurut Bogdan dan Biklen menyatakan bahwa analisis data kualitatif merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang diceritakan kepada orang lain.

Pada penelitian ini penulis menggunakan data analisis kualitatif dengan melakukan:

a. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2017: 338), menyatakan bahwa mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.

b. Penyajian Data

Setelah mereduksi data, selanjutnya adalah penyajian data. Data yang disajikan dapat berupa uraian singkat, bagan hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Penyajian data merupakan hasil dari reduksi data yang dilakukan sebelumnya dan disusun agar sistematis sehingga dapat diambil maknanya.

c. Penarikan Kesimpulan

Setelah data disajikan secara sistematis, langkah selanjutnya penarikan kesimpulan dari data tersebut. Menurut Salim dan Syahrur (2016: 150), menyatakan bahwa proses verifikasi dalam hal ini tinjauan ulang terhadap catatan lapangan, tukar pikiran dengan teman sejawat untuk mengembangkan “kesepakatan intersubjektifitas”.