

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Sistem Pengendalian Internal

Pengertian Sistem Pengendalian Internal menurut PP Nomor 60 Tahun 2008 tentang SPIP adalah proses yang integral pada tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan dan seluruh pegawai Untuk memastikan tercapainya tujuan organisasi dengan efektif dan efisien, serta untuk memperoleh keyakinan yang memadai terhadap keandalan pelaporan keuangan, pengamanan aset negara, dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, diperlukan pengawasan internal. Pengawasan Internal melibatkan berbagai kegiatan seperti audit, peninjauan, penilaian, monitoring, dan kegiatan pengawasan lain terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Tujuan dari pengawasan internal adalah memberikan keyakinan yang memadai bahwa aktivitas telah dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien, serta untuk mendukung pimpinan dalam mewujudkan tata kelola yang baik.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008, SPIP terdiri dari lima komponen, yang meliputi:

1. Lingkungan pengendalian

Kepala Instansi Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menciptakan dan mempertahankan atmosfer pengendalian yang mendorong perilaku yang baik dan mendukung penerapan sistem pengendalian internal di lingkungan kerja. Hal ini dilakukan melalui upaya penegakan integritas dan nilai etika, komitmen terhadap peningkatan kompetensi, kepemimpinan yang mendukung, pembentukan struktur organisasi yang sesuai, pendelegasian wewenang dan tanggung jawab yang sesuai, penerapan kebijakan yang memperhatikan pembinaan sumber daya manusia, efektivitas peran aparat pengawasan internal pemerintah, dan menjalin hubungan kerja yang baik dengan instansi pemerintah lainnya.

2. Penilaian risiko

Identifikasi risiko sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf a sekurang-kurangnya dilaksanakan dengan menggunakan metodologi yang sesuai untuk tujuan Instansi Pemerintah dan tujuan pada tingkatan kegiatan secara komprehensif, menggunakan sistem yang memadai untuk mengidentifikasi risiko yang

berasal dari faktor internal maupun eksternal, serta mengevaluasi elemen lain yang dapat meningkatkan risiko tersebut.

3. Kegiatan pengendalian

Pimpinan Instansi Pemerintah harus melaksanakan pengendalian sesuai dengan skala, kompleksitas, dan karakteristik dari tugas dan fungsi yang terkait dengan instansi tersebut. Beberapa kegiatan pengendalian mencakup evaluasi kinerja instansi, pengembangan sumber daya manusia, pengawasan sistem informasi, pengelolaan aset secara fisik, serta penetapan dan evaluasi kebijakan. indikator dan ukuran kinerja, pemisahan fungsi dan pencatatan yang akurat dan tepat waktu atas transaksi dan kejadian dan masih banyak lagi.

4. Informasi dan komunikasi

Pimpinan Instansi Pemerintah harus mengenali, mencatat, dan menyampaikan informasi dengan format dan jadwal yang sesuai. Komunikasi mengenai informasi tersebut, sesuai dengan Pasal 41, harus dilakukan dengan efektif. Agar komunikasi berjalan efektif, kepala instansi pemerintah perlu menghadirkan dan memanfaatkan beragam alat dan sarana komunikasi, serta secara terus-menerus mengelola, mengembangkan, dan memperbarui sistem informasi.

5. Pemantauan pengendalian internal

Pimpinan Instansi Pemerintah memiliki kewajiban untuk melakukan pemantauan terhadap Sistem Pengendalian Internal. Pemantauan Sistem Pengendalian Internal dilakukan secara berkelanjutan melalui kegiatan manajemen rutin, supervisi, perbandingan, rekonsiliasi, serta evaluasi terpisah dan tindakan yang relevan dalam pelaksanaan tugas lanjut rekomendasi hasil audit dan peninjauan ulang lainnya.

Menurut Peraturan Badan Pengawasan Keuangan Dan Pembangunan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 mengenai Evaluasi Kematangan Implementasi Sistem Pengendalian Internal Terpadu di Kementerian, Lembaga, atau Pemerintah Daerah, Sistem Pengendalian Internal adalah serangkaian tindakan dan kegiatan yang terus-menerus dilakukan oleh para pimpinan dan karyawan untuk memastikan pencapaian tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien, memastikan keandalan pelaporan keuangan, mengamankan aset negara, dan mematuhi peraturan perundang-undangan. SPIP, singkatan dari Sistem Pengendalian Internal Pemerintah, adalah sistem pengendalian internal yang diterapkan secara komprehensif baik di lingkungan pemerintah pusat maupun daerah.

Pengertian Pengendalian internal COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission*) yang dikutip dalam buku Sumarlin (2020:47) adalah suatu proses yang dipengaruhi oleh dewan direksi, manajemen dan karyawan yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan organisasi dapat tercapai dengan efisiensi dan efektivitas operasional, penyajian laporan keuangan yang dapat dipercaya, serta kepatuhan terhadap peraturan dan hukum yang berlaku

A. Fungsi Sistem Pengendalian Internal

Sistem Pengendalian Internal (SPI) memiliki berbagai fungsi yang sangat penting dalam menjalankan bisnis. Berikut adalah fungsi sistem pengendalian internal (Romney, 2019: 230):

1. Manajemen Risiko : Salah satu fungsi utama dari SPI adalah mengelola risiko dalam konteks bisnis. SPI (Sistem Pengendalian Internal) membantu perusahaan dalam mengenali risiko yang mungkin timbul dalam operasional bisnis, merancang proses, dan mengendalikan mereka untuk mengurangi risiko seperti kecurangan dan kesalahan. Selain itu, juga bertujuan untuk memastikan bahwa prosedur ini diikuti secara konsisten.
2. Menjamin keandalan dan keakuratan informasi: SPI memastikan bahwa informasi keuangan yang dihasilkan oleh perusahaan adalah tepat dan dapat diandalkan. Ini penting untuk bisnis karena informasi keuangan yang akurat akan memungkinkan bisnis untuk membuat keputusan yang tepat dan operasional bisnis dapat berjalan dengan baik.
3. Meningkatkan efisiensi operasional: SPI membantu perusahaan meningkatkan efisiensi operasional dengan mengidentifikasi proses bisnis yang buruk dan menciptakan sistem dan kontrol yang lebih efektif untuk meningkatkan efisiensi.
4. Menegakkan Kepatuhan Terhadap Regulasi dan Hukum: SPI membantu perusahaan memverifikasi bahwa kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.
5. Meningkatkan Perlindungan Aset Perusahaan: SPI membantu perusahaan dalam memverifikasi bahwa aset perusahaan dijaga dengan baik dan tidak disalahgunakan oleh anggota tim atau pihak lainnya.

B. Tujuan Pengendalian Internal

Tujuan pengendalian Internal adalah untuk memberikan keyakinan memadai dalam pencapaian tiga golongan tujuan: informasi keuangan, kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku, efektifitas dan efisiensi operasi. Menurut Mulyadi (2019:130) tujuan pengendalian Internal akuntansi adalah sebagai berikut:

1. Menjaga kekayaan perusahaan.
2. Mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi.
3. Mendorong efisiensi.

Sedangkan Tujuan pengendalian internal menurut Committee of Sponsoring Organizations COSO yaitu:

1. Tujuan operasi

Dalam konteks tujuan operasional, pengendalian internal mengacu pada tingkat keefektifan dan keefisienan operasi, termasuk pencapaian target kinerja keuangan dan operasional, serta perlindungan aset dari potensi kerugian

2. Tujuan pelaporan

Tujuan pelaporan menjelaskan bahwa pengendalian internal berkaitan dengan pelaporan keuangan internal dan eksternal dan non-keuangan, serta dapat meliputi reliabilitas, garis waktu, transparansi atau ketentuan-ketentuan lain yang telah diatur dan diakui oleh para pembuat kebijakan, disetujui oleh pihak yang menetapkan standar, atau menjadi kebijakan resmi dari entitas tersebut.

3. Tujuan kepatuhan

Tujuan kepatuhan menjelaskan bahwa pengendalian internal terkait dengan mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku bagi entitas tersebut.

C. Manfaat Sistem Pengendalian Internal

Beberapa manfaat sistem pengendalian internal yaitu: keandalan informasi keuangan (menjamin keakuratan, keteraturan, dan keandalan informasi keuangan), efisiensi operasional (mengidentifikasi dan mengatasi potensi masalah atau kesalahan dalam proses bisnis), pencegahan kecurangan (memberikan perlindungan terhadap kecurangan dengan menerapkan kontrol yang dapat mendeteksi dan mencegah tindakan yang tidak sah), kepatuhan hukum (memastikan bahwa perusahaan mematuhi peraturan dan hukum yang berlaku melalui penerapan kontrol yang sesuai), perlindungan aset (melindungi aset perusahaan, baik fisik maupun non fisik, dari kerusakan, hilang atau penggunaan yang tidak sah), penyelenggaraan operasional yang

baik (memastikan bahwa proses-proses bisnis berjalan dengan standar dan kebijakan perusahaan), keandalan informasi manajemen (menyediakan informasi yang dapat diandalkan kepada manajemen untuk pengambilan keputusan yang efektif). Dengan demikian, sistem pengendalian internal berkontribusi secara signifikan untuk mencapai tujuan perusahaan dengan memberikan keyakinan terhadap keandalan, efisiensi, dan kepatuhandalam berbagai aspek operasionalnya.

D. Komponen-Komponen Pengendalian Internal

COSO (*Committee of Sponsoring Organization of The Treadway Commission*) mendefinisikan komponen pengendalian internal meliputi lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan seperti terlihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 2.1. Komponen Kerangka Konseptual COSO

Sumber: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)

Berikut penjelasan komponen-komponen pengendalian internal menurut COSO (Sujarweni dalam buku Sumarlin, 2020 : 51) antara lain:

1. *A control environment* (lingkungan pengendalian)

Manajemen puncak bertanggung jawab untuk secara tegas mengungkapkan nilai-nilai integritas dan perilaku yang tidak etis yang tidak boleh diterima.

2. *Risk assessment* (penilaian risiko).

Perusahaan perlu mengenali dan mengevaluasi faktor-faktor yang menimbulkan risiko bisnis, serta menetapkan strategi untuk mengelola risiko tersebut.

3. *Control activities* (kegiatan pengendalian)

Untuk mengurangi kemungkinan terjadinya penipuan, manajemen perlu merancang kebijakan dan prosedur untuk mengidentifikasi risiko tertentu yang dihadapi perusahaan.

4. *Information and communication* (informasi dan komunikasi)

Sistem pengendalian internal harus diinformasikan dan dikomunikasikan kepada semua karyawan perusahaan, mulai dari manajemen puncak hingga tingkat operasional.

5. *Monitoring activities* (pemantauan)

Sistem pengendalian internal harus dipantau secara berkala. Jika terjadi kekurangan yang signifikan, perlu segera dilaporkan kepada manajemen senior dan dewan komisaris.

2.1.2. Tata Kelola Perusahaan (Good Corporate Governance)

Good Corporate Governance didefinisikan sebagai sistem, proses dan seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara berbagai pihak yang berkepentingan terutama dalam arti sempit, hubungan antara pemegang saham, dewan komisaris dan dewan direksi demi tercapainya tujuan organisasi. Corporate Governance dimaksudkan untuk mengatur hubungan tersebut dan mencegah terjadinya kesalahan yang signifikan dalam strategi korporasi serta untuk memastikan bahwa kesalahan yang terjadi dapat segera diperbaiki (Sudarmanto dkk, 2021:5).

A. Tata Kelola Perusahaan Pegadaian

Pegadaian menyadari bahwa penerapan GCG secara terstruktur dan konsisten merupakan suatu keharusan yang harus dilaksanakan. Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) di Perusahaan diharapkan dapat mendorong pertumbuhan bisnis, meningkatkan akuntabilitas, dan menghasilkan nilai bagi pemegang saham dalam jangka panjang, sambil tetap memperhatikan kepentingan pihak-pihak lain yang terlibat (*stakeholders*).

Prinsip-prinsip Good Corporate Governance yang diterapkan dalam Perusahaan ini merupakan interpretasi dari pedoman-pedoman GCG serta Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor Per-01/MBU/2011, yang dikeluarkan pada tanggal 1 Agustus 2011, mengenai tata kelola perusahaan baik (*Good Corporate Governance*) pada Badan Usaha Milik Negara, Undang-undang Nomor 40 tahun 2007 tentang

Perseroan Terbatas, Regulasi di bidang Pasar Modal, Anggaran Dasar Perseroan, Visi dan Misi Perseroan serta Praktik-Praktik terbaik dalam *Good Corporate Governance*. Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) yang efektif memerlukan pengaturan dan keseimbangan dalam setiap tahap proses bisnis, baik di setiap tingkatan maupun fungsi, sehingga pengelolaan Perusahaan berdasarkan prinsip-prinsip GCG dapat tercapai sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dapat memberi dorongan kepada para karyawan perusahaan untuk mencapai visi, misi, dan tujuan perusahaan.

Pembuatan *Board Manual* adalah salah satu cara bagi Perusahaan untuk menegaskan komitmennya dalam menerapkan *Good Corporate Governance* (GCG) secara terus-menerus dalam mengelola perusahaan, dengan tujuan mencapai misi dan visi yang telah ditetapkan. Penerapan GCG di Perusahaan tidak hanya untuk memenuhi peraturan dan Perundang-undangan saja, namun harus mampu mewujudkan prinsip-prinsip GCG yaitu transparansi, akuntabilitas, *responsibilitas*, independen, dan *fairness* di seluruh kegiatan Perusahaan secara konsisten. Board Manual bertujuan untuk memberikan panduan kepada Dewan Komisaris dan Direksi agar lebih memudahkan mereka memahami peraturan yang berkaitan dengan tata kelola Dewan Komisaris dan Direksi. Pembaharuan *Board Manual* harus dilakukan sesuai dengan kebutuhan Perusahaan, dengan perubahan yang didasarkan pada peraturan yang berlaku serta tidak melanggar ketentuan yang ada dalam Anggaran Dasar, dan harus disetujui oleh Dewan Komisaris bersama Direksi.

B. Prinsip-Prinsip Tata Kelola Perusahaan

Prinsip tata kelola perusahaan bersifat universal, sehingga pengelolaan perusahaan dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan hukum, aturan atau nilai yang berlaku untuk mencapai kesinambungan usaha dan memberikan manfaat bagi para pemegang saham, nasabah, maupun para pemangku kepentingan lainnya. Prinsip-prinsip GCG dimuat dalam Bab II Pasal 3 Peraturan Menteri BUMN PER-01/MBU/2011 sebagai berikut:

1. Transparansi (*transparency*), yaitu merujuk pada keterbukaan dalam menjalankan proses pengambilan keputusan serta pengungkapan informasi material dan relevan mengenai perusahaan.
2. Akuntabilitas (*accountability*), yaitu mengacu pada jelasnya fungsi, pelaksanaan, dan pertanggungjawaban organ dalam memastikan manajemen perusahaan berjalan efektif.

3. Pertanggungjawaban (*responsibility*), yaitu konsistensi dalam mematuhi regulasi hukum dan prinsip-prinsip korporat yang sehat dalam mengelola perusahaan.
4. Kemandirian (*independency*), adalah kondisi di mana perusahaan dikelola secara profesional tanpa adanya konflik kepentingan atau pengaruh/tekanan dari pihak manapun yang bertentangan dengan hukum dan prinsip-prinsip korporat yang sehat.
5. Kewajaran (*fairness*), merupakan prinsip keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak pemangku kepentingan.

Menurut Sudarmanto dkk (2021:74), prinsip-prinsip Good Corporate Governance yaitu sebagai berikut:

1. Transparansi (*transparency*) adalah keterbukaan dalam mengemukakan informasi yang material dan relevan serta keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan. Sehingga kegiatan bisnis perusahaan berjalan secara objektif, profesional, dan untuk melindungi kepentingan stakeholder.
2. Akuntabilitas (*accountability*) yaitu mengacu pada kejelasan peran dalam organisasi dan cara untuk mempertanggungjawabkannya. Akuntabilitas merupakan prasyarat yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang berkesinambungan dengan menerapkan prinsip akuntabilitas, yaitu dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya secara transparan dan akuntabel.
3. Pertanggungjawaban (*responsibility*) yaitu kesesuaian pengelolaan organisasi/perusahaan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip pengelolaan organisasi yang baik. Prinsip ini diperlukan agar dapat
4. Kemandirian (*independency*) yaitu keadaan dimana organisasi/perusahaan harus memiliki tata kelola yang efektif dan efisien serta mampu melakukannya sendiri tanpa ada dominasi atau intervensi dari pihak lain, serta mampu dalam menggunakan dan memanfaatkan nilai-nilai (*values*) yang ada pada organisasi perusahaan untuk dapat dijadikan *unique point* di antara organisasi dan perusahaan lainnya, sehingga mampu bersaing dalam bidang bisnis tersebut.
5. Kewajaran (*fairness*) yaitu menjaga stabilitas perusahaan dengan menjaga kewajaran dan kesetaraan bagi setiap anggota, pemangku kepentingan dan stakeholders lainnya dalam suatu organisasi atau perusahaan dengan porsinya masing-masing

C. Tujuan Penerapan Tata Kelola

Perusahaan berkomitmen untuk konsisten menerapkan prinsip-prinsip GCG sesuai dengan tujuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Negara tentang Badan Usaha Milik Negara No. PER-01/MBU/2011 yang dikeluarkan pada tanggal 1 Agustus 2011, beserta revisinya No. PER-09/MBU/2012 mengenai Implementasi Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada BUMN, yang utamanya mencakup:

1. Meningkatkan nilai perusahaan dengan memperkuat prinsip-prinsip keterbukaan, akuntabilitas, responsabilitas, kemandirian, dan kewajiban untuk meningkatkan daya saing Perusahaan.
2. Mendorong manajemen perusahaan dengan standar profesionalisme, transparansi, dan efisiensi, sambil memberdayakan fungsi perusahaan dan meningkatkan kemandiriannya.
3. Mendorong perusahaan untuk membuat keputusan dan mengambil tindakan dengan integritas moral yang tinggi, mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan memiliki kesadaran terhadap tanggung jawab sosial.
4. Menciptakan citra perusahaan yang baik.

D. Manfaat Tata Kelola Perusahaan

Menurut Sudarmanto dkk (2021:29) Tata kelola perusahaan yang baik memiliki manfaat yang penting, Pada hakikatnya, prinsip-prinsip *good corporate governance* sangat bermanfaat dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas perusahaan. Menurut Newel dan Wilson yang dikutip dalam buku *Good Corporate Governance* (GCG) secara teoritis, prinsip-prinsip *good corporate governance* dapat meningkatkan nilai perusahaan, meningkatkan kinerja keuangan, mengurangi risiko yang mungkin dilakukan oleh dewan pengurus dengan keputusan-keputusan yang menguntungkan diri sendiri, dan secara umum meningkatkan kepercayaan investor.

2.1.3. Barang Agunan (Jaminan)

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No 41 Tahun 2023 pengertian agunan adalah jaminan tambahan berupa barang yang diserahkan Debitur kepada Kreditur dalam rangka pemberian Kredit, Pembiayaan Berdasarkan atau Pembiayaan berdasarkan prinsip gadai, sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku

dalam sektor keuangan. Penerima Agunan merujuk kepada individu atau entitas yang memperoleh Agunan, baik melalui proses lelang maupun di luar proses lelang.

Sedangkan menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengatur secara umum tentang jaminan pada pasal 1131 KUH Perdata yang di maksud dengan jaminan adalah segala barang-barang bergerak dan tak bergerak milik debitur, baik harta yang telah ada atau yang akan ada di masa depan dijadikan jaminan untuk kewajiban individu debitur tersebut. Dengan demikian, sesuai dengan ketentuan ini, seluruh harta kekayaan seseorang secara otomatis menjadi jaminan untuk utang yang dibuat, baik itu merupakan aset yang sudah ada atau yang akan ada kedepannya, ini menegaskan bahwa kreditur dapat memperoleh jaminan atas harta milik debitur, meskipun tidak disepakati secara eksplisit sebelumnya. Jaminan didefinisikan sebagai sesuatu yang diberikan kepada pemberi kreditur memberikan pinjaman dengan harapan bahwa penerima pinjaman akan memenuhi kewajiban yang telah disepakati dalam perjanjian, yang nilainya dapat diukur dengan uang. Tujuan agunan adalah sebagai bahan pertimbangan bagi kreditur kepada pihak yang mengajukan kredit yaitu untuk mengukur seberapa besar kemampuan debitur dalam melunasi utang atau kreditnya. (<https://shorturl.at/kpHT1>, 28 februari 2023).

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 180 Tahun 2009 pengertian dari penilaian dan barang jaminan adalah. Sebagai berikut:

- a. Penilaian adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh penilai untuk memberikan suatu opini nilai yang didasarkan pada data fakta yang objektif dan relevan dengan menggunakan metoda/ teknik tertentu atas objek tertentu pada saat tanggal Penilaian.
- b. Barang Jaminan adalah harta kekayaan milik Penanggung utang dan/ atau Penjamin utang yang diserahkan sebagai jaminan penyelesaian hutang.

Jadi dapat disimpulkan pengertian yang dimaksud prosedur penilaian barang jaminan ialah sama dengan melakukan penaksiran terhadap barang jaminan dilakukan agar dapat mengetahui nilai barang yang dijadikan jaminan pinjaman yang akan menjadi tolak ukur dalam pemberian nilai pinjaman, selain itu juga prosedur penilaian sangat penting supaya tidak terjadi salah dalam taksiran nilai dari barang jaminan yang bisa merugikan pihak perusahaan jika sampai terjadi akan hal tersebut.

Menurut Suyanto (2019:81) Istilah jaminan merupakan terjemahan dari bahasa belanda yaitu *Zekerheid* atau *Cautie*. *Zekerheid* atau *Cautie* adalah upaya umum yang dilakukan kreditur untuk memastikan pembayaran utangnya, selain dari tanggung

jawab umum debitur terhadap asetnya. Istilah hukum jaminan berasal dari penerjemahan *Zakerheidsrechten* atau *Security Law*. Dalam beberapa literatur, istilah *Zakerheidsrechten* juga dapat diterjemahkan sebagai hukum jaminan.

Fungsi utama barang jaminan adalah memberikan jaminan kepada pemberi pinjaman bahwa mereka memiliki hak atas aset tersebut jika peminjam tidak dapat memenuhi kewajibannya. Dengan demikian, barang jaminan membantu mengurangi risiko pemberian kredit dan memberikan perlindungan finansial kepada pemberi pinjaman.

2.1.4. Nasabah

Menurut Komaruddin (2020 : 60) nasabah adalah seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank. Dari penafsiran tersebut, dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah individu atau entitas bisnis (baik perseorangan maupun korporasi) yang memiliki rekening simpanan dan/atau pinjaman di sebuah lembaga keuangan, dan aktif melakukan transaksi terkait simpanan dan pinjaman tersebut dengan bank tersebut.

Nasabah adalah aset perusahaan yang penting untuk mendapatkan laba yang diinginkan atau yang ditetapkan oleh perusahaan. Jadi sebisa mungkin harus melakukan yang terbaik untuk melayani nasabah. Kelebihan yang dirasakan oleh peminjam dari Perum Pegadaian adalah akses ke dana yang disediakan melalui prosedur yang lebih sederhana dan waktu pencairan yang lebih cepat, terutama jika dibandingkan dengan proses pengajuan kredit di bank-bank. Dengan demikian, nasabah juga dapat menerima manfaat berupa penilaian terhadap barang bergerak dari pihak atau institusi yang berpengalaman dan dapat dipercaya. Menitipkan barang bergerak pada lokasi yang aman dan dapat diandalkan adalah suatu keputusan yang bijaksana. Nasabah yang merasa cemas meninggalkan barang Bergeraknya di tempatnya sendiri, atau tidak memiliki fasilitas penyimpanan yang memadai, dapat memilih untuk menitipkan barangnya di Perum Pegadaian.

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 Tahun 2022 mengenai jenis-jenis nasabah atau pelanggan dan pengguna layanan bank dibagi dalam beberapa dua jenis. Pada umumnya terdiri dari:

1. Nasabah penyimpan yaitu orang atau lembaga yang menempatkan uangnya atau dananya pada suatu bank dalam bentuk simpanan maupun tabungan sesuai dengan perjanjian antara bank dengan nasabah tersebut.

2. Nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pinjaman maupun pembiayaan dengan menggunakan perjanjian antara bank dengan nasabah tersebut. Nasabah ini dikenal juga sebagai debitur.

Manfaat dan keuntungan sebagai nasabah yaitu sebagai berikut :

- a. Perlindungan keamanan dengan metode yang terpadu, sehingga tidak perlu khawatir terhadap potensi kehilangan dana.
- b. Mendapatkan bunga dari simpanan.
- c. Mempunyai kebebasan dalam melakukan transaksi.
- d. Mudah merencanakan dan mengelola keuangan.
- e. Lebih mudah dan praktis.
- f. Mudah diambil saat terdapat kebutuhan yang mendesak.
- g. Beberapa bank bisa saja memberikan hadiah kepada nasabah yang mempunyai simpanan jangka panjang.



Gambar 2.2. Penerimaan Barang Jaminan

Sumber : PT. Pegadaian

Berikut prosedur penerimaan barang jaminan nasabah:

1. **Nasabah:** Nasabah datang ke kantor PT Pegadaian (Persero), mengambil dan mengisi formulir permintaan kredit (FPK), menyerahkan formulir permintaan kredit yang telah diisi dengan melampirkan foto copy kartu tanda pengenal (KTP) atau surat izin mengemudi (SIM) serta barang jaminan (BJ) yang akan dijaminkan.

2. Penaksir/Pengelola: menerima dan memeriksa formulir permintaan kredit (FPK) dengan lampiran kartu tanda pengenal (KTP) serta barang jaminan (BJ). Melakukan taksiran untuk menentukan nilai barang jaminan (BJ). Memutuskan besarnya uang pinjaman yang dapat diberikan kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Lalu nasabah dan penaksir menandatangani Surat Bukti Gadai (SBG) SBG berisi berbagai informasi tentang detail gadai emas, termasuk diantaranya detail barang jaminan, jumlah pinjaman, jangka waktu, dan lain-lain. Melakukan penyimpanan barang jaminan dengan melampirkan kitir SBG di barang jaminan.
3. Kasir: Menerima SBG dari penaksir/pengelola, melaksanakan pembayaran kredit gadai dan menerima dwilipiat yang telah ditanda tangani. Terakhir, menyimpan dwilipiat SBG sebagai administrasi. Berikut Gambaran prosedur penerimaan barang jaminan nasabah:

Berikut prosedur pengeluaran barang jaminan nasabah:

1. Nasabah: Menyerahkan Surat Bukti Gadai (SBG) asli, kartu tanda penduduk asli serta sejumlah uang untuk pelunasan sesuai dengan harus dibayar kepada kasir. Menerima Slip Pelunasan (SP) sebagai bukti pelunasan. Terakhir, Menerima barang jaminan yang telah dilunasi.
2. Kasir: Menerima SBG dan KTP asli dari nasabah untuk mencocokkan keabsahan. Melakukan perhitungan jumlah uang pelunasan yang harus dibayar nasabah yaitu pokok dari pinjaman dan sewa modal tersebut. Menerima pembayaran dari nasabah. Lalu memberikan paraf dan mengarsip pada SBG.
3. Penaksir/Pengelola: Menerima SBG dan memeriksa paraf kasir. Mencocokkan SBG dengan nomor kitir yang menempel di barang jaminan tersebut. Apabila sudah cocok, serahkan barang jaminan kepada nasabah.
4. Pada akhir jam tutup kantor mencocokkan jumlah seluruh barang jaminan yang ditebus pada hari itu juga dengan mencocokkan jumlah penerimaan SBG yang diterima dari nasabah dengan rekapitulasi pelunasan yang dibuat.

Peraturan Direksi No 11 Tahun 2022 tentang standar pelayanan karyawan terhadap nasabah Pegadaian yaitu. Sebagai perusahaan yang bergerak di industri jasa keuangan, Karyawan harus menjaga dan terus meningkatkan kualitas layanan khususnya pada layanan outlet. Layanan prima merupakan kunci dari kinerja, nama baik, dan budaya perusahaan yang positif di mata masyarakat. Ini sejalan dengan misi perusahaan untuk selalu memberikan layanan unggul dengan fokus pada nasabah

melalui proses bisnis yang lebih sederhana dan digital, teknologi informasi yang andal dan mutakhir, serta praktik manajemen risiko yang kokoh dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten berbudaya kinerja baik. Pedoman ini berperan sebagai panduan dan alat ukur pelaksanaan standardisasi pelayanan *outlet*, mulai dari perencanaan, implementasi, evaluasi dan tindakan perbaikan sehingga perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanan secara sistematis, terencana dan terukur. Penerapan standar pelayanan yang tersistem dan terukur akan menjadikan layanan sebagai kinerja, prestasi dan budaya bagi seluruh karyawan dan akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan nasabah dalam jangka panjang. Berikut beberapa tanggung jawab dan kewenangan karyawan Pegadaian terhadap nasabah:

- a. Memberikan layanan kepada Nasabah dengan transparan, profesional, dan akuntabel.
- b. Informasi disampaikan secara lisan atau tertulis melalui media cetak maupun elektronik.
- c. Merespon informasi dan pengaduan dengan cepat dan tepat untuk mencapai kepuasan para pihak terkait pelayanan yang diberikan sehingga dapat dilakukan peningkatan secara terus menerus. untuk menyampaikan pengaduan antara lain Call Center Pegadaian, Whatsapp, Pesan Pendek (SMS), Telepon, Surat, Surat Elektronik (e-mail), maupun media sosial (Facebook dan Twitter).
- d. Melaporkan dan menindaklanjuti keluhan dan komplain nasabah ke dalam *tools* yang disiapkan Perusahaan.
- e. Melaporkan keluhan atau pengaduan nasabah perihal kendala transaksi pada aplikasi Pegadaian Digital *Service* (PDS) atau Pegadaian Syariah Digital *Services* (PSDS) melalui *tools* yang disiapkan perusahaan dan menginformasikan nomor tiket laporannya kepada nasabah.

Jika terdapat perubahan kebijakan yang disebabkan oleh kondisi tertentu yang berhubungan langsung kepada layanan nasabah, maka wajib diinformasikan secara tertulis oleh karyawan.

2.1.5. Gadai

Pengertian gadai tercantum dalam KUHPerdara Buku II Bab XX KUHPerdara Pasal 1150 sampai dengan pasal 1160 yang dikutip oleh Putri (2020). Berdasarkan ketentuan Pasal 1150 KUHPerdara, gadai diartikan sebagai hak yang diperoleh dengan memiliki tagihan terhadap suatu benda bergerak, yang diserahkan kepada pihak

tersebut oleh seorang peminjam atau pihak lain atas namanya, serta yang memberikan imbalan. Kekuasaan kepada pihak yang berpiutang untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan dari orang-orang berpiutang lainnya, kecuali haruslah didahulukan biaya untuk melelang barang serta biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkan barang yang digadaikan tersebut. Dari penjabaran Pasal 1150 KUHPerdara dapat disimpulkan bahwa agar suatu transaksi dapat diklasifikasikan sebagai gadai, unsur-unsur di bawah ini harus terpenuhi:

1. Gadai diberikan hanya atas benda bergerak.
2. Gadai harus diserahkan dari kendali atau kepemilikan pemberi gadai.
3. Gadai memberikan kewenangan kepada pihak kreditur untuk mendapatkan pembayaran lebih dahulu atas tagihan yang dimilikinya.
4. Gadai memberikan wewenang kepada kreditur untuk secara langsung mengambil pembayaran tersebut lebih dahulu.

Menurut Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 10 Tahun 1990 tentang Perusahaan Umum Pegadaian. Pegadaian merupakan praktek yang melibatkan pemberian jaminan barang berharga kepada pihak tertentu dengan tujuan memperoleh sejumlah uang tertentu. Barang yang dijamin akan ditebus sesuai dengan kesepakatan antara pemberi jaminan dan lembaga gadai.

Menurut Rahmatillah (2020:17) menggambarkan Pegadaian sebagai sebuah entitas keuangan *non-bank* yang dikenal sebagai solusi untuk mengatasi masalah tanpa menimbulkan masalah baru. Fungsinya adalah untuk membantu keuangan masyarakat menengah ke bawah yang membutuhkan dana mendesak, seperti untuk biaya pendidikan anak sekolah, biaya kematian, dan kebutuhan mendesak lainnya. Sistem pemasaranyang digunakan Pegadaian Syariah yaitu dengan cara sebar brosur, literasi, dan iklan. Sistem promosi ini dapat dilihat hasilnya dengan melihat banyak nya jumlah nasabah yang mengalami peningkatan dari tahun ketahun. Sesuai dengan hadis yang telah diungkapkan, *rahn* (gadai) dipandang sebagai salah satu solusi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariat Islam, sebagaimana yang dicontohkan oleh Rasulullah dalam menangani kebutuhan dana.

A. Tujuan Pegadaian

Tujuan Pegadaian Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 31 Tahun 2016. Sebagai berikut :

1. Menyediakan solusi pendanaan yang cepat untuk perkembangan bisnis atau kebutuhan mendesak melalui layanan kredit atau pembiayaan yang didasarkan pada gadai dan fidusia.
2. Melakukan kegiatan lain seperti: layanan jasa penitipan, layanan jasa penilaian, sertifikasi, serta perdagangan logam mulia dan batu permata.

B. Gadai Syariah Dan Gadai Konvensional

Gadai dibedakan menjadi dua, yaitu gadai syariah dan gadai konvensional :

Menurut Tarantang (2019: 6), dalam Islam, gadai syariah dikenal sebagai *rahn*, yakni perjanjian menahan barang sebagai jaminan atas utang. Kata *rahn* bahasa berarti tetap, berlangsung dan menahan. Sedangkan menurut istilah, ini berarti menjadikan suatu benda yang bernilai menurut pandangan syara' sebagai jaminan utang, sehingga dengan adanya jaminan tersebut, seluruh atau sebagian utang dapat diterima. Pegadaian syariah adalah bagian dari layanan syariah yang disediakan oleh Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian, selain dari layanan konvensional yang ada. Prosedur penggadaian barang sebagai jaminan utang dalam bentuk *rahn* memiliki beberapa ketentuan, termasuk yang pertama adalah :

1. *Murtahin* (penerima barang) berhak untuk menahan *Marhun* (barang) sampai seluruh utang *Rahin* (pemberi barang) dilunasi.
2. *Marhun* dan manfaatnya tetap menjadi milik *Rahin*. Pada prinsipnya, *Marhun* tidak boleh dimanfaatkan oleh *Murtahin* kecuali dengan izin dari *Rahin*, tanpa mengurangi nilai *Marhun*, dan penggunaannya hanya untuk mengganti biaya pemeliharaan dan perawatan.
3. Pemeliharaan dan penjagaan *Marhun* pada dasarnya adalah tanggung jawab *Rahin*, tetapi *Murtahin* juga dapat melakukannya. Namun, biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi tanggung jawab *Rahin*.

Menurut Nasrullah (2022: 150) pengertian gadai konvensional, yaitu pinjam meminjam uang dalam batas tertentu dengan menyerahkan barang sebagai tanggungan dan apabila batas waktu tersebut tiba ternyata tidak bisa ditebus maka Barang jaminan menjadi hak pemberi pinjaman, merupakan kredit jangka panjang dengan jaminan sekuritas yang berlaku selama 4 bulan dan dapat diperpanjang sewaktu-waktu. Pinjaman ini dikenakan dengan tingkat bunga, sebagai contoh 1,15 persen setiap dua minggu atau 2,3 persen setiap bulannya. Penentuan bunga ini didasarkan pada jumlah pinjamannya. Apabila jumlah pinjaman semakin besar, maka bunga yang dibebankan

akan meningkat seiringnya. Biaya pinjaman ini dihitung setiap 15 hari. Selanjutnya akan mengalami kenaikan pada hari keenam belas dan setiap hari berikutnya. Gadai konvensional adalah akad utang yang disertai riba. Menetapkan bunga atau sewa modal pada awalnya di dalam sebuah transaksi utang adalah bentuk riba yang dinyatakan dan diakui pada saat perjanjian pinjaman dibuat, sehingga jenis riba semacam itu dianggap sebagai hal yang tidak diperbolehkan tanpa pengecualian.

Usaha pegadaian melibatkan kegiatan pemberian pinjaman dengan menggunakan barang bergerak sebagai jaminan, penyediaan jasa titipan, estimasi nilai barang, dan mungkin juga jasa lainnya, dengan mematuhi prinsip-prinsip syariah. Saat ini, di Indonesia, usaha pegadaian dijalankan oleh perusahaan swasta maupun milik pemerintah, yang diatur dan dipantau oleh lembaga otoritas keuangan. Dengan demikian usaha pegadaian dapat dijalankan oleh perusahaan pegadaian swasta dan dapat pula dijalankan oleh pemerintah (Nasrullah, 2022: 150).

C. Hukum Gadai di Indonesia

Berdasarkan Pasal 1150 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, terdapat beberapa unsur gadai, yaitu:

1. Hak kreditur atas benda bergerak.
2. Debitur menyerahkan benda bergerak tersebut kepada kreditur.
3. Penyerahan benda tersebut untuk jaminan hutang.
4. Kreditur memiliki hak untuk melunasi piutangnya dengan menjual benda jaminan melalui lelang jika debitur gagal membayar.
5. Pelunasan tersebut didahulukan dari kreditur-kreditur lain.
6. Biaya-biaya terkait lelang dan pemeliharaan aset jaminan harus diselesaikan terlebih dahulu dari hasil lelang sebelum piutang dilunasi.

Menurut peraturan ini, benda yang dapat dijaminkan adalah barang-barang yang memiliki nilai pasar. Secara umum, barang-barang yang dapat dijaminkan termasuk perhiasan, peralatan elektronik, perabot rumah tangga, peralatan mesin, dan lainnya. Namun, ada beberapa barang yang tidak dapat dijaminkan, seperti barang milik pemerintah, hewan, serta barang-barang lain yang memiliki nilai yang tidak stabil.

2.1.6. Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM)

Menurut Nyoto (2019:13), mendefinisikan bahwa kompetensi adalah Kompetensi adalah merupakan sebuah konsep yang dapat dimaknai sebagai terjadinya

kombinasi antara keterampilan seseorang (*skills*), atribut personal (*personal's attribute*), dan pengetahuan (*knowledge*) Termanifestasi melalui perilaku kinerja (*job behavior*), yang bisa diamati, diukur, dan dievaluasi menggunakan metrik khusus.

Menurut Larasati (2018 : 5) Sumber daya manusia merupakan salah satu aset yang penting oleh karena itu harus dikelola secara cermat dan sejalan dengan kebutuhan organisasi manajemen sumber daya manusia merupakan serangkaian tindakan berkelanjutan yang bertujuan untuk menyediakan organisasi atau perusahaan dengan individu yang sesuai untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang sesuai saat dibutuhkan oleh organisasi.

Dari beberapa penjelasan bisa disimpulkan bahwa kompetensi sumber daya manusia yaitu kemampuan seseorang atau individu, suatu organisasi (kelembagaan), atau suatu sistem untuk melaksanakan fungsi-fungsi atau kewenangannya untuk mencapai tujuannya secara efektif dan efisien.

A. Fungsi sumber daya manusia

Menurut Larasati (2018:16) sudah merupakan tugas manajemen SDM untuk mengelola manusia (karyawan) seefektif mungkin agar diperoleh suatu satuan SDM yang merasa puas dan dapat memuaskan. Berbagai peran manajemen sumber daya manusia (SDM), serupa dengan peran manajemen secara umum, mencakup:

1. Fungsi Manajerial
 - a. Perencanaan (merencanakan kebutuhan tenaga kerja).
 - b. Pengorganisasian (mengorganisir semua tenaga kerja).
 - c. Pengarahan (mengarahkan semua karyawan).
 - d. Pengendalian (mengendalikan semua karyawan).
2. Fungsi Operasional
 - a. Pengadaan SDM (penarikan-seleksi-orientasi-penempatan).
 - b. Pengembangan (pendidikan dan latihan).
 - c. Penggantian dan perlindungan (penggajian, penghargaan, fasilitas, keselamatan dan kesehatan kerja).
 - d. Pengintegrasian (kepentingan perusahaan + kebutuhan karyawan).
 - e. Pemeliharaan (meningkatkan kondisi fisik, mental &loyalitas).
 - f. Kedisiplinan (penerapan disiplin karyawan).
 - g. Pemberhentian (PHK /penyelesaian hubungan kerja karena alasan khusus).

B. Tujuan Kompetensi Sumber Daya Manusia

Menurut Nyoto (2019:8) bahwa dalam perusahaan yang berfokus pada masa depan, penerapan kompetensi sumber daya manusia bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang bisnis.
2. Memiliki keahlian dalam mengelola sumber daya manusia.
3. Memiliki kualifikasi untuk mengelola sumber daya manusia perusahaan.
4. Memiliki kemampuan mengelola budaya organisasi dan budaya kerja.
5. Memiliki kredibilitas personal baik.
6. Dapat menyesuaikan diri dengan perubahan organisasi yang dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal.

C. Indikator Kompetensi Sumber Daya Manusia

Menurut Priansa (2018:258) Karakteristik Kompetensi Sumber Daya Manusia yaitu sebagai berikut:

1. **Motif:** Sifat motif adalah gambaran diri karyawan tentang sesuatu yang dipertimbangkan atau diinginkan, serta menjadi pendorong untuk bertindak guna memenuhi keinginannya.
2. **Watak:** karakteristik watak merupakan karakteristik mental pegawai dan konsistensi respon terhadap rangsangan, tekanan, situasi, dan informasi. Sifat ini menentukan sejauh mana emosi pegawai dalam merespons rangsangan dan informasi.
3. **Konsep Diri:** karakteristik konsep diri merupakan gambaran pegawai tentang sikap, nilai-nilai, dan bayangan diri terhadap pekerjaan, tugas, atau jabatan yang dihadapinya untuk dapat diwujudkan melalui kerja dan usahanya.
4. **Pengetahuan:** Sifat dari pengetahuan adalah kemampuan yang dimiliki oleh karyawan sebagai hasil dari informasi yang diterimanya. Pengetahuan seseorang memperkirakan tindakan yang dapat mereka ambil dan bukan yang seharusnya mereka ambil.
5. **Keterampilan:** Sifat dari keterampilan adalah kemampuan karyawan untuk melakukan tugas fisik atau mental.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berhubungan dengan barang jaminan. Namun demikian penelitian tersebut memiliki variasi yang berbeda seperti penggunaan

variabel independen, lokasi penelitian dan lain sebagainya. Berikut beberapa penelitian terdahulu:

Fatimah (2022) melakukan penelitian dengan judul Analisis Efektivitas Sistem Pengendalian Intern Atas Prosedur Penilaian Barang Jaminan Kredit Gadai Pada PT. Pegadaian (Persero) Upc Tanggul Wetan Jember. Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (field research). Teknik pengumpulan data: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian untuk analisis data peneliti menggunakan tiga alur analisis, yaitu reduksi data, penyajian data dan kesimpulan, selain itu untuk keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Demikian peneliti memperoleh kesimpulan, (1) Prosedur penilaian barang jaminan kredit gadai sudah sesuai dengan menggunakan mekanisme prosedur atas penilaian barang jaminan berdasarkan SOP atau standar operasional prosedur yang sudah diterapkan yang ada dilembaga tersebut. (2) Efektivitas sistem pengendalian internal atas prosedur penilain barang jaminan kredit gadai, untuk efektifnya dalam menerapkan adanya 5 komponen yang harus diperhatikan yaitu meliputi lingkungan pengendalian, penaksiran resiko, aktivitas pengendalian, sistem informasi, dan juga kegiatan kontrolling. Walaupun terdapat perbedaan antara struktur jabatan yang dianjurkan oleh COSO dalam elemen-elemen pengendalian internal, namun hal tersebut tidak selaras dengan struktur organisasi dan prosedur kerja yang ada. Perubahan dalam struktur jabatan ini diperlukan untuk meningkatkan efisiensi internal karena meningkatnya permintaan pengajuan kredit gadai setiap hari.

Rahmadani (2020) melakukan penelitian dengan judul Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Dan Pengeluaran Barang Jaminan Emas Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tamalanrea. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi cara penerapan sistem pengendalian internal terhadap proses penerimaan dan pengeluaran barang jaminan emas di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tamalanrea Makassar. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif komparatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerimaan dan pengeluaran barang jaminan emas pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tamalanrea Makassar. Dengan memanfaatkan lima elemen pengendalian internal menurut kerangka COSO yang mencakup lingkungan pengendalian, evaluasi risiko, aktivitas pengendalian, komunikasi dan informasi, serta pengawasan, sistem pengendalian di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tamalanrea dinilai sebagai cukup efektif. Demikian pula dengan sistem kredit (Kredit Cepat dan Aman) yang telah diimplementasikan.

Mutiara (2020) Melakukan penelitian dengan judul Sistem Keamanan Barang Jaminan Gadai Pada PT. Pegadaian (Persero) Upc Tarai Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki sistem keamanan pada barang jaminan gadai serta mengidentifikasi potensi hambatan dalam pengawasan barang jaminan gadai di PT. Pegadaian (Persero) Upc Tarai Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode wawancara untuk pengumpulan data dan menerapkan analisis data secara deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa PT. Pegadaian (Persero) Upc Tarai Pekanbaru menerapkan sistem keamanan yang melibatkan brankas untuk emas, rak lemari untuk barang elektronik dan peralatan rumah tangga, serta kerangkeng besi yang dilengkapi dengan sistem CCTV dan alarm untuk motor.

Rahmawati (2020) melakukan penelitian dengan judul Tanggung Jawab Terhadap Hilangnya Barang Jaminan Gadai Di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Ups Payung Sekaki Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk memahami sejauh mana tanggung jawab yang ditanggung oleh pihak PT. Pegadaian terhadap hilangnya barang jaminan gadai. PT. Pegadaian Syariah Ups Payung Sekaki Pekanbaru. Metode penelitian yang diterapkan dalam studi ini adalah pendekatan sosiologis, di mana penelitian dilakukan secara langsung di lapangan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, yang melibatkan pengumpulan data secara langsung. Dengan melakukan pengamatan secara langsung, wawancara yaitu mengumpulkan data dengan cara tanya jawab dan studi pustaka yaitu mengumpulkan informasi yang didapat dari buku-buku, karya ilmiah, dan lainnya. Dalam penelitian ini, analisis data menggunakan pendekatan kualitatif, sementara penarikan kesimpulan dilakukan melalui pendekatan deduktif. Hasil penelitian ini adalah dengan adanya peristiwa hilangnya barang jaminan. Oleh karena itu, konsekuensi hukumnya adalah pembatalan perjanjian jika salah satu persyaratan subjektif tidak terpenuhi. Pembatalan perjanjian ini bukanlah secara otomatis, tetapi pihak yang terlibat dapat meminta pembatalannya. Maka dapat disimpulkan bahwa pihak PT. Pegadaian bertanggung jawab terhadap kerusakan atau hilangnya barang jaminan nasabah yaitu dengan memberikan ganti kerugian sebesar 95% dari nilai taksiran barang dan bentuk pengantiannya bisa berupa nominal atau diganti dengan menggunakan barang yang identik sesuai dengan kesepakatan antara nasabah dan pihak Pegadaian.

Rahman (2020) melakukan dengan penelitian dengan judul Tanggung Jawab Pegadaian Syariah atas Hilang atau Rusaknya Barang Jaminan Dalam Prespektif Hukum Islam (Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo). Penelitian ini

adalah penelitian deskriptif kualitatif yang menggunakan jenis penelitian kualitatif, dengan menggunakan metode pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, interview dan dekomendasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab yang diberikan oleh Pegadaian Syariah sesuai dengan prinsip hukum Islam, dengan pembayaran ganti rugi sebesar 95% dari nilai taksiran barang jaminan (*marhun*) atau sesuai dengan perjanjian yang disepakati antara nasabah dan Pegadaian. Dalam penyelesaian terhadap kerugian nasabah tersebut dilakukan dengan kekeluargaan. Langkah pencegahan yang diambil oleh Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo tidak hanya mencakup pengamanan yang ketat terhadap tempat penyimpanan, tetapi juga melibatkan asuransi terhadap barang-barang jaminan oleh pihak Pegadaian Syariah. Konsekuensi yang dapat ditarik dari studi ini adalah bahwa Pegadaian Syariah Kota Palopo perlu meningkatkan upaya dalam menjaga dan merawat barang-barang jaminan gadai yang dimiliki oleh nasabah. Selain itu, Pegadaian Syariah juga perlu mengambil langkah-langkah pencegahan yang lebih baik untuk menghindari kerusakan atau kehilangan barang jaminan gadai nasabah, sehingga memungkinkan nasabah untuk menebus barang jaminan gadai mereka dalam kondisi utuh dan tanpa kerusakan.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
1	Fatimah (2022)	Analisis Efektivitas Sistem Pengendalian Intern Atas Prosedur Penilaian Barang Jaminan Kredit Gadai Pada PT. Pegadaian (Persero) Upc Tanggul Wetan Jember	Sistem pengendalian intern, dan barang jaminan kredit gadai	kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (<i>field research</i>)	peneliti memperoleh kesimpulan, (1) Prosedur penilaian barang jaminan kredit gadai sudah sesuai dengan menggunakan mekanisme prosedur atas penilaian barang jaminan berdasarkan SOP atau standar operasional prosedur yang sudah diterapkan yang ada dilembaga tersebut. (2) Efektivitas sistem pengendalian internal atas prosedur penilain barang jaminan kredit gadai, untuk efektifnya dalam menerapkan adanya 5 komponen yang harus

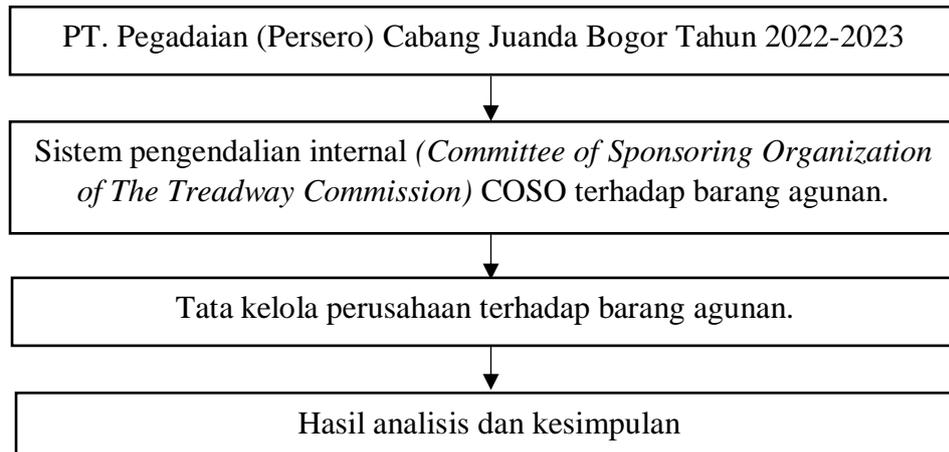
					diperhatikan yaitu meliputi lingkungan pengendalian, penaksiran resiko, aktivitas pengendalian, sistem informasi, dan juga kegiatan kontrolling.
2	Rahmadani (2020)	Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Dan Pengeluaran Barang Jaminan Emas Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tamalanrea	Sistem pengendalian intern, dan penerimaan dan pengeluaran barang jaminan	Metode deskriptif komparatif	Dengan memanfaatkan lima elemen pengendalian internal menurut kerangka COSO yang mencakup lingkungan pengendalian, evaluasi risiko, aktivitas pengendalian, komunikasi dan informasi, serta pengawasan, sistem pengendalian di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tamalanrea dinilai sebagai cukup efektif. Demikian pula dengan sistem kredit (Kredit Cepat dan Aman) yang telah diimplementasikan.
3	Mutiara (2020)	Sistem Keamanan Barang Jaminan Gadai Pada PT. Pegadaian (Persero) Upc Tarai Pekanbaru	Sistem keamanan, dan barang jaminan gadai	Metode deskriptif	hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa PT. Pegadaian (Persero) Upc Tarai Pekanbaru menerapkan sistem keamanan yang melibatkan brankas untuk emas, rak lemari untuk barang elektronik dan peralatan rumah tangga, serta kerangkeng besi yang dilengkapi dengan sistem CCTV dan alarm untuk motor.
4	Rahmawati (2020)	Tanggung Jawab Pihak PT. Pegadaian (Persero) Terhadap Hilangnya Barang Jaminan Gadai Di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Ups Payung Sekaki Pekanbaru	Tanggung jawab hilangnya barang jaminan gadai	Kualitatif deduktif	Hasil penelitian ini adalah dengan adanya peristiwa hilangnya barang jaminan. Oleh karena itu, konsekuensi hukumnya adalah pembatalan perjanjian jika salah satu persyaratan subjektif tidak terpenuhi. Pembatalan perjanjian ini bukanlah secara otomatis, tetapi pihak yang terlibat dapat meminta pembatalannya. Maka dapat disimpulkan bahwa pihak

					PT. Pegadaian bertanggung jawab terhadap kerusakan atau hilangnya barang jaminan nasabah yaitu dengan memberikan ganti kerugian sebesar 95% dari nilai taksiran barang dan bentuk penggantinya bisa berupa nominal atau diganti dengan menggunakan barang yang identik sesuai dengan kesepakatan antara nasabah dan pihak Pegadaian.
5	Rahman (2020)	Tanggung Jawab Pegadaian Syariah atas Hilang atau Rusaknya Barang Jaminan Dalam Prespektif Hukum Islam (Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo).	Tanggung jawab hilang atau rusak nya barang jaminan, dan perspektif hukum islam	Deskriptif kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab yang diberikan oleh Pegadaian Syariah sesuai dengan prinsip hukum Islam, yakni dengan pembayaran ganti rugi sebesar 95% dari nilai taksiran barang jaminan (<i>marhun</i>) atau lebih sesuai dengan perjanjian yang disepakati antara nasabah dan Pegadaian. Dalam penyelesaian terhadap kerugian nasabah tersebut dilakukan dengan kekeluargaan. Langkah pencegahan yang diambil oleh Pegadaian Syariah Cabang Kota Palopo tidak hanya mencakup pengamanan yang ketat terhadap tempat penyimpanan, tetapi juga melibatkan asuransi terhadap barang-barang jaminan oleh pihak Pegadaian Syariah. Konsekuensi yang dapat ditarik dari studi ini adalah bahwa Pegadaian Syariah Kota Palopo perlu meningkatkan upaya dalam menjaga dan merawat barang-barang jaminan gadai yang dimiliki oleh nasabah.

Sumber : Kampus Terkait 2024

2.3. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual menurut Sugiyono (2019:93) merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Di bawah ini adalah gambaran kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian.



Gambar 2.3. Kerangka Konseptual

Sumber : Penulis (2024)