
PERAN DAN FUNGSI GADAI MAS DALAM MENYEDIAKAN LAYANAN KEUANGAN BAGI NASABAH

Zhalilah¹

Email: a0c022060@student.unram.ac.id

¹DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

Navia Rizki²

Email: novia@unram.ac.id

²DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

ABSTRAK

Tujuan magang ini yaitu untuk adalah untuk menganalisis peran dan fungsi gadai mas dalam menyediakan layanan keuangan bagi nasabah. Selain itu laporan itu bertujuan untuk mengevaluasi dampak sosial dan ekonomi dari layanan gadai mas, serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan agar lebih memenuhi kebutuhan nasabah ditengah dinamika pasar keuangan. Bawa dalam mencapai tujuan tersebut, diperlukan sebuah kuesioner yang ditujukan kepada nasabah sebagai responden, agar dapat melihat bagaimana jawaban dari nasabah terkait peran dan fungsi Gadai Mas dalam memberikan layanan keuangan bagi nasabah. Bedasarkan hasilnya nasabah memberikan respon yang menunjukkan kepuasan terhadap peran dan fungsi Gadai Mas terutama pada layanan yang di berikan.

Kata Kunci: Peran, Fungsi, Gadai Mas, Nasabah

ABSTRACT

The purpose of this internship is to analyze the role and function of gold pawnshops in providing financial services to customers. In addition, the report aims to evaluate the social and economic impact of gold pawnshop services and provide recommendations for improving service quality to better meet customer needs amidst the dynamics of the financial market. To achieve these goals, a questionnaire is needed to be addressed to customers as respondents, in order to determine how customers respond regarding the role and function of gold pawnshops in providing financial services to customers. Based on the results, customers provided responses that indicated satisfaction with the role and function of gold pawnshops, especially regarding the services provided.

Keywords: Role, Function, Gold Pawn, Customer

PENDAHULUAN

Dalam perkembangan ekonomi yang semakin dinamis, kebutuhan masyarakat terhadap akses layanan keuangan terus mengalami peningkatan. Namun, sebagian besar masyarakat menengah ke bawah masih menghadapi kesulitan dalam memperoleh layanan dari lembaga keuangan formal seperti bank. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain keterbatasan dokumen, riwayat kredit yang tidak memadai, serta prosedur administratif yang rumit. Kondisi tersebut mendorong munculnya lembaga keuangan non-bank seperti Gadai Mas, yang hadir sebagai alternatif solusi dalam memenuhi kebutuhan keuangan masyarakat secara cepat dan mudah.

Sebagai lembaga keuangan non-bank, Gadai Mas berperan penting dalam menyediakan layanan keuangan yang inklusif melalui fasilitas pinjaman dengan jaminan emas atau barang berharga lainnya. Prosesnya yang sederhana dan cepat membuat masyarakat dapat memperoleh dana tanpa harus melalui prosedur panjang seperti di perbankan konvensional. Dalam situasi ekonomi yang tidak stabil, layanan ini menjadi penyelamat bagi masyarakat yang membutuhkan dana darurat, serta berperan dalam menjaga kestabilan ekonomi di tingkat rumah tangga.

Selain membantu kebutuhan individu, layanan gadai emas juga memberikan kontribusi besar terhadap pengembangan sektor usaha mikro dan kecil. Banyak pelaku usaha kecil yang belum memiliki akses ke lembaga perbankan formal menggunakan layanan gadai sebagai sumber pembiayaan jangka pendek. Dengan menjaminkan perhiasan atau emas, mereka dapat memperoleh modal untuk menjalankan atau mengembangkan usahanya. Hal ini menunjukkan bahwa Gadai Mas turut berperan dalam memperkuat perekonomian lokal dan meningkatkan produktivitas masyarakat.

Di sisi lain, meningkatnya permintaan terhadap layanan gadai juga menunjukkan bahwa lembaga ini memiliki posisi penting dalam sistem keuangan nasional. Data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan bahwa layanan gadai terus mengalami pertumbuhan setiap tahun, mencerminkan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan non-bank. Namun demikian, lembaga gadai juga menghadapi tantangan, seperti risiko gagal tebus barang dari nasabah dan kebutuhan akan regulasi yang ketat untuk menjaga transparansi dan keadilan dalam setiap transaksi.

Berdasarkan kondisi tersebut, penting untuk menelusuri lebih dalam peran dan fungsi Gadai Mas dalam menyediakan layanan keuangan bagi masyarakat, baik dari aspek inklusi keuangan, kontribusi terhadap sektor usaha kecil, maupun pengaruhnya terhadap stabilitas ekonomi daerah. **Oleh karena itu tujuan magang ini** adalah untuk mengidentifikasi keunggulan Gadai Mas dalam menyediakan layanan keuangan bagi nasabah, serta memahami bagaimana peran dan fungsi lembaga tersebut dalam memenuhi kebutuhan keuangan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis aspek-aspek layanan Gadai Mas yang berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah, sehingga dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kontribusi Gadai Mas dalam memperkuat inklusi keuangan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

TINJAUAN LITERATUR

Gadai

Gadai adalah suatu bentuk perjanjian di mana pihak peminjam (debitur) memberikan hak kepada pihak pemberi pinjaman (kreditur) atas benda bergerak sebagai jaminan atas pinjaman. Dalam pengertian 4yari, gadai diatur dalam Pasal 1150 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), yang menyatakan bahwa gadai adalah hak yang diperoleh seseorang atas suatu barang bergerak sebagai jaminan pelunasan suatu utang. Jika debitur gagal melunasi utangnya, kreditur memiliki hak untuk menjual barang tersebut guna menutupi piutang. Secara lebih spesifik, gadai memiliki ciri khas berupa jaminan barang bergerak, baik yang berwujud (seperti emas, kendaraan, atau barang elektronik) maupun yang tidak berwujud (seperti surat berharga).

Dalam praktiknya, gadai sering digunakan untuk mendapatkan dana tunai dengan proses yang cepat, terutama melalui 4yariah seperti pegadaian atau bank. Secara umum, gadai adalah mekanisme pembiayaan yang cepat, sederhana, dan aman karena memanfaatkan barang berharga sebagai agunan. Barang-barang yang biasa digadaikan adalah emas, perhiasan, elektronik, kendaraan, dan aset bergerak lainnya. (KUHPerdata Pasal 1150-1160., 2006).

Gadai Emas

Gadai emas merupakan salah satu layanan keuangan yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan dana tunai dengan cepat menggunakan emas sebagai jaminan. Dalam konteks ini, emas yang dimiliki oleh nasabah ditaksir nilainya berdasarkan harga pasar, kemudian digunakan sebagai agunan untuk memperoleh pinjaman. Setelah pinjaman dilunasi, emas yang digadaikan akan dikembalikan kepada pemiliknya. (Istianah, 2023).

Gadai Emas bagi Nasabah memiliki manfaat, antara lain:

1. Penyelesaian Masalah Likuiditas

Gadai emas menjadi solusi bagi masyarakat yang membutuhkan dana untuk kebutuhan mendesak, seperti Syariah5an, kesehatan, atau modal usaha.

2. Investasi yang Aman

Nasabah dapat tetap memiliki emas sebagai bentuk investasi jangka Syariah meskipun emas tersebut dijadikan agunan sementara.

3. Dukungan terhadap Inklusi Keuangan

Gadai emas membantu masyarakat, khususnya yang tidak memiliki akses ke pinjaman perbankan formal, untuk mendapatkan layanan pembiayaan yang terjangkau. (Hana Absor, 2020).

Proses Pengajuan Gadai di Gadai Mas

Proses pengajuan gadai di Gadai Mas dapat dibagi menjadi beberapa langkah yang jelas, antara lain:

1. Pendaftaran Awal

Nasabah datang ke kantor Gadai Mas dengan membawa barang yang ingin digadaikan serta dokumen identitas diri seperti KTP. Setelah itu, nasabah akan mengisi formulir pendaftaran yang mencakup informasi pribadi dan rincian barang jaminan.

2. Penilaian Barang Jaminan

Petugas Gadai Mas akan melakukan penilaian terhadap barang jaminan. Penilaian ini meliputi pemeriksaan fisik dan evaluasi nilai pasar dari barang tersebut. Misalnya, jika barang yang digadaikan adalah emas, petugas akan menimbang dan mengukur kadar emas untuk menentukan nilai pinjaman yang sesuai.

3. Persetujuan Nilai Gadai

Setelah penilaian selesai, nasabah akan diberikan informasi tentang nilai gadai yang dapat diberikan. Jika nasabah menyetujui nilai tersebut, proses selanjutnya adalah penyusunan perjanjian gadai. Pada tahap ini, nasabah dijelaskan tentang suku bunga, jangka waktu, dan biaya administrasi yang terkait.

4. Pencairan Dana

Setelah perjanjian ditandatangani, dana akan segera dicairkan ke rekening nasabah atau secara tunai, tergantung pada kebijakan Gadai Mas. Rata-rata waktu pencairan dana adalah 30 menit.

5. Perpanjangan dan Pelunasan

Nasabah yang tidak dapat melunasi pinjaman pada akhir masa gadai dapat mengajukan perpanjangan. Gadai Mas memberikan opsi ini dengan syarat yang jelas, termasuk biaya tambahan untuk perpanjangan. Jika nasabah berhasil melunasi pinjaman, barang jaminan akan dikembalikan dalam kondisi baik.

Proses yang sistematis dan efisien ini mencerminkan komitmen Gadai Mas untuk memberikan layanan yang cepat dan memuaskan bagi nasabah.

METODE

Laporan magang ini dalam bentuk deskriptif. Dilaksanakannya kegiatan Magang ini adalah untuk bertujuan memproleh pengalaman belajar yang sangat berharga melalui keterlibatan dalam dunia pekerjaan secara langsung, guna untuk menerapkan keterampilan dalam bidang keahlian yang dimiliki penulis. Sebelum melaksanakan kegiatan Magang, penulis terlebih dahulu melakukan survey pada lokasi magang yang bertujuan untuk memastikan apakah kantor tersebut bersedia menerima penulis untuk melaksanakan magang sesuai periode yang penulis ajukan, serta mengetahui objek apa saja yang ada dilokasi tersebut. Kegiatan Magang ini dilakukan selama 4 (empat) bulan, terhitung tanggal 19 Agustus 2024 sampai dengan 12 Desember 2024. Waktu kegiatan Magang ini dilaksanakan harian disesuaikan dengan jam kerja yang ada di Gadai Madai Mas NTB Cabang Ampenan yaitu dimulai sejak pukul 08:00-16:00. Pada hari senin sampai sabtu. Sedangkan pada hari minggu hanya dimulai sejak pukul 08:00-13:00.

Beberapa kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama menjalani program magang di Gadai Madai Mas NTB Cabang Ampenan, yaitu sebagai berikut:

1. Penulis melakukan perkenalan dan beradaptasi dengan proses-proses cara kerja, untuk membantu pekerjaan yang ada di Gadai Madai Mas NTB Cabang Ampenan, seperti mengamati apa yang dilakukan oleh pegawai gadai mas seperti bagaimana pegawai memberi pelayanan kepada nasabah yang menggadai emas nya dan mempelajari alat alat yang digunakan untuk pegawai melihat apakah emas yang akan digadaikan adalah emas asli atau tidak dengan menggunakan alat tersebut.
2. Penulis membantu pegawai gadai mas untuk melakukan pemberitahuan atas masa jatuh tempo gadai mas dan jumlah yang didapatkan oleh nasabah dari hasil harga mas dan dikurangi dengan biaya administrasi, serta membantu pegawai mengisi dokumen dokumen nasabah.
3. Penulis berpartisipasi mencoba menggunakan alat yang digunakan untuk milhat apakah mas yang akan digadai adalah emas asli atau bukan.
4. Penulis membantu pegawai gadai mas untuk membungkus hadiah CUAN tunai untuk nasabah adapun hadiah yang ada yaitu (gelas kaca, dan kopi).
5. Penulis membantu pegawai gadai mas untuk bertransaksi kepada nasabah, dan membuat video promosi gadai mas tentang undian CUAN (cabut undian akhir tahun) untuk di up di sosmed.
6. Penulis membantu membeli permen untuk stok dikantor yang diberikan ke nasabah dan memberikan nasabah hadiah karna telah menggadai diatas 1.000.000.
7. Penulis berpartisipasi dalam kegiatan promo/branding ke TK yg dimana gadai mas mengadakan lomba mewarnai dan membagikan sedikit hadiah alat tulis kepada anak” Tk dan memberikan brosur kepada wali muridnya yang diadakan Gadai Mas.
8. Penulis membantu melayani dan memberikan arahan kepada nasabah yang ingin menggadai dan turun lapangan untuk mencari nasabah yg sudah jatuh tempo.
9. Penulis melayani nasabah yg ingin menggadai dan yang ingin menebus dan mencuci batu uji.
10. Penulis membantu mencuci batu uji dan menggati cairan untuk menguji kadar emas dan membagikan hadiah kepada nasabah yang menggadai.
11. Penulis membantu membagikan brosur gadai mas ke gunung sari.
12. Penulis membantu menjepit berkas nasabah yang sudah selesai menebus emasnya.
13. Penulis berpartisipasi memadukan kartu peserta lomba mewarnai, membantu menulis nama nasabah dikutip dan SBG sebagai kelengkapan, dan mencari SBG.

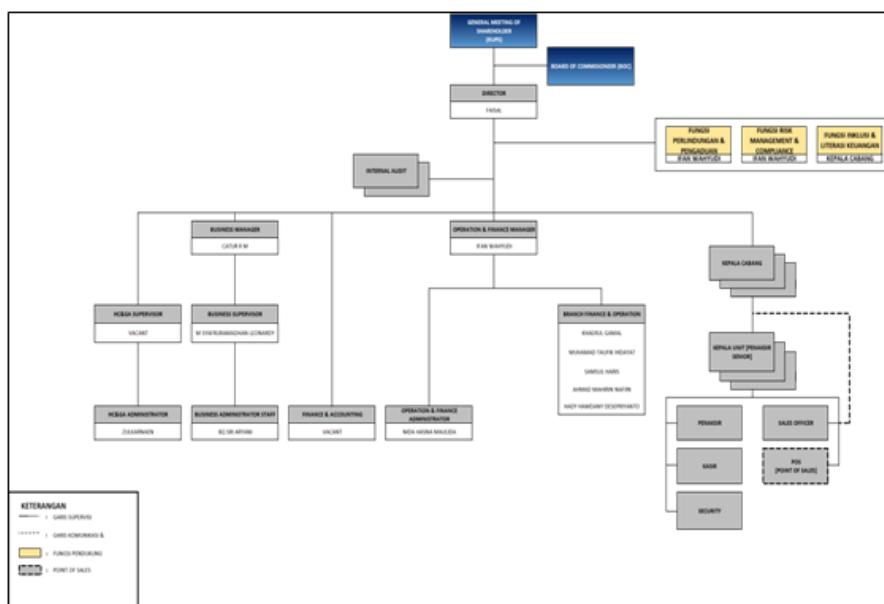
HASIL DAN PEMBAHASAN

Gadai Mas merupakan perusahaan pergadaian swasta nasional yang berdiri di bawah naungan PT Maju Aman Sejahtera (PT MAS) sejak Maret 2014. Didirikan di Jakarta berdasarkan Akta Notaris Rini Handayani, S.H. No. 05 tanggal 14 Februari 2014, perusahaan ini telah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan nomor S-1857/NB.111/201. Sejak awal berdirinya, Gadai Mas berkomitmen untuk mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat melalui layanan keuangan yang mudah diakses, terutama bagi kalangan yang membutuhkan dana cepat dengan proses sederhana.

Dalam perjalannya, Gadai Mas terus berinovasi dalam memberikan solusi keuangan yang efektif dan terpercaya, terutama melalui produk gadai emas. Seiring perkembangan ekonomi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat, perusahaan ini senantiasa melakukan perbaikan di berbagai aspek, baik dari segi program layanan, kualitas sumber daya manusia, maupun jaringan operasional. Visi Gadai Mas adalah menjadi perusahaan pergadaian swasta terbaik di Indonesia yang mampu memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Hingga kini, Gadai Mas telah mengalami pertumbuhan pesat dan menjadi salah satu perusahaan gadai swasta terbesar di Indonesia, dengan jaringan yang luas. Pada akhir 2019, Gadai Mas telah memiliki 111 outlet di enam provinsi, dan jumlah tersebut terus bertambah hingga kini mencapai lebih dari 200 outlet yang tersebar di delapan provinsi. Komitmen ini mencerminkan kesungguhan perusahaan dalam memperluas jangkauan layanan keuangan yang inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

Selain itu, seluruh kegiatan operasional Gadai Mas telah memenuhi standar keamanan dan kepatuhan terhadap regulasi OJK. Contohnya, Gadai Mas NTB telah mendapatkan izin resmi berdasarkan nomor KEP-15/NB.1/2020 tanggal 10 Maret 2020, sehingga nasabah tidak perlu khawatir terhadap keamanannya. Dengan izin dan pengawasan langsung dari OJK, Gadai Mas menjamin pelayanan yang profesional, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga mampu menjadi lembaga keuangan non-bank yang dipercaya oleh masyarakat.



Gambar 1. Gambar Struktur Organisasi PT Gadai Mas Cabang Ampenan

Penelitian ini melibatkan 15 orang nasabah PT Gadai Mas sebagai responden untuk mengisi kuesioner. Responden ini dipilih berdasarkan karakteristik pengguna layanan gadai emas, dengan tujuan memahami pola penggunaan, motivasi, dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Sebagai sampel penelitian, mereka mencakup beragam latar belakang pekerjaan dan kebutuhan keuangan, yang memberikan perspektif komprehensif tentang peran gadai emas dalam mendukung kebutuhan finansial masyarakat.

Pemilihan 15 responden ini bertujuan untuk menggali informasi secara mendalam dan fokus terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan layanan gadai emas di PT Gadai Mas. Meskipun jumlahnya relatif kecil, responden ini diharapkan mampu merepresentasikan beragam motivasi dan tantangan yang dihadapi nasabah. Hasil dari kuesioner ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang signifikan, baik untuk pengembangan layanan PT Gadai Mas maupun untuk kajian akademik yang lebih luas terkait pemanfaatan gadai emas sebagai solusi keuangan.

Tabel 1. Pekerjaan Nasabah

Pekerjaan	Jumlah	Satuan persen
Wiraswasta	7	46,67%
PNS	3	20,00%
Karyawan	3	20,00%
Lainnya	2	13,33%

Berdasarkan hasil analisis data, mayoritas nasabah PT Gadai Mas berasal dari kalangan wiraswasta. Kelompok ini mencakup lebih dari separuh total nasabah yang memanfaatkan layanan perusahaan. Profesi ini umumnya melibatkan individu yang menjalankan usaha kecil dan menengah, seperti perdagangan, jasa, atau produksi.

Keberadaan nasabah dari kalangan wiraswasta menunjukkan bahwa layanan PT Gadai Mas memiliki daya tarik yang kuat bagi segmen pelaku usaha mandiri. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan mereka akan pembiayaan yang fleksibel, cepat, dan mudah diakses untuk mendukung modal usaha maupun keperluan operasional. Banyak pelaku usaha kecil menghadapi kendala dalam memperoleh pinjaman dari lembaga keuangan formal karena persyaratan yang ketat, sehingga gadai emas menjadi alternatif pembiayaan yang efektif dan terpercaya.

Profil nasabah ini mempertegas peran strategis PT Gadai Mas sebagai mitra bagi pelaku usaha kecil dan menengah (UMKM). Melalui proses yang sederhana, waktu pencairan yang cepat, serta suku bunga yang kompetitif, Gadai Mas membantu menjaga keberlanjutan usaha dan memperkuat kapasitas ekonomi masyarakat. Dengan layanan yang mudah dijangkau, Gadai Mas tidak hanya memberikan solusi keuangan jangka pendek, tetapi juga berkontribusi terhadap pertumbuhan sektor informal dan usaha mikro.

Selain kalangan wiraswasta, nasabah Gadai Mas juga berasal dari pegawai negeri sipil (PNS), karyawan swasta, dan masyarakat umum dengan proporsi yang lebih kecil. Kelompok ini umumnya memanfaatkan layanan gadai emas untuk kebutuhan konsumtif atau mendesak, seperti biaya pendidikan, kesehatan, atau kebutuhan rumah tangga. Berbeda dengan wiraswasta yang menggunakan untuk kegiatan produktif, kelompok ini melihat gadai emas sebagai solusi cepat untuk memenuhi kebutuhan finansial jangka pendek.

Keberagaman latar belakang nasabah ini mencerminkan bahwa gadai emas merupakan instrumen keuangan yang inklusif dan universal. Produk ini mampu menjangkau berbagai lapisan masyarakat tanpa membedakan profesi atau tingkat pendapatan. Keunggulan seperti kecepatan pencairan dana, fleksibilitas tenor, serta transparansi biaya menjadikan layanan gadai emas pilihan utama dalam menghadapi kebutuhan keuangan mendesak.

Namun, dominasi nasabah dari kalangan wiraswasta juga menandakan masih adanya tantangan struktural dalam akses pembiayaan formal bagi pelaku usaha kecil. Kondisi ini membuka peluang bagi lembaga seperti PT Gadai Mas untuk terus berinovasi dalam menyediakan produk dan layanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan UMKM. Dengan memahami karakteristik setiap segmen nasabah, Gadai Mas dapat semakin memperkuat perannya sebagai penyedia layanan keuangan yang inklusif, cepat, dan terpercaya bagi seluruh masyarakat.

Gadai Mas memiliki peran penting dalam memperluas akses keuangan masyarakat, terutama bagi mereka yang membutuhkan pinjaman cepat tanpa harus melalui prosedur rumit perbankan. Layanan ini menjadi solusi efektif bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan akses terhadap lembaga keuangan formal atau tidak memiliki riwayat kredit yang baik. Dengan sistem jaminan berupa barang berharga seperti emas, Gadai Mas membantu masyarakat memperoleh dana secara mudah, cepat, dan aman.

Sebagai perusahaan pergadaian resmi, Gadai Mas menjalankan kegiatan usaha berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 31 Tahun 2016 tentang Usaha Pergadaian, yang mencakup penyaluran pinjaman dengan jaminan gadai, jasa penitipan barang berharga, serta layanan taksiran nilai aset. Melalui layanan-layanan tersebut, Gadai Mas tidak hanya memberikan solusi keuangan jangka pendek, tetapi juga mendorong aktivitas ekonomi produktif di masyarakat.

Selain itu, Gadai Mas berkomitmen untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan dengan dukungan sumber daya manusia yang profesional. Komitmen ini sejalan dengan visinya untuk menjadi perusahaan pergadaian swasta terbaik pilihan masyarakat di Indonesia, sekaligus berkontribusi aktif dalam mempercepat pertumbuhan usaha produktif dan meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat.

Dalam melihat bagaimana peran dan fungsi dari layanan gadai di Gadai Mas, peneliti melakukan pengambilan data melalui kuesioner dengan 10 responden yang merupakan nasabah dari Gadai Mas, yaitu, fungsi pembiayaan cepat, fleksibilitas dalam pembayaran, keamanan barang jaminan, edukasi keuangan yang bisa dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Peran dan Fungsi Layanan Gadai bagi Nasabah

No	Subjek	Rata – rata
1	Solusi Pembiayaan Cepat	4.5
2	Fleksibilitas dalam Pembayaran	4.3
3	Keamanan Barang Jaminan	4.5
4	Edukasi Keuangan	4.3

Penjelasan yang didapatkan dari tabel 2 adalah sebagai berikut:

1. Solusi Pembiayaan Cepat

Hasil analisis kuesioner terhadap 10 responden menunjukkan bahwa Gadai Mas memperoleh rata-rata nilai 4,5 dalam aspek kemampuan memberikan solusi pembiayaan cepat. Nilai ini menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dari nasabah terhadap layanan yang diberikan, menegaskan bahwa Gadai Mas berhasil menjalankan perannya sebagai lembaga keuangan yang mampu menyediakan akses pembiayaan cepat dan efektif bagi masyarakat.

Sebagai perusahaan yang berfokus pada layanan berbasis gadai, Gadai Mas menawarkan solusi keuangan yang sederhana dan efisien, sehingga proses pencairan dana

dapat dilakukan dalam waktu singkat. Hal ini menjadikan Gadai Mas pilihan utama bagi masyarakat yang membutuhkan dana darurat tanpa harus melalui prosedur yang rumit.

Secara keseluruhan, hasil survei ini tidak hanya mencerminkan tingginya tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah, tetapi juga memperkuat posisi Gadai Mas sebagai mitra keuangan yang andal dan berperan penting dalam pemberdayaan ekonomi masyarakat. Kepercayaan yang diperoleh menjadi modal utama bagi perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan serta memperluas jangkauan dan kontribusinya di sektor keuangan.

2. Fleksibilitas dalam Pembayaran

Hasil analisis kuesioner menunjukkan bahwa PT Gadai Mas memperoleh nilai rata-rata 4,3 dari 10 responden pada aspek fleksibilitas pembayaran, yang mencerminkan tingkat kepuasan nasabah yang tinggi terhadap kemudahan dan kecepatan layanan pembayaran yang disediakan. Skor ini menegaskan bahwa fleksibilitas pembayaran menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif.

Fleksibilitas pembayaran merupakan fungsi utama PT Gadai Mas dalam memberikan layanan keuangan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan sistem yang efisien, nasabah dapat melakukan pelunasan atau pembayaran cicilan dengan mudah, baik melalui kanal digital maupun secara langsung di kantor cabang. Hal ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam menyediakan solusi keuangan yang praktis dan adaptif terhadap perkembangan teknologi serta kebutuhan nasabah.

Tingkat kepuasan yang tinggi ini juga menegaskan efektivitas sistem layanan PT Gadai Mas dalam meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas. Dengan terus mempertahankan fleksibilitas pembayaran, perusahaan tidak hanya mempermudah proses transaksi, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap Gadai Mas sebagai lembaga keuangan yang profesional, terpercaya, dan berorientasi pada pelayanan terbaik.

3. Keamanan Barang Jaminan

Hasil analisis kuesioner menunjukkan bahwa PT Gadai Mas memperoleh nilai rata-rata 4,5 dari 10 responden pada aspek keamanan barang jaminan, yang menandakan tingkat kepuasan nasabah yang sangat tinggi. Angka ini mencerminkan bahwa nasabah memiliki kepercayaan besar terhadap sistem keamanan yang diterapkan oleh perusahaan dalam menjaga barang jaminan yang mereka titipkan.

Keamanan barang jaminan menjadi salah satu fungsi utama dan prioritas utama PT Gadai Mas dalam memberikan rasa aman dan nyaman bagi para nasabah. Melalui prosedur penyimpanan yang ketat dan sistem pengelolaan yang transparan, perusahaan memastikan bahwa setiap barang nasabah disimpan di tempat yang aman dan terlindungi dengan baik. Hal ini memperlihatkan keseriusan PT Gadai Mas dalam menjaga integritas layanan serta membangun kepercayaan publik.

Tingginya tingkat kepercayaan ini juga menegaskan efektivitas sistem keamanan internal perusahaan, yang tidak hanya berperan dalam menjaga reputasi Gadai Mas, tetapi juga mendorong loyalitas nasabah dalam jangka panjang. Dengan terus mempertahankan dan meningkatkan standar keamanannya, PT Gadai Mas memperkuat posisinya sebagai lembaga gadai profesional dan terpercaya, sekaligus berkontribusi dalam memperkokoh kepercayaan masyarakat terhadap layanan keuangan berbasis jaminan.

4. Edukasi Keuangan

Hasil analisis kuesioner menunjukkan bahwa edukasi keuangan yang diberikan oleh pegawai PT Gadai Mas mendapatkan nilai rata-rata 4,3 dari 10 responden. Angka ini mencerminkan bahwa nasabah merasa puas dan terbantu oleh pengetahuan yang diberikan terkait pengelolaan keuangan dan transaksi gadai. Edukasi tersebut membantu nasabah memahami proses gadai, pengelolaan risiko, serta manfaat dan kewajiban dari transaksi

yang dilakukan, sehingga meningkatkan kemampuan mereka dalam mengambil keputusan finansial yang bijak.

PT Gadai Mas tidak hanya berfungsi sebagai lembaga penyedia pembiayaan cepat, tetapi juga berperan aktif dalam memberikan edukasi keuangan melalui interaksi langsung antara pegawai dan nasabah. Melalui pendekatan ini, perusahaan memberikan nilai tambah dengan membantu masyarakat memahami pentingnya perencanaan dan pengelolaan keuangan yang baik. Hal ini memperkuat kepercayaan nasabah terhadap PT Gadai Mas sebagai lembaga keuangan yang tidak sekadar berorientasi pada transaksi, tetapi juga pada peningkatan literasi finansial masyarakat.

Selain edukasi keuangan, aspek layanan lainnya juga menunjukkan hasil positif. Responden memberikan nilai rata-rata 4,5 untuk kecepatan pembiayaan dan keamanan barang jaminan, menandakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap proses dan sistem pengelolaan yang diterapkan. Untuk aspek fleksibilitas pembayaran, nilai 4,3 menunjukkan bahwa meskipun layanan sudah memuaskan, masih terdapat ruang untuk peningkatan agar dapat menyesuaikan dengan kebutuhan berbagai segmen nasabah.

Secara keseluruhan, hasil ini menggambarkan bahwa PT Gadai Mas telah berhasil membangun citra sebagai lembaga keuangan yang responsif, aman, dan edukatif. Melalui peningkatan berkelanjutan dalam aspek pelayanan dan edukasi, PT Gadai Mas diharapkan dapat terus memperkuat perannya dalam mendukung inklusi keuangan serta membantu masyarakat mencapai kesejahteraan finansial yang lebih baik.

Kepuasan dari nasabah merupakan nilai tambah bagi sebuah lembaga keuangan sehingga dapat meningkatkan pelayanan dan keinginan nasabah untuk bermitra dengan lembaga keuangan tersebut. Hal ini ditunjukkan oleh kantor Gadai Mas yang dimana kepuasan nasabah merupakan prioritas bagi mereka, kepuasan nasabah tidak terlepas dari sebuah pelayanan yang baik, proses pengajuan yang mudah, informasi terkait prosedur gadai yang mudah diterima, pencairan yang cepat dan keramahan pertugas dalam melayani nasabah. Menurut PT Gadai Mas terdapat 4 aspek layanan, sehingga penulis menggunakan aspek tersebut dalam kuesioner yang terlihat pada tabel 3.

Tabel 3. Aspek Layanan

No.	Aspek Layanan	Peran Petugas Gadai Mas	Kepuasan Nasabah
1.	Kemudahan proses pengajuan	Menyediakan solusi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan mudah	64% nasabah mengapresiasi kemudahan proses pengajuan yang dilakukan oleh kantor Gadai Mas
2.	Kejelasan informasi terkait prosedur pinjaman	Menjelaskan syarat, ketentuan, dan biaya dengan jelas serta prosedur pinjaman terhadap nasabah	80% nasabah memberikan tanggapan puas bahwa petugas Gadai Mas dalam memberikan penjelasan informasi terkait prosedur pinjaman sangat jelas
3.	Kemudahan proses pencairan	Memproses transaksi dengan cepat dan efisien serta mudah	73,33% nasabah menyatakan puas dengan proses pencairan dana yang cepat di Kantor Gadai Mas
4.	Keramahan petugas gadai mas	Memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan, dan penuh perhatian	66,67% nasabah merasa puas dengan keramahan petugas di kantor Gadai Mas. Terutama

		sikap sopan dan penuh perhatian terhadap nasabah
--	--	--

KESIMPULAN DAN SARAN

Gadai Mas memiliki peran penting dalam memperluas akses layanan keuangan bagi masyarakat yang membutuhkan pinjaman cepat, terutama di wilayah dengan keterbatasan akses terhadap lembaga keuangan formal. Dengan persyaratan yang sederhana, seperti penggunaan barang jaminan, Gadai Mas memberikan alternatif pembiayaan yang inklusif bagi masyarakat yang tidak memiliki riwayat kredit atau sulit mengakses layanan perbankan. Sebagai lembaga pergadaian yang beroperasi sesuai dengan Peraturan OJK Nomor 31 Tahun 2016, Gadai Mas tidak hanya menawarkan pinjaman berbasis gadai, tetapi juga jasa titipan barang berharga dan taksiran. Melalui visi menjadi perusahaan gadai swasta terbaik di Indonesia, Gadai Mas terus berkomitmen mendukung pertumbuhan usaha produktif masyarakat dengan inovasi layanan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Dalam praktiknya, PT Gadai Mas berhasil memberikan layanan unggul di berbagai aspek, seperti kemudahan pengajuan, kejelasan prosedur, kecepatan pencairan dana, dan keramahan petugas. Berdasarkan hasil survei, 64,29% responden menilai proses pengajuan mudah, 80% merasa puas terhadap kejelasan prosedur pinjaman, dan 73,33% puas terhadap efisiensi pencairan dana. Sementara itu, 66,67% mengapresiasi pelayanan petugas yang ramah. Peningkatan jumlah nasabah hingga 25% menunjukkan efektivitas layanan Gadai Mas dalam menjawab kebutuhan masyarakat terhadap dana cepat, baik untuk pendidikan, kesehatan, maupun modal usaha. Meski demikian, perusahaan masih memiliki ruang untuk meningkatkan konsistensi pelayanan dan integrasi digital agar dapat memperluas kepercayaan publik.

Dari hasil analisis kepuasan nasabah, Gadai Mas menunjukkan performa yang sangat baik. Aspek solusi pembiayaan cepat dan keamanan barang jaminan memperoleh nilai rata-rata 4,5, menandakan tingkat kepercayaan yang tinggi dari pelanggan. Sementara itu, fleksibilitas pembayaran dan edukasi keuangan mendapat nilai rata-rata 4,3, mencerminkan upaya perusahaan dalam memberikan kemudahan dan memberdayakan nasabah secara finansial. Dengan peningkatan berkelanjutan dalam bidang fleksibilitas layanan dan edukasi keuangan, Gadai Mas memiliki potensi besar untuk memperluas jangkauan serta memperkuat loyalitas pelanggan.

Selain itu, pengelolaan risiko yang baik juga menjadi faktor penting dalam menjaga reputasi dan kepercayaan nasabah. Gadai Mas menerapkan sistem mitigasi risiko melalui penilaian jaminan yang akurat dan pengawasan internal yang ketat, sehingga nasabah merasa aman menitipkan barang berharganya. Upaya ini mempertegas posisi Gadai Mas sebagai lembaga keuangan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada keamanan serta kepuasan pelanggan. Melalui kombinasi pelayanan yang unggul, inovasi berkelanjutan, dan manajemen risiko yang efektif, Gadai Mas terus memperkuat perannya sebagai solusi keuangan yang andal dan inklusif bagi masyarakat Indonesia.

Penulis merekomendasikan agar Gadai Mas perlu memperkuat perannya sebagai lembaga keuangan yang tidak hanya menyediakan layanan pinjaman berbasis jaminan, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan literasi dan edukasi keuangan masyarakat. Melalui program edukasi seperti seminar, workshop, dan penyuluhan rutin, nasabah dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai pengelolaan keuangan, risiko pinjaman, serta manfaat layanan gadai. Upaya ini akan membantu nasabah dalam membuat keputusan finansial yang lebih bijak dan memperkuat hubungan kepercayaan antara perusahaan dan pelanggan.

Selain edukasi, inovasi layanan menjadi langkah penting dalam memperluas daya tarik dan jangkauan Gadai Mas. Pengembangan produk baru dengan syarat pinjaman yang lebih fleksibel atau program loyalitas bagi pelanggan setia dapat meningkatkan daya saing perusahaan di tengah persaingan industri keuangan. Inovasi ini tidak hanya memberikan nilai

tambah bagi nasabah, tetapi juga memperkuat citra Gadai Mas sebagai lembaga yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin beragam.

Dalam menghadapi era digital, pengembangan teknologi juga perlu menjadi prioritas utama. Penerapan aplikasi mobile atau platform digital untuk pengajuan dan pelacakan pinjaman akan memudahkan nasabah dalam mengakses layanan kapan saja dan di mana saja. Selain meningkatkan efisiensi operasional, penggunaan teknologi dapat mendukung transparansi proses dan mempercepat pelayanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan nasabah.

Di sisi lain, peningkatan keamanan barang jaminan tetap menjadi fokus utama bagi Gadai Mas. Meskipun sistem keamanan yang ada sudah baik, peningkatan dalam aspek penyimpanan dan perlindungan barang akan semakin memperkuat kepercayaan nasabah terhadap profesionalisme perusahaan. Keamanan yang optimal akan menciptakan rasa aman dan loyalitas yang lebih tinggi dari pelanggan.

Terakhir, evaluasi berkala terhadap seluruh proses dan layanan perlu dilakukan secara sistematis untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan. Melalui evaluasi ini, Gadai Mas dapat menyesuaikan strategi dengan perkembangan kebutuhan pasar serta memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan tetap relevan, efisien, dan sesuai dengan ekspektasi nasabah. Dengan langkah-langkah tersebut, Gadai Mas dapat terus tumbuh sebagai lembaga keuangan yang inovatif, terpercaya, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

REFERENSI

- Anjarsari, O. R. (2022). SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PENDAPATAN ATAS PEMBIAYAAN GADAI EMAS PADA PT. PEGADAIAN CABANG BATULICIN UPC DIRGAHAYU. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Sosial Humaniora Universitas Nahdlatul Ulama Kalimantan Selatan, 5.
- Anwar, M. Syafi'i. (2020). Hukum Ekonomi Syariah di Indonesia. Jakarta: Kencana.
- Bank Indonesia. (2020). Peraturan dan Implementasi Sistem Jaminan di Indonesia. Jakarta: Bank Indonesia.
- Fatwa DSN-MUI No. 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Pasal 1150-1160.
- Moh Khoirul Anam, N. K. (2022). PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMASARAN TERHADAP MINAT NASABAH PADA PRODUK GADAI EMAS. JPS (Jurnal Perbankan Syariah).
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2021). Panduan Regulasi Perusahaan Pergadaian. Jakarta: OJK.
- Pegadaian. (2023). Panduan Gadai Emas di Pegadaian. Diakses dari: www.pegadaian.co.id
- Peraturan Menteri Keuangan No. 89/PMK.010/2017 tentang Perusahaan Pergadaian.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 31/POJK.05/2016 tentang Usaha Pergadaian.
- Setiawan, I. A.-D. ((2016)). Penerapan gadai emas pada bank syariah perspektif hukum ekonomi islam. Iwan. Al-Daulah: Jurnal Hukum Dan Perundangan Islam , 189.
- Suparlan, H. (2019). Pegadaian Syariah: Solusi Keuangan Berbasis Rahn. Jakarta: Gema Insani.
- Surahman, Maman, and Panji Adam. "Penarapan Prinsip Syariah Pada Akad Rahn Di Lembaga Pegadaian Syariah." Law and Justice 2.2 (2018): 135-146.
- Undang-Undang No. 42 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia.

Hisbul Mazaqi dan Istianah, "Praktik Gadai Emas di Pegadaian Syariah Ajibarang" Jurnal Ekonomi, 2023.