

**LAPORAN KERJA PRAKTIK**

**MEKANISME MULTI *PAYMENT ONLINE* PADA PT.  
PEGADAIAN (PERSERO) SYARIAH UPS. SIMPANG  
MESRA**



**Disusun Oleh:**

**AMAR JUANDA  
NIM. 150601109**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2019 M / 1440 H**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN KERJA PRAKTIK

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Amar Juanda  
NIM : 150601109  
Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan LKP ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampumengembangkan dan mempertanggung jawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadapnaskah dan karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilikkarya.*
4. *Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karyaini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat di pertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 13 Januari 2019

Yang menyatakan,



Amar Juanda

**LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL LKP**

**LAPORAN KERJA PRAKTIK**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Beban Studi  
Untuk Menyelesaikan Program Studi DiplomalIII Perbankan Syariah

Dengan Judul:

**Mekanisme Multi *Payment Online* pada PT. Pegadaian Syariah  
UPS. Simpang Mesra**

Disusun Oleh:

Amar Juanda  
NIM: 150601079

Disetujui untuk diseminarkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi pada Program Studi Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Nilam Sari, M.Ag  
NIP : 197103172008012007

Azimah Dianah SE., M.Si, Ak  
NIDN : 2026028803

A R - R A N I R Y

Mengetahui

Ketua Program Studi Diploma III  
Perbankan Syariah,

Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag  
NIP: 19771105 2006014 2 003

# LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR HASIL

## LAPORAN KERJA PRAKTIK

Amar Juanda  
NIM. 150601109

Dengan Judul:

### **MEKANISME MULTI PAYMENT ONLINE PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) SYARIAH UPS. SIMPANG MESRA**

Telah Diseminarkan Oleh Program Studi Diploma III Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus  
Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk Menyelesaikan  
Program Studi Diploma III dalam Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Jum'at, 6 Februari 2019  
1 Jumadil Akhir 1440 H

Banda Aceh

Tim Penilai Laporan Kerja Praktik

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Nilam Sari, M.Ag  
NIP. 197103172008012007

Azimah Dianah, SE., M.Si.Ak  
NIDN. 2026028803

Penguji I,

Penguji II,

Inayatillah, MA.Ek  
NIP. 198208042014032002

Jalilah, S.HI., M.Ag  
NIDN. 2008068803



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dr. Zaki Fuad, M.Ag  
NIP. 1964014192031003

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**Assalamu'alaikum Wr, Wb.**

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dan juga telah memberikan petunjuk serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Kerja Praktik (LKP) yang sederhana ini. Tidak lupa pula penulis memanjatkan shalawat beserta salam kepada Rasulullah Muhammad SAW serta para sahabat dan keluarga beliau yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Laporan kerja praktik ini diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh dengan judul : **"MEKANISME MULTI PAYMENT ONLINE PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) SYARIAH UPS. SIMPANG MESRA"**. Penulis menyadari bahwa penulisan laporan kerja praktik (LKP) ini terdapat kekurangan-kekurangan, dan jauh dari kata kesempurnaan, hal ini disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Disamping itu, juga menyadari bahwa ini tidak mungkin terlaksana tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sedalam-dalamnya terutama kepada :

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag, selaku ketua jurusan dan Fithriady, Lc.,MA, selaku sekretaris serta para staff Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Dr. Nilam Sari, M.Ag selaku dosen pembimbing I dan Azimah Dianah, SE.,M.Si.Ak selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan nasehat-nasehat, pengarahan dan bimbingan dalam menyelesaikan laporan kerja praktik (LKP).
4. Muhammad Arifin Ph.D sebagai ketua laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Orang tua tercinta, Ayahnda M. Yusuf (Alm) dan Ibunda Anisah, saudara laki-laki saya Isnar Yusliadi, M. Zikkrul, serta saudara perempuan saya Putri Dahliana, Khairul Maulina, Nur Aini yang telah memberikan semangat, dorongan, kasih sayang serta doa yang tiada henti-hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan jenjang pendidikan perguruan tinggi sampai saat ini dan dapat menyusun LKP ini dengan lebih bersemangat.
6. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag penasehat akademik (PA) yang telah meluangkan waktu bimbingan kepada penulis sehingga laporan kerja praktik ini dapat selesai.
7. Seluruh dosen dan staff akademik Jurusan Diploma III Perbankan Syariah yang selama ini telah membimbing, membagikan ilmu, dan pengalaman. Terima kasih telah mendidik kami.

8. Pimpinan cabang PT. Pegadaian (Persero) Syariah Banda Aceh dan Rizka Adriani S.T selaku pengelola unit PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan kerja praktik, serta seluruh karyawan yang telah memberikan pengalaman dan juga pengetahuan kepada penulis selama melakukan kerja praktik.
9. Seluruh sahabat teristimewa Mahdi Haris, Khairul Munadi, Bayhaqqi, Fadhil Zulhijjan, Wahyudi, M. Irfan, Ziqri, Adinda Sari, Miftahul Jannah, Hayatun Nufus, Teman-teman angkatan 2015 unit 3, terutama kepada Lufi, Auzan, Hafis, Haikal, Tio, Isan, Hafizun, Ari, Muhajirin, Fauzan, Ilham, Ben, Novi, Mutia, Wirdha, Putri, Fitri, Rosa, Indri, Fera, Eva, dll yang tidak bisa disebutkan namanya satu-satu, terima kasih telah memberi saran dan selalu bersama penulis memberikan warna-warni cerita selama masa perkuliahan.

Mengakhiri kata pengantar ini, atas semua bantuan yang telah diberikan kepada penulis, penulis hanya dapat memanjatkan doa kepada Allah SWT semoga kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dapat bernilai ibadah. Penulis berharap semoga laporan kerja praktik ini dapat bermanfaat untuk kita semua.

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb.**

Banda Aceh, 13 Januari 2019

Penulis,

Amar Juanda

## TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor : 158 Tahun1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

### 1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	t
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	S	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	S	29	ي	Y
15	ض	D			

### 2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

#### a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
يَ	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
وَ	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haulā*

3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
يَ / آ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā
يِ	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
يُ	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

: *raudah al-atfāl/ raudatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

: *al-Madīnah al-Munawwarah/  
al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةَ

: *Ṭalḥah*

**Catatan:**

**Modifikasi**

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman. A R - R A N I R Y
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr ; Beirut, bukan Bayrut ; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR HASIL .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>RINGKASAN LAPORAN.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB SATU PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan Kerja Praktik .....	3
1.3 Kegunaan LaporanKerja Praktik .....	3
1.4 Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik.....	4
<b>BAB DUA TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK .....</b>	<b>7</b>
2.1 Sejarah Singkat PT. Pegadaian Syariah UPS. Simpang mesra .....	7
2.2 Visi-Misi PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Simpang Mesra.....	9
2.3 Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra.....	10
2.4 Kegiatan Usaha PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS Simpang Mesra.....	12
2.4.1 Penghimpunan Dana .....	13
2.4.1.1 Tabungan Emas .....	13
2.4.1.2 Mulia (Investasi Emas Batangan) .....	14
2.4.2 Pembiayaan .....	14
2.4.3 Pelayanan Jasa.....	15
2.5 Keadaan Personalia PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra.....	16
<b>BAB TIGA KEGIATAN KERJA PRAKTIK .....</b>	<b>18</b>
3.1 Kegiatan Kerja Praktik .....	18
3.1.1 Bagian <i>Marketing</i> .....	18

3.1.2	Bagian <i>Costumer Service</i> .....	19
3.2	Bidang Kerja Praktik .....	19
3.2.1	Mekanisme Multi <i>Payment Online</i> pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra .....	20
3.2.2	Keunggulan dan Kekurangan Multi <i>Payment Online</i> .....	23
3.3	Teori Yang Berkaitan .....	24
3.3.1	Pengertian Multi <i>Payment Online</i> .....	24
3.3.2	Pengertian Jasa .....	24
3.3.3	Pengertian Akad Wakalah, Rukun, Syarat dan Landasan Hukum .....	27
3.3.3.1	Pengertian Akad Wakalah .....	27
3.3.3.2	Rukun dan Syarat Akad Wakalah.....	27
3.3.3.3	Landasan Hukum Akad Wakalah.....	32
3.4	Evaluasi Kerja Praktik.....	34
<b>BAB EMPAT PENUTUP</b> .....		<b>35</b>
4.1	Kesimpulan .....	35
4.2	Saran.....	35
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>37</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....		<b>38</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Data Personalia PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra Berdasarkan Tingkat Jabatan .....	16
Tabel 2.2	Data Personalia PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	17



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra .....	12
------------	---	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Daftar Riwayat Hidup .....	38
Lampiran 3	: Lembar Nilai Kerja Praktik .....	39
Lampiran 4	: Brosur Produk Arrum Haji .....	40



## RINGKASAN LAPORAN

Nama : Amar Juanda  
NIM : 150601109  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Diploma III  
Perbankan Syariah  
Judul Laporan : Mekanisme Multi *payment Online* pada PT.  
Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang  
Mesra  
Tanggal Sidang :  
Tebal LKP : 41 halaman  
Pembimbing I : Dr. Nilam Sari, M.Ag  
Pembimbing II : Azimah Dianah, SE.,M.Si.Ak

Pada saat melakukan kerja praktik, penulis ditempatkan di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra yang beralamat di Jl. T. Nyak Arief, Simpang Mesra, Banda Aceh. Lembaga keuangan bukan bank di Indonesia yang mempunyai aktifitas pembiayaan masyarakat ialah Pegadaian Syariah. kegiatannya baik bersifat produktif maupun konsumtif, dengan menggunakan hukum gadai. Selama penulis melakukan Kerja Praktik, penulis ditempatkan pada bagian *marketing* dan *Costumer Service* selama tiga puluh hari masa kerja. Penulisan Laporan Kerja Praktik berdasarkan wawancara dengan karyawan/ karyawan serta tinjauan kepustakaan. Adapun tujuan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini adalah untuk mengetahui bagaimana Mekanisme Multi *Payment Online* pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra yang ditujukan kepada masyarakat maupun karyawan yang ingin melakukan berbagai pembayaran maupun pembelian dengan cepat dan mudah. Untuk proses transaksinya nasabah cukup membawa nomor pelanggan/tagihan dan memberikan kepada pihak Pegadaian agar transaksinya segera diproses, kemudian nasabah menyetorkan sejumlah dana sesuai dengan jumlah yang tertera. Mekanisme Multi *Payment Online* pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra berjalan sesuai dengan ketentuan syariah. Saran untuk PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra agar menambah fasilitas kepada nasabah untuk kenyamanan dalam melakukan transaksi.

# BAB SATU

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Saat ini telah ada suatu lembaga yang membantu memberikan pinjaman, lembaga tersebut adalah lembaga keuangan. Lembaga keuangan terbagi menjadi dua yaitu lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan merupakan suatu badan usaha atau institusi yang kekayaannya terutama dalam bentuk aset-aset keuangan maupun *non-financial asset* atau aset riil. Sedangkan lembaga keuangan syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan operasionalnya berlandaskan konsep syariah (Rodoni, 2008:3).

Lembaga keuangan syariah dapat dibedakan menjadi dua, yaitu lembaga keuangan bank syariah dan lembaga keuangan syariah *non bank*. Lembaga keuangan bank syariah adalah lembaga yang menghimpun dana secara langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan (Rodoni, 2008: 5). Sedangkan lembaga keuangan syariah *non bank* adalah lembaga keuangan yang banyak jenisnya dibandingkan dengan lembaga keuangan bank (Soemitra, 2009: 31).

Salah satu lembaga keuangan selain bank yang telah lama dikenal masyarakat adalah pegadaian syariah. Pegadaian syariah adalah lembaga keuangan yang menyediakan fasilitas pinjaman dengan jaminan tertentu (Soemitra, 2009: 50). Pegadaian syariah dalam menjalankan operasionalnya berpegang kepada prinsip syariah. Pada dasarnya, produk-produk berbasis syariah memiliki karakteristik seperti tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk karena riba, menetapkan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan, dan melakukan

bisnis untuk memperoleh imbalan atas jasa dan/atau bagi hasil (Soemitra, 2009: 388).

PT. Pegadaian (Persero) Syariah terdapat di seluruh wilayah Indonesia, salah satunya di Banda Aceh, di Banda Aceh PT. Pegadaian Syariah membuka Unit Pegadaian Syariah (UPS) di Simpang Mesra. PT. Pegadaian Syariah memiliki produk-produk seperti pembiayaan gadai syariah, pembiayaan *arrum* BPKB, pembiayaan *arrum* haji, pembiayaan *arrum* emas, mulia investasi emas batangan, tabungan emas dan pembiayaan amanah untuk pembelian kepemilikan kendaraan bermotor.

PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra juga menyediakan produk yang bergerak dalam bidang jasa yaitu multi *Payment Online*. Multi *Payment Online* adalah solusi yang tepat untuk masyarakat maupun karyawan yang ingin melakukan berbagai pembayaran tagihan bulanan (listrik, telepon, PDAM), pembelian pulsa, pembelian tiket kereta api, pembayaran premi asuransi BPJS kesehatan, pembayaran TV berlangganan, dan lain-lain.

Produk Multi *Payment Online* dibuat guna untuk mempermudah masyarakat maupun karyawan dalam melakukan berbagai pembayaran tagihan bulanan untuk menghindari denda. Dalam sehari nasabah yg melakukan pembayaran tagihan bulanan maupun top up saldo grab/gopay itu berkisar 8 sampai 10 nasabah. Pada pelayanan ini PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra memakai akad wakalah, yaitu berupa penyerahan atau pendelegasian dari satu pihak ke pihak lain dan harus dilakukan dengan yang telah disepakati oleh sipemberi mandat. Hal ini terjadi karna pada dasarnya tidak semua manusia dapat mengurus segala urusannya secara pribadi, sehingga ia butuh pendelegasian mandat kepada orang lain.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk membahas Laporan Kerja Praktik (LKP) ini dengan judul “**Mekanisme Multi *Payment Online* pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah Unit Pegadaian Syariah Simpang Mesra Banda Aceh**”.

## **1.2. Tujuan Laporan Kerja Praktek**

Tujuan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini adalah untuk mengetahui mekanisme multi *Payment Online* pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra Banda Aceh.

## **1.3. Kegunaan Kerja Praktik**

Kegunaan penulisan kerja praktik adalah sebagai berikut :

### **1. Khasanah Ilmu Pengetahuan**

Kegunaan Laporan Kerja Praktik bagi khasanah ilmu pengetahuan atau lingkungan kampus yaitu dapat membangun komunikasi secara akademik antara mahasiswa D-III Perbankan Syariah dengan lembaga keuangan syariah khususnya PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra tempat mahasiswa kerja praktik kemudian juga diharapkan Laporan Kerja Praktik bisa menjadi bahan bacaan dan referensi untuk penelitian selanjutnya bagi mahasiswa D-III Perbankan Syariah untuk mengetahui mekanisme multi *Payment Online* pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra.

## 2. Masyarakat

Penulis mengharapkan hasil dari Laporan Kerja Praktik (LKP) ini nantinya dapat menjadi informasi bagi masyarakat mengenai mekanisme multi *Payment Online* pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra Banda Aceh, serta memberikan informasi lainnya yang berkenaan mengenai Pegadaian Syariah.

## 3. Instansi tempat kerja praktik

Manfaat laporan ini bagi instansi yang terkait yaitu dapat memberikan masukan konstruktif kepada pihak PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra Banda Aceh.

## 4. Penulis

Manfaat laporan ini bagi penulis yaitu, untuk mampu memahami praktik kerja yang ada di dalam dunia perbankan syariah dan lembaga keuangan lainnya, serta menambah wawasan dan pengalaman baru dalam membandingkan antara teori yang pernah dipelajari dengan kerja praktik selama mengikuti *job training*.

### 1.4. Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik

Sistematika penulisan laporan kerja praktik pada bab satu penulis menjelaskan tentang latar belakang yaitu berupa tentang produk pegadaian syariah tempat penulis melakukan kegiatan kerja praktik dan pengenalan serta pembahasan yang akan dijelaskan. Selanjutnya menjelaskan tujuan Laporan Kerja Praktik (LKP) tujuan yang akan dicapai oleh penulis dalam menuliskan LKP dan berikutnya menjelaskan kegunaan Laporan Kerja Praktik (LKP) baik untuk Khasanah Ilmu

Pengetahuan, bagi penulis, masyarakat, dan juga instansi tempat kerja praktik.

Kemudian dilanjutkan pada bab dua yang menjelaskan tinjauan Lokasi Kerja Praktik, yang disertai dengan sejarah singkat PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra Banda Aceh, Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra Banda Aceh, kegiatan usaha serta produk-produk yang ada pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra Banda Aceh dan juga membahas tentang keadaan personalia PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra Banda Aceh.

Pada bab tiga merupakan hasil dari kegiatan Kerja Praktik, yaitu pada bagian apa saja penulis ditetapkan oleh karyawan PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra Banda Aceh dan selanjutnya Bidang Kerja Praktik dimana penulis mengangkat topik yang akan ditetapkan sebagai judul, dengan data lapangan yang sesuai, akurat dan efisien. Data tersebut akan dijabarkan oleh penulis dalam topik yang sesuai dengan tujuan pembahasan yang berkaitan. Setelah itu baru dilanjutkan ketahap selanjutnya. Dengan teori yang berkaitan yang disertai definisi, penjelasan yang sesuai dengan adanya landasan hukum syariah dan mengaitkan dengan teori-teori lainnya yang berhubungan dengan topik pembahasan yang akan dibahas. Pada tahap selanjutnya menilai atau mengevaluasi Kerja Praktik.

Setelah itu dilanjutkan pada tahap terakhir yaitu bab empat merupakan penutup penulisan Laporan Kerja Praktik, penulis membuat beberapa kesimpulan dari prosedur pembiayaan Amanah serta penjelasan bab-bab sebelumnya. Sebelum mengakhiri penulisan laporan kerja

praktik, penulis juga memberikan saran yang bermanfaat kepada lembaga tempat penulis melakukan kerja praktik.



## **BAB DUA**

### **TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK**

#### **2.1 Sejarah Singkat PT. Pegadaian Syariah UPS. Simpang Mesra**

Gadai merupakan praktik transaksi keuangan yang sudah lama dalam peradaban manusia. Sistem rumah gadai yang paling tua terdapat di negara Cina pada 3.000 tahun yang silam, juga di benua Eropa dan kawasan laut tengah pada zaman Romawi dulu (Ali, 2008: 9).

Usaha pegadaian di Indonesia di mulai pada zaman penjajahan Belanda VOC (*Vereenigde Oostindische Compagnie*) dimana pada saat itu tugas pegadaian adalah membantu masyarakat untuk meminjam uang dengan jaminan gadai. Pada mulanya usaha ini dijalankan oleh pihak swasta, namun dalam perkembangan selanjutnya usaha pegadaian ini diambil alih oleh pemerintahan Hindia Belanda, dengan status dinas pegadaian.

Pada zaman kemerdekaan, pemerintahan Indonesia mengambil alih usaha dinas pegadaian dan mengubah status dinas pegadaian menjadi PN (Perusahaan Negara) (Habiburrahim, 2012: 217). Dalam perkembangan selanjutnya, Perusahaan Negara Pegadaian mengadakan penyesuaian bentuk usahanya sebagai dimaksud dengan Undang-Undang RI No. 9 tahun 1969 tanggal 1 agustus 1969 yang mengatur Peraturan Pemerintahan Pengganti Undang-Undang No. 1 tahun 1969 (Lembara Negara Tahun 1969 No. 16, Tambahan Lembaran Negara No. 2890 tentang bentuk-bentuk Usaha Negara.

Dalam bentuk usaha tersebut, maka Perusahaan Negara Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan) Pegadaian berdasarkan peraturan pemerintah No. 7 tahun 1969 tanggal 11 maret 1969. Dalam

rangka meningkatkan efisiensi dan produktivitasnya, maka Perusahaan Jawatan (Perjan) Pegadaian dihilangkan bentuknya menjadi Perusahaan Umum (Perum) pada tahun 1990 (Pandia, 2005: 71). Pada tanggal 1 April 2012 Perum Pegadaian berubah menjadi PT (Perseroan Terbatas) Pegadaian.

Terbitnya Peraturan Pemerintah (PP) No. 10 tanggal 10 April 1990 dapat dikatakan menjadi tonggak awal kebangkitan pegadaian. Satu hal yang perlu dicermati bahwa PP No. 10 menegaskan misi yang harus diemban oleh pegadaian untuk mencegah praktik riba, misi ini tidak berubah hingga terbitnya Peraturan Pemerintah No. 103 tahun 2000 yang dijadikan sebagai landasan kegiatan usaha PT. Pegadaian (Persero) sampai sekarang. Layanan gadai syariah merupakan hasil kerja sama PT. Pegadaian (Persero) dengan lembaga keuangan syariah untuk mengimplementasikan prinsip *rahn* yang bagi PT. Pegadaian dipandang sebagai perkembangan produk, sedangkan bagi lembaga keuangan syariah dapat berfungsi sebagai alur dalam pengelolaan produk *rahn*. Konsep operasi pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern, yaitu azas rasionalitas, efisiensi, dan efektivitas yang diselaraskan dengan nilai Islam. Fungsi operasional pegadaian syariah dijalankan oleh kantor-kantor Cabang Pegadaian Syariah atau ULGS (Unit Layanan Gadai Syariah) sebagai unit organisasi dibawah binaan Divisi Usaha lain PT. Pegadaian, ULGS ini merupakan unit bisnis mandiri yang secara struktural terpisah pengelolaannya dari usaha gadai konvensional (Habiburrahim, 2012: 218).

Pegadaian syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama ULGS (Unit Layanan Gadai Syariah) Cabang Dewi Kartika dibulan Januari tahun 2003. Menyusul kemudian ULGS di Surabaya, Makasar,

Semarang, Surakarta, dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga September 2003. Masih di tahun yang sama pula, empat kantor Cabang Pegadaian di Aceh di konversikan menjadi Pegadaian syariah yang sebelumnya di sebut dengan perusahaan umum atau perum pegadaian. Pegadaian di Banda Aceh sendiri didirikan pada tanggal 11 oktober 1994 yang beralamat Jalan Imam Bonjol No. 14 Banda Aceh, sebelum pegadaian dikonversikan atau di ubah menjadi pegadaian syariah.

Pada tanggal 1 Januari 2003 PT. Pegadaian Cabang Banda Aceh berubah menjadi CPS (Cabang Pegadaian Syariah). Pegadaian Syariah Cabang Kota Banda Aceh sekarang memiliki 8 kantor unit pembantu yang tersebar di wilayah kota Banda Aceh. PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra merupakan salah satu kantor unit pembantu yang tersebar di wilayah kota Banda Aceh yang berdiri pada tahun 2009 yang beralamat di jalan T. Nyak Arief, Simpang Mesra, Kab.Banda Aceh dan telah beroperasi hingga sekarang<sup>1</sup>

## **2.2 Visi-Misi PT. Pegadaian Syariah (Persero) Unit Pegadaian Syariah Simpang Mesra**

Adapun Visi dan Misi PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra yaitu:

1. Visi PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra adalah sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi *market leader* dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah ke bawah.

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Rizka Adriani S.T (Pengelola) PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra pada tanggal 20 Oktober 2018

<sup>2</sup> Wawancara dengan Rizka Adriani S.T (pengelola) PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra pada tanggal 20 Oktober 2018

2. Misi Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra adalah sebagai berikut :<sup>3</sup>
- a. Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah ke bawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
  - b. Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
  - c. Membantu Pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.

### **2.3 Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra**

Penyusunan struktur organisasi suatu perusahaan merupakan faktor yang penting. Struktur organisasi merupakan susunan-susunan tugas yang akan dilakukan oleh petugas masing-masing sesuai jabatan. Setiap perusahaan memiliki struktur organisasi, agar terwujudnya tujuan yang diharapkan sesuai rencana yang telah ditargetkan dan tidak terjadi percampuran tugas dan wewenang antara masing-masing petugas dalam melaksanakan pekerjaannya.

PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra mempunyai bagan organisasi yang memperlihatkan adanya pemisahan bagian atau dengan bagian yang lainnya. Struktur organisasi di pusat berbeda dengan struktur organisasi yang ada di kantor Cabang ataupun Unit. Berikut

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan Rizka Adriani S.T (Pengelola) PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra pada tanggal 20 Oktober 2018

struktur organisasi PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra

:

1. Pengelolah

Tugas pokok pengelolah adalah mengelola kegiatan operasional Unit Pegadaian Syariah dan memiliki fungsi mengelola unit pegadaian syaiah.

2. Penaksir

Tugas pokok penaksir adalah menaksir barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang yang akan digadaikan sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan uang pinjaman yang wajar.

3. Kasir

Tugas pokok kasir adalah melaksanakan tugas penerimaan dan pembayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran operasional.

4. Keamanan (*security*)

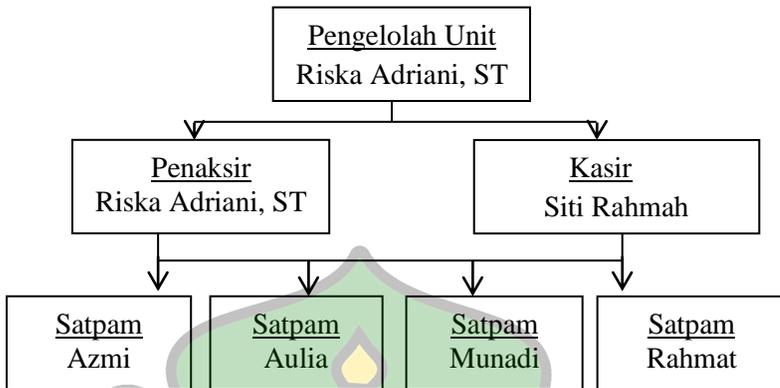
Tugas pokok keamanan adalah melaksanakan dan mengendalikan ketertiban dan keamanan di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra.<sup>4</sup>

Gambar Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS.

Simpang Mesra dapat dilihat pada Gambar 2.1

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Rizka Adriani S.T (Pengelolah ) PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra pada tanggal 20 Oktober 2018



Sumber : PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra (2018)

**Gambar 2.1**  
**Gambar Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Syariah**  
**UPS. Simpang Mesra**

#### **2.4 Kegiatan Usaha PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra**

Pegadaian Syariah menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan kepada prinsip syariah seperti menjalankan usaha gadai syariah (*rahn*), sejak tanggal 10 Januari 2003. Pegadaian syariah memiliki berbagai jenis produk dan jasa yang mampu memenuhi kebutuhan nasabah sehari-hari. Pegadaian syariah menyadari bahwa penggunaan layanan berprinsip syariah tidak hanya sebatas pada masyarakat muslim, namun dibutuhkan oleh seluruh golongan masyarakat (Habiburrahim, 2012 : 231).

PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra telah menawarkan berbagai macam produk kepada masyarakat. Diharapkan produk yang ditawarkan pegadaian syariah ini mampu memberikan manfaat positif bagi para nasabah yang ingin kebutuhan sehari-hari atau kebutuhan mendadak sesuai dengan moto pegadaian syariah “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”

Adapun produk-produk yang ditawarkan oleh PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra diantaranya :

1. Penghimpunan Dana
2. Penyaluran Dana
3. Pelayanan Jasa

#### **2.4.1 Penghimpunan Dana**

Pegadaian syariah juga melakukan penghimpunan dana dari beberapa produknya guna meningkatkan aset pada perusahaan. Pada PT . Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra menggunakan produk berikut untuk meningkatkan dana pada perusahaannya terdiri dari:<sup>5</sup>

##### **2.4.1.1 Tabungan Emas**

Tabungan emas merupakan layanan simpanan tabungan berupa uang dan emas, dengan fasilitas titipan, layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas.

Keunggulan :

1. Pegadaian Tabungan Emas tersedia dikantor cabang di seluruh Indonesia.
2. Pembelian Emas dengan harga terjangkau.
3. Layanan petugas yang profesional.
4. Alternatif investasi yang aman untuk menjaga portofolio aset.
5. Mudah dan cepat dicairkan untuk memenuhi kebutuhan dana anda.

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan Riska Adriani S.T (Pengelola) PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra pada tanggal 20 Oktober 2018

#### 2.4.1.2 Mulia (Investasi Emas Batangan)

Mulia adalah layanan pembelian dan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai dan angsuran, dengan harga yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas.

#### 2.4.2 Pembiayaan

Produk-produk pembiayaan pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra :<sup>6</sup>

1. Pembiayaan Rahn dari pegadaian syariah adalah pembiayaan yang diberikan oleh pihak pegadaian dengan jaminan atau gadai berupa barang perhiasan elektronik, dan kendaraan bermotor sesuai dengan syariah. Jangka waktunya selama empat bulan dan dapat diperpanjang empat bulan kedepan dengan membayar jasa dan administrasi. Prosesnya cepat hanya dalam waktu 15 menit dana cair dan aman penyimpanannya.
2. Pembayaran Amanah dari pegadaian syariah adalah pembiayaan berprinsip syariah kepada pegawai negeri sipil, karyawan swasta dan pengusaha mikro untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran.
3. Pembiayaan Arrum pada pegadaian syariah adalah pembiayaan yang memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan BPKB dan emas. Kendaraan tetap pada pemiliknya sehingga dapat digunakan untuk mendukung usaha sehari-hari.

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Riska Adriani S.T (Pengelola) PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra pada tanggal 20 Oktober 2018

4. Pembiayaan Arrum Haji merupakan pembiayaan dengan memberikan fasilitas melaksanakan ibadah haji dengan pinjaman Rp25 juta dengan cara membuka tabungan minimal Rp500 ribu dan biaya administrasi Rp270 ribu. Sementara yang bisa dijadikan sebagai jaminan adalah Rp7 juta atau emas seberat 15 gram, dengan membayar angsuran setiap bulan dan jangka waktunya 12, 18, 24, 36 bulan. (Pegadaian Syariah, 2018)

### 2.4.3 Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah dimana seseorang melakukan layanan yang berupa jasa kepada orang lain yang mana pelayanan ini mencerminkan hubungan perusahaan dengan nasabah. Pelayanan adalah salah satu nilai jual perusahaan. Berikut produk-produk pelayanan jasa pada Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra :<sup>7</sup>

1. *Multi Pembayaran Online* (MPO) adalah produk yang melayani berbagai tagihan seperti listrik, telepon/pulsa ponsel dan lain sebagainya secara Online. Layanan MPO merupakan solusi pembayaran cepat yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi tanpa harus memiliki rekening di Bank
2. Pegadaian *Mobile* adalah program kemitraan dari pegadaian dimana nasabah pegadaian bisa mendapatkan peluang bisnis *electronic Payment* langsung dari *smartphone Android* yang dimiliki.

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan Siti Rahmah (Kasir) PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra pada tanggal 20 Oktober 2018

## 2.5 Keadaan Personalia PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra

Sejak berdirinya PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra pada tahun 2009 dan masih beroperasi hingga saat ini, PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra saat ini memiliki 6 (enam) orang karyawan/i yang mengisi posisi kerja, yaitu 4 (empat) orang karyawan dan 2 (dua) orang karyawan/i. Karyawan/i PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra memiliki susunan organisasi yang terdiri dari 1 (orang) pada bagian Penaksir dan juga merupakan Pimpinan Unit pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra, 1 (orang) pada bagian Kasir, dan 4 (orang) sebagai petugas keamanan (*security*). Secara singkat keadaan personalia berdasarkan tingkat jabatan Karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra dapat di lihat pada Tabel 2.1

**Tabel 2.1**  
keadaan Personalia Berdasarkan Tingkat Jabatan Karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra

No	Jabatan Karyawan	Jumlah Karyawan
1	Pimpinan Unit dan Penaksir	1
2	Kasir	1
3	Satpam	4
	Total	6

Sumber : PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra (2018)

Untuk melaksanakan pelayanan dengan prinsip syariah PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra telah melibatkan 6 orang karyawan/i yang terdiri dari berbagai tingkat pendidikan. Dilihat

dari tingkat pendidikan terakhir karyawan/i sebageian besar SMA sebanyak empat orang dan S1 dua orang.

Berikut Tabel 2.2 tingkat pendidikan PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra :

**Tabel 2.2**  
**Tingkat Pendidikan PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra**

No	Pendidikan	Jumlah Karyawan/i
1	SMA	4
2	S1	2
	Total	6

Sumber : PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra (2018)

Berdasarkan tabel 2.2 dapat disimpulkan bahwa keadaan personalia PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra pegawainya lebih dominan laki-laki sebanyak 4 orang, sedangkan perempuan hanya 2 orang dan banyak yang lulusan pendidikannya SMA yaitu security, keseluruhan karyawan dan karyawanati yang bekerja di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra sebanyak 6 orang, Posisi yang ditempati oleh para karyawan di antaranya 1 orang pimpinan unit sekaligus penaksir, kasir 1 orang, dan security 4 orang, Jumlah karyawan pria dan karyawan wanita yang berpendidikan S1 di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra sebanyak 2 orang, dan yang berpendidikan SMA 4 orang.

## BAB TIGA

### KEGIATAN KERJA PRAKTIK

#### 3.1 Kegiatan Kerja Praktik

Selama beberapa hari melakukan kerja praktik dari tanggal 13 September sampai dengan tanggal 23 Oktober 2018 di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra, penulis melakukan kegiatan-kegiatan yang diperintahkan dan dibimbing oleh karyawan/i pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra agar pekerjaan yang diperintahkan dapat terlaksana dengan baik. Penulis mendapatkan pengalaman yang sangat berharga dan dapat langsung mempraktikkan ilmu yang penulis dapatkan di bangku perkuliahan.

Selama penulis melakukan *job training* pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra, penulis ditempatkan di bagian *marketing* dan *Costomer Service*. Berikut akan penulis jelaskan berdasarkan bagian tempat penulis melakukan kerja praktik.

##### 3.1.1 Bagian Marketing

Kegiatan yang penulis lakukan selama 30 hari melaksanakan Kerja Praktik pada bagian *Marketing*, yaitu sebagai berikut :

1. Membagikan brosur produk-produk pegadaian syariah (*Rahn*, Tabungan Emas, *Arrum Haji*, *Arrum Emas*, *Arrum BPKB*, *Mulia*, *Amanah*) kepada nasabah yang datang ke PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra.
2. Menjelaskan keunggulan tentang produk-produk yang ditawarkan.
3. Mengajak untuk menjadi nasabah dari produk yang ditawarkan.
4. Membantu nasabah mengisi formulir dari produk yang ditawarkan.

5. Formulir yang telah diisi diberikan ke pengelola.

### **3.1.2 Bagian *Costomer Service***

Kegiatan yang penulis lakukan selama tiga puluh hari melaksanakan Kerja Praktik pada bagian *Costomer Service* di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra, yaitu sebagai berikut :

1. Melayani nasabah yang datang ke kantor PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra dan Menanyakan keperluan nasabah.
2. Setelah tau keperluannya penulis meminta kartu identitas nasabah.
3. Membantu nasabah mengisi formulir pinjaman gadai dan tabungan emas serta meminta tanda tangan sebagai persetujuan gadai.
4. Memeriksa barang yang akan di gadai.

### **3.2 Bidang Kerja Praktik**

Selama melaksanakan kegiatan kerja praktik selama 30 hari, penulis ditugaskan pada bidang *costumer service* dan *marketing* sehingga penulis tertarik mengangkat judul tentang *Multi Payment Online*, karena *Multi Payment Online* merupakan salah satu produk jasa yang sering digunakan oleh masyarakat maupun karyawan dalam melakukan berbagai layanan pembayaran maupun pembelian. N I R Y

Produk *Multi Payment Online* Pegadaian semua bisa, yang mana produk ini hadir berdasarkan keinginan pemerintah agar lembaga-lembaga resmi itu saling bersinergi dalam menjalankan usahanya dan membantu memudahkan masyarakat untuk kebutuhan rumah tangganya. Jenis produknya seperti pulsa HP, pembayaran token listrik, pembayaran PDAM, pembelian tiket Kereta Api dan sebagainya. Harga yang dipakai itu berdasarkan harga langsung yang diberikan dari vendor dan tidak

menambah biaya, namun pegadaian mendapatkan keuntungan langsung dari vendor-vendornya berdasarkan jumlah nasabah yang memakai pembayaran *Online* melalui Pegadaian Syariah.

### **3.2.1 Mekanisme Multi *Payment Online* pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra**

Salah satu produk PT. Pegadaian (Persero) Syariah adalah *Multi Payment Online* yang merupakan layanan jasa yang bertujuan untuk meningkatkan literasi (pemahaman) dan tingkat utilitas masyarakat dalam berbagai industri keuangan, membuka akses bagi masyarakat menengah ke bawah untuk mendapatkan jasa keuangan. Produk ini juga di keluarkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. *Multi Payment Online* merupakan layanan dengan proses mudah, cepat, dan terjangkau yang di pasarkan oleh pegadaian. Adapun layanan *Multi Payment Online* pada pegadaian syariah sebagai berikut :

#### **1. Layanan Pembayaran**

Nasabah datang ke *outlet* pegadaian terdekat dengan membawa nomor pelanggan. Adapun tagihan yang dapat dibayar di PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra yaitu :<sup>8</sup>

1. Tagihan listrik R - R A N I R Y
  - a) Prabayar
  - b) Non prabayar
2. Tagihan internet
  - a) Speedy
  - b) Indihome
3. Tagihan Telepon

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Siti Rahmah (Kasir) PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra pada tanggal 10 januari 2019

- a) Telepon / telkom pay
- b) Pembayaran Flexi postpaid
- c) Pembayaran telkomsel postpaid
- 4. Tagihan TV berlangganan
  - a) Aora TV
  - b) Indovision
  - c) Top TV
  - d) Ok Vision
- 5. Tagihan PDAM
- 6. Tagihan Asuransi
  - a) BPJS Kesehatan
  - b) Tagihan Asuransi
- 7. Tagihan Finansial
  - a) Mandiri Finance
  - b) MNC Finance

## 2. Layanan pembelian

Nasabah datang langsung ke pegadaian terdekat untuk melakukan pembelian. Adapun pembelian yang dapat dibeli pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra yaitu :<sup>9</sup>

- 1. Pembelian pulsa
  - a) Telkomsel
  - b) Flexi
  - c) Esia
  - d) Smartfren

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Siti Rahmah (Kasir) PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra pada tanggal 10 januari 2019

- e) XI
  - f) Indosat
2. Top up saldo
- a) Grab
  - b) gopay

Pihak pegadaian tidak banyak memberikan persyaratan kepada nasabah yang ingin melakukan multi *Payment Online*, karena pihak pegadaian syariah ingin membantu nasabahnya agar tidak merasakan banyaknya persyaratan yang harus dilengkapi nasabah. Inilah yang menjadi nilai lebih kepada pihak pegadaian syariah, selain prosesnya cepat, juga tidak merasakan sulitnya persyaratan yang harus di penuhi nasabah. Syaratnya nasabah harus membawa nomor tagihan atau nomor pelanggan ketika ingin melakukan pembayaran. Adapun mekanisme multi Payment adalah sebagai berikut :

1. Nasabah datang ke *outlet* pegadaian syariah.
2. Pihak Pegadaian Syariah memanggil nasabah yg ingin melakukan pembayaran dan meminta nomor pelanggan.
3. Pihak pegadaian syariah memberi tahukan jumlah tagihan kepada nasabah.
4. Nasabah menyerahkan jumlah tagihan yg diminta.
5. Kemudian pihak pegadaian syariah langsung melakukan transaksinya.

Untuk *top up* saldo grab, mitra mendatangi *outlet* pegadaian untuk mengisi saldo transaksi minimal dua puluh ribu rupiah dengan menyebutkan nomor HP yang telah didaftarkan / registrasi mitra, kemudian mitra menyetorkan sejumlah dana sebagai penambahan saldo deposit

### 3.2.2 Keunggulan dan Kekurangan Multi *Payment Online*

Adapun keunggulan dan kekurangan dari Multi *Payment Online* yaitu : (Profil, 2018)

1. Keunggulan Multi *Payment Online* adalah :
  - a. Layanan MPO tersedia di *outlet* pegadaian di seluruh indonesia.
  - b. Pembayaran secara *real time*, sehingga memberi kepastian dan kenyamanan dalam bertransaksi
  - c. Biaya administrasi kompetitif
  - d. Pembayaran tagihan selain dapat dilakukan secara tunai juga dapat bersinergi dengan gadai emas
  - e. Untuk pembayaran tagihan gadai emas, maka nilai hasil gadai akan dipotong untuk pembayaran rekening, seluruh proses dilakukan dalam satu loket layanan
  - f. Setiap nasabah dapat melakukan pembayaran untuk lebih dari satu tagihan
  - g. Prosedur sangat mudah, nasabah tidak harus memiliki rekening di Bank
2. Kekurangan Multi *Payment Online* adalah :
  - a. Apabila listriknya padam, pelayanan multi *Payment* tidak bisa dilakukan kalau tidak terhubung ke jaringan.
  - b. Pelayanan multi *Payment* juga tidak bisa dilakukan apabila terjadi gangguan jaringan pada pegadaian cabang.
  - c. Untuk deposit harus ke outlet pegadaian langsung, belum bisa melalui via banking.

### 3.3 Teori yang Berkaitan

#### 3.3.1 Pengertian Multi *Payment Online*

Multi *Payment Online* pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra, sudah sesuai dengan prinsip syariah, multi *Payment Online* merupakan pelayanan jasa untuk memfasilitasi para nasabah dalam melakukan berbagai pembayaran tagihan bulanan yang lebih mudah dan cepat dalam layanannya. Multi *Payment Online* menggunakan akad wakalah yang berpedoman pada Al-quran dan hadis serta fatwa DSN-MUI No.10/DSN-MUI/IV/2000 tentang *wakalah*.

#### 3.3.2 Pengertian Jasa

Istilah jasa digunakan untuk menggambarkan berbagai sub-sektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi. Jasa merupakan aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau manfaat) yang tidak berwujud yang berkaitan dengannya, dan melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan (Sangadji, 2013: 93).

Selain jasa dapat didefinisikan setiap tindakan yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan mengakibatkan sesuatu. Pada umumnya produk dapat diklasifikasikan dengan berbagai cara. Salah satu cara yang sering digunakan adalah klasifikasi berdasarkan daya tahan atau berwujud tidaknya suatu produk. Bisnis yang pekerjaannya berupa melakukan sesuatu bagi pelanggan tetapi tidak menghasilkan barang. Jasa pembuatan atau tindakan yang ditawarkan kepada pihak lain, yang dasarnya sifat tidak berwujud fisik dan tidak memiliki sesuatu. Perubahan dalam kondisi bisa saja muncul

dan produksi suatu jasa bisa berkaitan atau tidak berkaitan dengan produk fisik (Tjiptono, 2005: 7).

Jasa mulai dari pelayanan personal (*personal service*) sampai jasa menjadi suatu produk. Jasa setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksinya mungkin saja terkait atau mungkin juga tidak terkait dengan produk fisik. Seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dan dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat yang bersamaan, memberikan nilai tambah, secara prinsip tidak terwujud (*intangible*) bagi pembeli pertamanya. Perusahaan jasa merupakan sesuatu lembaga yang memberikan jasa kepada konsumen baik berwujud atau tidak berwujud. Aspek interaksi antara pihak konsumen dan pemberi jasa, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Pada dasarnya jasa mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Sesuatu yang tidak berwujud, tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen.
2. Proses produksi jasa dapat digunakan atau tidak menggunakan bantuan suatu produk fisik.
3. Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak dan kepemilikan.
4. Terdapat interaksi antara penyediaan jasa dengan pengguna jasa.

Jasa bukanlah barang yang didapatkan oleh pelanggan, akan tetapi proses atau aktivitas dimana pelanggan merasa puas dengan jasa yang disediakan oleh perusahaan untuk pemenuhan kebutuhan, dan tidak harus terikat pada penjualan barang atau jasa. Untuk menghasilkan jasa tidak perlu menggunakan benda nyata (*tangible*) karena jasa tidak memiliki fisik atau tidak bisa diraba (*intangible*). Jasa merupakan suatu aktivitas

yang tidak nyata yang ditawarkan kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Ada beberapa karakteristik yang membedakan antara barang dan jasa, meliputi :

1. *Intangibility*, merupakan jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu objek, alat, material, atau benda, maka jasa justru merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha. Bila barang dapat dimiliki, Jasa hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki (*non ownership*). Walaupun sebagian besar jasa dapat berkaitan dan didukung dengan fisik, esensi dari apa yang dibeli pelanggan adalah kinerja yang diberikan oleh pihak tertentu kepada pihak lain.
2. *Heterogeneity/variability/inconsistency*, merupakan jasa bersifat variabel karena *non-standardized* output, artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi.
3. *Inseparability*, merupakan barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan jasa. Keduanya mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa yang bersangkutan.
4. *Perishability*, berarti jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu yang akan datang, dijual kembali, atau dikembalikan (Tjiptono, 2005: 22-25).

### 3.3.3 Pengertian Akad *Wakalah*, Rukun, Syarat dan Landasan Hukum

#### 3.3.3.1 Pengertian Akad *Wakalah*

*Wakalah* atau *wikalah* berarti penyerahan, pendegelasan, atau pemberian mandat. Dalam bahasa arab, hal ini dapat dipahami sebagai al-tafwidh, contoh kalimat “aku serahkan urusanku kepada Allah” Artinya, Anda menyerahkannya kepada Allah (Saleh Al-Fauzan,2005: 428).

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) Pasal 20 ayat 19 mendefinisikan wakalah sebagai “Pemberian kuasa kepada pihak lain untuk mengerjakan sesuatu.” Kuasa dalam konteks ini kuasa untuk menjalankan kewajiban dan juga kuasa untuk menerima hak. Kuasa untuk menjalankan kewajiban misalnya seseorang mewakilkan kepada orang lain untuk membayar utang. Sementara kuasa untuk menerima hak seperti mewakilkan untuk menerima pembayaran utang. Seorang wakil sepenuhnya menjalankan dan kewenangan dan tanggung jawab orang yang diwakilkannya.

*Wakalah* atau biasa disebut perwakilan adalah pelimpahan kekuasaan oleh satu pihak (muwakil) kepada pihak lain (wakil) dalam hal hal yang boleh diwakilkan. Atas jasanya, maka penerima kekuasaan dapat meminta imbalan tertentu dari pemberi amanah (Ascarya, 2011: 104).

#### 3.3.3.2 Rukun dan Syarat Akad *Wakalah*

Adapun rukun dan akad *wakalah* yaitu :

1. Rukun Akad *Wakalah*
  - a. Dua orang yang melakukan transaksi, yaitu orang yang mewakilkan dan yang menjadi wakil.
  - b. Shighat (Ijab Kabul).

c. Muwakal fih (sesuatu yang diwakilkan)

Menurut kalangan Hanafiyah, rukun *wakalah* adalah ijab dan kabul. Ijab berarti ucapan atau tindakan dari orang yang akan mewakilkan, seperti ucapan atau tindakan dari orang yang akan mewakilkan, seperti ucapan “Aku wakilkan kepadamu untuk melakukan hal ini.” Sementara kabul berarti ucapan dari orang yang menerima wakil, seperti ucapan “Aku terima”. Ijab ini adakalanya bersyarat atau bergantung pada sesuatu dan ada kalanya berlaku mutlak. Apabila berlaku mutlak, maka wakil bertanggung jawab dan berwenang untuk melakukan sesuatu terkait dengan hal yang diwakilkan (Mardani, 2012: 300).

Sementara menurut mayoritas ulama selain Hanafiyah, rukun *wakalah* antara lain :

- a. Orang yang mewakilkan (muwakkil)
- b. Orang yang menerima perwakilan (wakil)
- c. Objek atau pekerjaan yang diwakilkan (muwakkal bih)
- d. Sighah (ijab dan kabul)

Sebagaimana tercantum dalam Fatwa DSN-MUI No: 10/DSNMUI/IV/2000, tanggal 13 April 2000 tentang *Wakalah* dan Rukun *Wakalah* sebagai berikut :

- a. Orang yang memberi kuasa (al Muwakkil)
- b. Orang yang diberi kuasa (al Wakil)
- c. Perkara/hal yang dikuasakan (al Taukil)

2. Syarat Akad *Wakalah*

Adapun Syarat akad *Wakalah* yaitu :

- a. Seorang *muwakkil*, disyaratkan harus memiliki otoritas penuh atas suatu pekerjaan yang akan didelegasikan kepada orang

lain. Dengan alasan, orang yang tidak memiliki otoritas sebuah transaksi, tidak bisa memindahkan otoritas tersebut kepada orang lain. Akad *wakalah* tidak bisa dijalankan oleh orang yang tidak memiliki *ahliyyah*, seperti orang gila, anak kecil yang belum *tamyiz*. Ulama fiqh selain Mazhab Hanafiyyah menyatakan, akad *wakalah* tidak bisa dilaksanakan oleh anak kecil secara mutlak.

- b. Seorang wakil, disyaratkan haruslah orang yang berakal dan *tamyiz*. Anak kecil, orang gila, anak belum *tamyiz*, tidak boleh menjadi wakil, ini menurut Hanafiyyah. Ulama selain Hanafiyyah juga menyatakan hal yang sama. Anak kecil tidak boleh menjadi wakil, karena mereka belum bisa terbebani dengan hukum hukum syar'i. Segala tindakan yang dilakukan, belum bisa diakui.
- c. Objek yang diwakilkan, harus memenuhi beberapa syarat. Objek tersebut harus diketahui oleh wakil, wakil mengetahui secara jelas apa yang harus dikerjakan dengan spesifikasi yang diinginkan. Sesuatu yang diwakilkan itu, harus diperbolehkan secara syar'i. Tidak diperbolehkan mewakili sesuatu yang diharamkan syara', seperti mencuri, merampok dan lain lain. Objek tersebut memang bisa diwakilkan dan didelegasikan (diwakilkan) kepada orang lain, seperti akad jual beli, *ijarah* dan lain – lain (Dimyauddin, 2008: 242).

Sebagaimana tercantum dalam Fatwa DSN-MUI No: 10/DSNMUI/IV/2000, tanggal 13 April 2000 tentang Wakalah, syarat wakalah sebagai berikut :

- a. Orang yang memberikan kuasa (*al-Muwakkil*) disyaratkan cakap bertindak hukum, yaitu telah baligh dan berakal sehat, baik laki-laki maupun perempuan, boleh dalam keadaan tidak ada di tempat maupun berada di tempat, serta dalam keadaan sakit ataupun sehat.
- b. Perkara yang diwakilkan/obyek *wakalah*, Sesuatu yang dapat dijadikan obyek akad atau suatu pekerjaan yang dapat dikerjakan orang lain, perkara-perkara yang mubah dan dibenarkan oleh syara", memiliki identitas yang jelas, dan milik sah dari *al-Muwakkil* , misalnya : jual-beli, sewa-menyewa, pemindahan hutang, tanggungan, kerjasama usaha, penukaran mata uang, pemberian gaji, akad bagi hasil, talak, nikah, perdamaian dan sebagainya.
- c. Pernyataan Kesepakatan (Ijab-Qabul), Kesepakatan kedua belah pihak baik lisan maupun tulisan dengan keikhlasan memberi dan menerima baik fisik maupun manfaat dari hal yang ditransaksikan.
- d. Pembatalan *Wakalah* dan Berakhirnya *Wakalah*
  - 1) Apabila Pemberi kuasa berhalangan tetap , dalam hal pemberi kuasa berhalangan tetap (wafat), maka pemberian kuasa tersebut batal, sebagaimana halnya batal dengan adanya pembebasan atau pengunduran diri pemberi kuasa, kecuali diperjanjikan lain.
  - 2) Perselisihan antara pemberi kuasa dengan yang diberi kuasa, apabila terjadi perselisihan antara orang yang diberi kuasa dengan orang yang memberi kuasa, khususnya kehilangan barang yang dikuasakan, maka

yang dijadikan pegangan adalah perkataan orang yang menerima kuasa disertai dengan saksi. Apabila sengketa disebabkan pembayaran, maka yang dipegang adalah perkataan penerima kuasa dengan bukti-buktinya. Jika penerima kuasa melakukan suatu perbuatan yang dianggap salah, sedangkan ia beranggapan bahwa pemberi kuasa menyuruhnya demikian, maka yang dijadikan pegangan adalah perkataan penerima kuasa selama penerima kuasa adalah orang yang terpercaya untuk melakukan perbuatan.

e. Berakhirnya *Wakalah*

- 1) Matinya salah seorang dari shahibul akad (orang-orang yang berakad), atau hilangnya cakap hukum.
- 2) Dihentikannya aktivitas/pekerjaan dimaksud oleh kedua belah pihak.
- 3) Pembatalan akad oleh pemberi kuasa terhadap penerima kuasa, yang diketahui oleh penerima kuasa.
- 4) Penerima kuasa mengundurkan diri dengan sepengetahuan pemberi kuasa.
- 5) Gugurnya hak pemilikan atas barang bagi pemberi kuasa.

### 3.3.3.3 Landasan Hukum Akad Wakalah

Adapun landasan hukum Multi *Payment Online* adalah sebagai berikut :

a. Al-quran

وَكَذَلِكَ بَعَثْنَاهُمْ لِيَتَسَاءَلُوا بَيْنَهُمْ ۚ قَالَ قَائِلٌ مِّنْهُمْ كَمْ لَبِثْتُمْ ۗ قَالُوا لَبِثْنَا يَوْمًا  
 أَوْ بَعْضَ يَوْمٍ ۗ قَالُوا رَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَا لَبِثْتُمْ فَابْعَثُوا أَحَدَكُمْ بِوَرِقِكُمْ هَذِهِ إِلَى  
 الْمَدِينَةِ فَلْيَنْظُرْ أَيُّهَا أَزْكَى طَعَامًا فَلْيَأْتِكُمْ بِرِزْقٍ مِنْهُ وَلْيَتَلَطَّفْ وَلَا يُشْعِرَنَّ بِكُمْ  
 أَحَدًا

*Artinya : "Dan demikianlah Kami bangunkan mereka agar mereka saling bertanya di antara mereka sendiri. Berkatalah salah seorang di antara mereka: Sudah berapa lamakah kamu berada (disini?). Mereka menjawab: "Kita berada (disini) sehari atau setengah hari". Berkata (yang lain lagi): "Tuhan kamu lebih mengetahui berapa lamanya kamu berada (di sini). Maka suruhlah salah seorang di antara kamu untuk pergi ke kota dengan membawa uang perakmu ini, dan hendaklah dia lihat manakah makanan yang lebih baik, maka hendaklah ia membawa makanan itu untukmu, dan hendaklah ia berlaku lemah-lembut dan janganlah sekali-kali menceritakan halmu kepada seorangpun". (QS.Al-Kahfi : 19)*

Dalam QS. Al-Kahfi : 19 dapat disimpulkan bahwa dalam hal muamalah dapat dilakukan perwakilan dalam bertransaksi, ada solusi yang bisa diambil mana kala manusia mengalami kondisi tertentu yang mengakibatkan ketidak sanggupannya melakukan segala sesuatu secara mandiri, baik melalui perintah maupun kesadaran pribadi dalam rangka tolong menolong, dengan demikian seseorang dapat mengakses atau melakukan transaksi melalui jalan wakalah.

## b. Hadist

عَنْ ابْنِ أَبِي نَجِيحٍ عَنْ مُجَاهِدٍ عَنْ عَبْدِ الرَّحْمَنِ بْنِ أَبِي لَيْلَى عَنْ عَلِيِّ رَضِيَ  
 اللَّهُ عَنْهُ قَالَ أَمَرَنِي رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَنْ أَتَصَدَّقَ بِجِلَالِ  
 الْبُذْنِ الَّتِي تُحْرَتُ وَبِجُلُودِهَا

*Artinya : “dari Ibnu Abi Najih dari Mujahid dari 'Abdurrahman bin Abi Lailaa dari 'Ali radliallahu 'anhu berkata; Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam memerintahkan aku agar menyedekahkan apa yang ada diatas punggung unta yang kami sembelih begitu juga kulitnya”.*

Dalam kehidupan sehari-hari, Rasulullah SAW telah mewakilkan kepada orang lain untuk berbagai urusan. Diantaranya adalah membayar utang, mewakilkan penetapan had dan membayarnya, mewakilkan berbagai pengurusan dan sebagainya.

## c. Ijma' Ulama

Para ulama juga sepakat dengan ijma' atas diperbolehkannya wakalah. Mereka bahkan ada yang cenderung memusnahkannya dengan alasan bahwa hal tersebut termasuk kepada prinsip tolong-menolong atas dasar kebaikan dan taqwa.

## d. Fatwa DSN-MUI No.10/DSN-MUI/IV/2000

Fatwa DSN-MUI ini membahas tentang wakalah, yang mana akad wakalah dibolehkan. Dalam hal ini DSN-MUI membahas tentang ketentuan wakalah, rukun dan syarat wakalah, dan hal-hal yang dapat diwakilkan.

### 3.4 Evaluasi Kerja Praktik

Setelah melakukan kerja praktik di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Unit Pegadaian Simpang Mesra Banda Aceh, penulis menemukan faktor yang menyebabkan produk multi *Payment Online* tidak berjalan dengan baik. Contohnya apabila listrik padam, multi *Payment Online* tidak bisa dijalankan karena tidak bisa terhubung ke jaringan dan menyebabkan pembayaran tertunda.

Dalam mekanisme multi *Payment Online*, penulis berpendapat bahwa PT. Pegadaian (Persero) Syariah Simpang Mesra telah menjalankan ketentuan tentang mekanisme multi *Payment Online* sesuai dengan standar operasional dan peraturan yg telah ditetapkan oleh PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra.

Untuk menunjang proses kelancaran usahanya, PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra memberikan kualitas pelayanan yang baik dari tampilan fisik yang baik, kehandalan karyawan, daya tanggap yang tepat waktu, jaminan dalam menjalankan kepercayaan konsumen, perhatian dan peduli dengan nasabahnya. Menurut pengamatan penulis tidak ada kesenjangan antara teori dan praktiknya, karena PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra telah menjalankan mekanisme multi *Payment Online* dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

## **BAB EMPAT**

### **PENUTUP**

Berdasarkan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, ada beberapa kesimpulan dan saran yang dapat bermamfaat bagi PT. Pegadaian (Persero) Syariah Unit Pegadaian Syariah Simpang Mesra

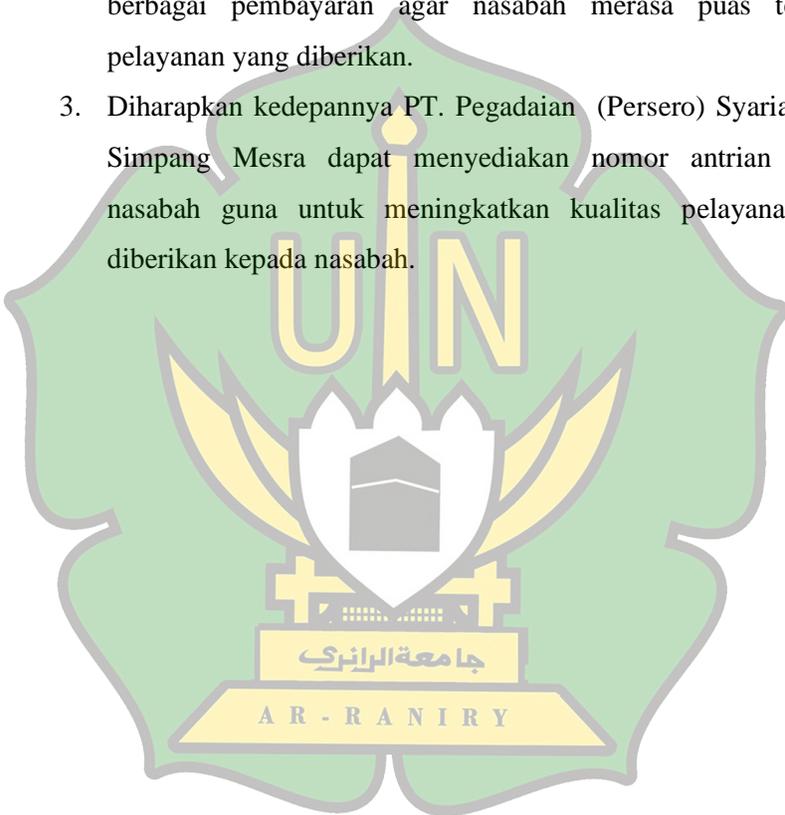
#### **4.1 Kesimpulan**

Multi *Payment Online* merupakan layanan yang bergerak dalam bidang jasa yang melayani pembayaran berbagai tagihan bulanan (listrik, telepon, PDAM), pembelian pulsa, pembelian tiket kereta api, pembayaran premi asuransi BPJS kesehatan, pembayaran finansi, pembayaran TV berlangganan, dan lain-lain. PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra dapat memuaskan nasabahnya dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi nasabah yang menggunakan jasa Multi *Payment Online*. Dengan adanya pelayanan tersebut dapat membantu anggota dan masyarakat dalam melakukan pelayanan pembayaran maupun pembelian dengan cepat dan mudah. kemudian syarat yang harus dilengkapi nasabah juga tidak sulit, nasabah cukup membawa nomor tagihan dan sejumlah dana untuk melakukan pembayaran dan pembelian. sedangkan untuk melakukan top up saldo, mitra cukup datang ke outlet pegadaian dengan menunjukkan nomor HP yg telah di daftarkan / registrasi mitra, kemudian mitra menyerahkan sejumlah dana sebagai penambahan saldo deposit.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas yang telah dipaparkan maka penulis memberi saran kepada PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra sebagai berikut:

1. PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra agar terus menjalankan mekanisme *Multi Payment Online* sesuai dengan SOP yang ada.
2. PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra diharapkan dapat mempercepat dalam melayani nasabah dalam berbagai pembayaran agar nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Diharapkan kedepannya PT. Pegadaian (Persero) Syariah UPS. Simpang Mesra dapat menyediakan nomor antrian kepada nasabah guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.



## DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahan

Ali, Zainudin. 2008. *Hukum Gadai Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika.

Ascarya. 2011. *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers.

Brosur Produk Arum Haji, PT. Pegadaian Syariah 208

Dimyauddin, Djuwaini. 2008. *Pengantar Fiqh Muamalah*, yogyakarta: pustaka pelajar.

Habiburrahim, M. 2012. *Mengenal Pegadaian Syariah*, Jakarta Timur: Kuwais.

Mardani. 2012. *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah*, Jakarta: Kencana.

Pandia, Frianto. 2005. *Lembaga Keuangan*, Jakarta: PT. Renika. Cipta.

Pegadaian Syariah. 2018. Brosur Produk Arrum Haji, Banda Aceh: PT. Pegadaian (Persero) Syariah.

Profil. 2018. Profil keunggulan MPO. Diakses pada tanggal 26 November 2018 di <http://www.Pegadaian.co.id/produk-multi-pembayaran-Online>.

Rodoni, Ahmad. 2008. *Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta Timur: Zikrul Hakim.

Saleh Al-Fauzan. 2005. *Fiqh Sehari-hari*, Jakarta: Gema Insani Press.

Sangadji, Etta Mamang, Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Andi, Edisi 1.

Soemitra, Andri. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Prenada media.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi, Edisi 1.