



**ANALISIS PENANGANAN KREDIT MACET PADA PT. PEGADAIAN  
(PERSERO) UPC BALUNG JEMBER**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Oleh :**

SITI NABILA

NIM : 21010039

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

**2024**



**ANALISIS PENANGANAN KREDIT MACET PADA PT. PEGADAIAN  
(PERSERO) UPC BALUNG JEMBER**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya  
Ekonomi Pada Program Studi Keuangan dan Perbankan*

**Diajukan Oleh :**

SITI NABILA

NIM : 21010039

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA JEMBER**  
**ANALISIS PENANGANAN KREDIT MACET PADA PT. PEGADAIAN**  
**(PERSERO) UPC BALUNG JEMBER**

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir pada:

Hari : Rabu  
Jam : 11.00 - 12.00  
Tanggal : 29 Mei 2024

Disetujui Oleh Tim Penguji Tugas Akhir :

Drs. Muhammad Firdaus, S.P., M.M., M.P  
Ketua Penguji

Drs. Bagus Qomaruzzaman Ratu Edi, M.P  
Sekretaris Penguji

Mustofa, S.E., M.Si  
Anggota Penguji



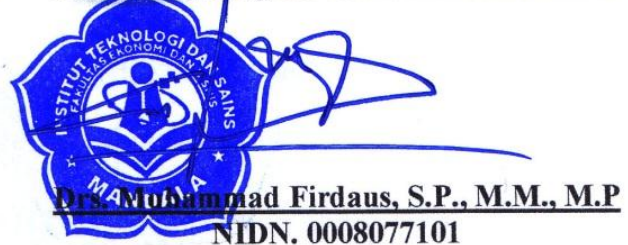
Mengetahui,

Ketua Program Studi  
D3 Keuangan dan Perbankan

Dekan  
Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember



Mustofa, S.E., M.Si  
NIDN. 0711017801



Drs. Muhammad Firdaus, S.P., M.M., M.P  
NIDN. 0008077101

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA JEMBER**

**ANALISIS PENANGANAN KREDIT MACET PADA PT. PEGADAIAN**

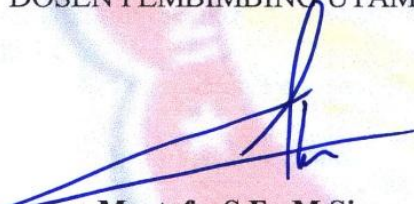
**(PERSERO) UPC BALUNG JEMBER**


Nama : Siti Nabila  
NIM : 21010039  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan  
Minat Studi : Bank dan Lembaga Keuangan non Bank

Disetujui Oleh

DOSEN PEMBIMBING UTAMA

DOSEN PEMBIMBING ASISTEN

  
Mustofa, S.E., M.Si  
NIDN. 0711017801

  
Drs. Bagus Oomaruzzaman Ratu Edi, M.P  
NIDN. 0716116003

Mengetahui,  
Ka. Prodi Keuangan dan Perbankan

  
  
Mustofa, S.E., M.Si  
NIDN. 0711017801

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Nabila

NIM : 21010039

Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

Minat Studi : Bank dan Lembaga Keuangan non Bank

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Penanganan Kredit Macet Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Balung Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar maka saya siap menanggung resiko dibatalkannya tugas akhir saya yang telah saya buat.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Jember, 16 Mei 2024

Yang membuat Pernyataan



Siti Nabila

## **MOTTO**

*Jadilah sabar dan sholat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar  
( Q.S. Al-Baqarah:153 )*

*Tidak ada rahasia untuk menggapai sukses. Sukses itu dapat terjadi karena persiapan, kerja keras, dan mau belajar dari kegagalan  
( Geberal Collin Power )*



## PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT serta do'a dari orang-orang tercinta, penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu walaupun jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya persembahkan karya sederhana ini kepada :

1. Bapak Ibu Lasdiono dan Windarnik selalu memberikan dukungan dan doa restu selama ini, dengan itu saya bisa sampai di akhir tugas perkuliahan.
2. Keluarga besarku yang memberi semangat tiada henti
3. Teruntuk sahabat-sahabat saya yang tidak disebutkan satu persatu terimakasih telah sabar dalam mengajari saya sehingga terselesaikannya skripsi ini, dan selalu memberikan semangat juga dukungan serta selalu ada di saat susah dan senang.
4. Teman-teman angkatan prodi D3 Keuangan dan Perbankan, keluarga besar seperjuangan angkatan 2021 Keuangan dan Perbankan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
5. Ibu Evalia Firmanitasari, Ibu Brigita Permatasari, Bapak Ferdian, dan Bapak Budi yang sangat baik ketika aku melakukan penelitian di PT. Pegadaian ( Persero ) UPC Balung
6. Almamater yang selama ini telah membantuku dalam memberikan ilmu yang bermanfaat.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga Tugas Akhir iniyang berjudul “ANALISIS PENANGANAN KREDIT MACET PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) UPC BALUNG JEMBER” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktunya.

Serta tak lupa pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, membimbing serta dukungan dan bantuannya atas terselesaikannya Tugas Akhir ini diantaranya yang terhormat :

1. Bapak Dr. Suwignyo Widagdo, S.E., M.M., M.P selaku rektor di Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember
2. Bapak Dr. Muhammad Firdaus, S.P., M.M., M.P selaku dekan di Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember
3. Bapak Mustofa, S.E., M.Si selaku Ketua Prodi D3 Keuangan dan Perbankan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Utama di Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember, terimakasih atas bimbingan, kesabaran serta ketelatenan yang selama ini Bapak berikan sehingga tugas akhir skripsi ini terselesaikan dengan harapan.
4. Bapak Drs. Bagus Qomaruzzaman Ratu Edi, M.P selaku dosen pembimbing Asisten yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini
5. Pihak PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis



6. Ibu Evalia Firmanitasari, Ibu Brigita Permatasari, Bapak Ferdian, dan Bapak Budi, selaku karyawan di PT. Pegadaian (Persero) UPC Balung yang telah banyak membantu penulis dalam melaksanakan penelitian Tugas Akhir ini
7. Kedua orang tua saya Bapak Lasdiono dan Ibu Windarnik yang telah memberikan semangat dalam meraih kesuksesan
8. Teman-teman seperjuangan yang telah mendukungku dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih jauh dari kata sempurna dan banyak kekurangan, mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis berharap banyak kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

## DAFTAR ISI

HALAMAN Sampul .....	i
HALAMAN Judul.....	ii
HALAMAN Persetujuan.....	iii
HALAMAN Pengesahan.....	iv
HALAMAN Pernyataan Bebas Plagiarisme .....	v
HALAMAN Motto .....	vi
LEMBAR Persembahan .....	vii
KATA Pengantar .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR Tabel.....	xii
DAFTAR Gambar .....	xiii
DAFTAR Lampiran.....	xiv
ABSTRAK .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	6
1.6 Kajian Teori .....	14
1.6.1 Pengertian Kredit.....	14
1.6.2 Tujuan Kredit .....	15
1.6.3 Jenis-jenis Kredit.....	16
1.6.4 Pengertian Pegadaian .....	16
1.6.5 Fungsi Pegadaian.....	17
1.7 Batasan Masalah.....	17
BAB II METODE PENELITIAN .....	18
2.1 Pendekatan dan Strategi Penelitian .....	18
2.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	18

2.3 Metode Pengambilan Data .....	19
2.4 Tahapan Penelitian .....	20
2.4.1 Tahapan Penelitian di Lapangan .....	20
2.4.2 Lokasi Penelitian.....	21
2.4.3 Waktu Penelitian .....	22
2.5 Pendekatan Dalam Analisis Data .....	22
2.6 Keabsahan Penelitian .....	24
<b>BAB III HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Orientasi Kancas Penelitian.....	28
3.1.1 Sejarah PT. Pegadaian (Persero) .....	28
3.1.2 Visi dan Misi PT. Pegadaian (Persero) .....	32
3.1.3 Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) UPC Balung .....	33
3.1.4 Produk Layanan di PT. Pegadaian (Persero) UPC Balung .....	37
3.2 Pelaksanaan Penelitian .....	43
3.2.1 Hambatan Selama Penelitian .....	43
3.3 Hasil Temuan .....	44
3.3.1 Hasil Wawancara .....	45
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>58</b>
4.1 Faktor-Faktor Kredit Macet .....	58
4.2 Penanganan Kredit Macet .....	61
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>63</b>
5.1 Kesimpulan .....	63
5.2 Implikasi.....	64
5.3 Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

1.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian .....	12
3.1 Jadwal Penelitian .....	43



## DAFTAR GAMBAR

3.1 Struktur Organisasi.....	33
------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Dengan Informan.....	69
Lampiran 2. Bukti Rekaman Hasil Wawancara.....	70
Lampiran 3. Dokumentasi.....	71
Lmpiram 4. Surat Izin Penelitian .....	72



## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor kredit macet pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Balung dan untuk mengetahui bagaimana penanganan kredit macet pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Balung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (*Field Research*) dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Metode pengambilan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor kredit macet di PT. Pegadaian (Persero) UPC Balung apabila nasabah tidak membayar tepat waktu dan mengabaikan ketika ada pemberitahuan dari pihak pegadaian, faktor lainnya penyebab kredit macet itu ketika nasabah mengalami gagal panen. Untuk penanganannya jika memang nasabah nya sudah melarikan diri dan benar-benar tidak dapat membayar angsuran kalau yang digadaikan BPKB sepeda motor berarti yang ditarik sepeda motornya, atau bisa juga pihak pegadaian ajukan klaim asuransi.

Kata Kunci: Penanganan, Faktor, Kredit Macet



## ABSTRACT

*This research was conducted to determine the factors of bad credit at PT. Pegadaian (Persero) UPC Balung and to find out how bad credit at handled at PT. Pegadaian (Persero) UPC Balung. This research uses field research methods with a descriptive qualitatif approach. The data collection method in this research is by using observation, interviews and documentation. The reseults of this research show that the factors of bad credit at PT. Pegadaian (Persero) UPC Balung if customers do not pay on time and ignore notifications from the pawnshop, another factor that causes bad credit is when customers experience crop failure. For handling, if the customer has run away and is really unable to pay the installments, if the BPKB motorbike is powned, it means the motorbike has been towed, or the pownshop can also submit an insurace claim.*

*Keyword : Hendling, Factors, Bad Credit*





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Di Indonesia terdapat dua jenis lembaga keuangan yaitu lembaga keuangan perbankan dan lembaga keuangan bukan bank. Bank terbagi lagi menjadi beberapa jenis yaitu bank sentral, bank umum, dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Sementara lembaga keuangan bukan bank yang saat ini mulai berkembang di Indonesia adalah pegadaian, pegadaian syariah, pasar modal, pasar modal syariah, pasar uang, koperasi simpan pinjam, BMT, leasing, asuransi, asuransi syariah, dana pensiun, modal ventura, dan lain sebagainya. Berdirinya lembaga keuangan bukan bank semakin memberikan kemudahan masyarakat khususnya golongan menengah kebawah dalam mendapatkan dana pinjaman. Salah satu lembaga tersebut adalah pegadaian yang memiliki motto “mengatasi masalah tanpa masalah’ yang berhasil disosialisasikan oleh PT. Pegadaian kepada masyarakat golongan menengah bawah mulai tertarik untuk memanfaatkan pegadaian sebagai salah satu tempat alternatif untuk mendapatkan kredit di samping lembaga keuangan bank lain yang sudah banyak di kenal masyarakat.

Pegadaian adalah lembaga keuangan yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan berupa pembiayaannya kepada masyarakat dalam bentuk penyaluran dana dengan jumlah yang relatif kecil maupun jumlah yang besar atas dasar gadai, juga sebagai jasa titipan, jasa taksiran. Barang yang digadaikan harus memiliki nilai ekonomis sehingga dapat

dijadikan nilai taksiran oleh pihak gadai. Pegadaian merupakan kegiatan menjamin barang-barang yang dijamin akan di tebus kembali oleh nasabahnya sesuai perjanjian kedua belah pihak ( Yandri dan Fatmalia, 2020).

Gadai adalah suatu hak yang diperoleh atas suatu benda bergerak, yang digunakan sebagai jaminan atas pinjaman yang diberikan oleh penerima gadai. Yang dimaksud dengan benda bergerak dalam gadai ialah benda yang dapat dipindahkan, bukan benda tetap seperti tanah atau bangunan. Secara umum pengertian dari usaha gadai ini adalah kegiatan yang menjamin barang-barang berharga kepada pihak tertentu, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang akan dijamin akan ditebus kembali sesuai perjanjian antara nasabah dengan lembaga gadai (kasmir, 2015).

Dalam pemberian kredit pihak kreditur pada umumnya melakukan kegiatan penganalisisan demi menekan terjadinya resiko kredit macet dengan cara menerapkan prinsip pemberian kredit menggunakan analisis 5C yaitu : character, capacity, capital, collateral, dan condition. Dari lima prinsip tersebut collateral sebagai bahan pertimbangan yang sangat penting dalam keberhasilan penyelesaian kredit, dimana fungsi collateral tersebut sebagai jaminan yang diberikan debitur kepada kreditur. Apabila pihak debitur tidak mampu menyelesaikan kewajibannya dalam hal melunasi kreditnya, maka jaminan inilah yang akan dipergunakan untuk tindakan selanjutnya.

PT Pegadaian Unit Pembantu Cabang Balung Jember menyediakan berbagai layanan kredit dengan beberapa produk PT Pegadaian. Layanan produk PT Pegadaian yang tersedia mulai dari investasi emas pegadaian,

Kredit Angsuran Fidusia (KREASI), Kredit Cepat Aman (KCA), Kredit Gadai Sistem Angsuran (KRASIDA) dan lainnya. Nasabah bisa mengajukan pinjaman atau kredit dengan jaminan dari perhiasan, surat BPKB kendaraan motor atau mobil, surat tanah dan lainnya.

Permasalahan yang dihadapi oleh hampir semua lembaga penyedia dana adalah adanya nasabah yang tidak dapat mengangsur atas apa yang sudah diperjanjikan sehingga timbul kredit macet (Hidayah dan Khaeruddin, 2014). Demikian halnya dengan PT. Pegadaian (Persero) UPC Balung tidak terhindar dari kredit bermasalah, seperti masih terdapat banyak nasabah yang tidak dapat membayar angsuran kredit sehingga menimbulkan kredit macet. Namun hal ini harus dapat diminimalisir agar dapat menjaga likuiditas dan meningkatkan profitabilitas perusahaan.

Kredit macet adalah pinjaman yang mengalami kesulitan dalam penyelesaian kewajiban dari nasabah terhadap bank atau lembaga keuangan non bank dikarenakan faktor kesengajaan atau karena faktor eksternal diluar kemampuan kendali debitur. kredit macet juga dikenal dengan istilah kredit bermasalah, kredit kurang lancar atau kredit diragukan (Riadi, 2019). Menurut pengertian yang sudah dipaparkan maka dapat disimpulkan kredit yang sudah jatuh tempo yang tidak dapat dibayar oleh nasabah terhadap kreditur yang dikarenakan faktor kesengajaan atau karena faktor eksternal diluar kemampuan debitur.

Berbagai faktor yang diduga sebagai penyebab kredit macet yaitu faktor intern dan faktor ekstern. Faktor intern adalah faktor yang menyebabkan

kredit macet dari pihak dalam lembaga keuangan, sedangkan faktor ekstern adalah faktor yang menyebabkan kredit macet yang berasal dari luar lembaga keuangan yaitu dari nasabah atau lingkungan. (Suyatno, dkk dalam Irwansyah dan Dharmayasa, 2018) menyatakan, Penyebab kredit macet dilihat dari faktor intern yaitu kegagalan mengelola usaha, kebijakan perkreditan yang kurang menunjang, kelemahan sistem dan prosedur penilaian kredit, pemberian dan pengawasan kredit yang menyimpang dari prosedur. Sedangkan penyebab kredit macet dilihat dari faktor ekstern yaitu lingkungan usaha debitur yang kurang menunjang (jauh dari rumah penduduk dan keramaian, lingkungan yang kotor sehingga tidak ada pembeli ), musibah seperti kebakaran, bencana alam, kegagalan mengelola usaha, dan persaingan antara lembaga keuangan

Sesuai dengan uraian diatas, hal yang bisa dilakukan oleh pihak penyedia dana adalah meminimalisasi kemungkinan terjadinya kredit macet dengan menerapkan prinsip kehati-hatian dalam memberikan kredit. Selain itu, untuk menghindari adanya kredit macet diperlukan adanya jaminan perlindungan bagi Pegadaian dari kerugian yang disebabkan dari penyaluran kredit.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul “ **ANALISIS PENANGANAN KREDIT MACET PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) UPC BALUNG JEMBER**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana faktor-faktor kredit macet pada PT. Pegadaian (persero) UPC Balung Jember ?
2. Bagaimana penanganan kredit macet yang terjadi pada PT. Pegadaian (persero) UPC Balung Jember ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kredit macet pada PT. Pegadaian (persero) UPC Balung Jember
2. Untuk mengetahui bagaimana penanganan kredit macet pada PT. Pegadaian (persero) UPC Balung Jember

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti

Untuk menambah wawasan dan ilmu baru bagi penulis khususnya mengenai penanganan kredit macet di PT. Pegadaian (persero) UPC Balung Jember

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan dalam menangani masalah dalam kredit macet di PT. Pegadaian (persero) UPC Balung Jember

3. Bagi almamater

Diharapkan bisa berguna untuk menambah referensi dan wawasan penelitian sejenis pada waktu yang akan datang dan memberikan informasi

bagi pihak-pihak yang membutuhkan mengenai judul yang dibahas dalam penelitian ini.

### **1.5 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang saya lakukan, yaitu penelitian tentang “ Analisis Penanganan Kredit Macet Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Balung Jember” ada beberapa penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini, antara lain :

1. Abdul Rahim, Rostriningsih (2023), “*Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kredit Macet Pada PT. Pegadaian (Persero) Sumbawa Besar*”. Berbagai faktor yang diduga sebagai penyebab kredit macet yaitu faktor intern dan faktor ekstern. Faktor intern adalah faktor yang menyebabkan kredit macet dari pihak dalam lembaga keuangan, sedangkan faktor ekstern adalah faktor yang menyebabkan kredit macet yang berasal dari luar lembaga keuangan yaitu dari nasabah atau lingkungan. (Suyatno, dkk dalam Irwansyah dan Dharmayasa, 2018) menyatakan, Penyebab kredit macet dilihat dari faktor intern yaitu kegagalan mengelola usaha, kebijakan perkreditan yang kurang menunjang, kelemahan sistem dan prosedur penilaian kredit, pemberian dan pengawasan kredit yang menyimpang dari prosedur. Sedangkan penyebab kredit macet dilihat dari faktor ekstern yaitu lingkungan usaha debitur yang kurang menunjang (jauh dari rumah penduduk dan keramaian, lingkungan yang kotor sehingga tidak ada pembeli), musibah seperti kebakaran, bencana alam, kegagalan mengelola usaha, dan persaingan antara lembaga keuangan. Jenis data yang

digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Sugiyono (2019) menyatakan bahwa data yang berbentuk angka-angka atau data kualitatif yang diangkakan (scoring). Data kuantitatif dalam penelitian berupa hasil jawaban kuesioner yang disebarakan kepada responden penelitian. Sumber data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah data primer.

2. Rasman, Saharudin, Lia Trizza Firgita Adhilia (2023), *“Penyelesaian Kredit Macet Dengan Jaminan Fidusia Pada PT. Pegadaian Cabang Sidrap”*. Penyelesaian kredit macet dimulai dengan melakukan tindakan-tindakan persuasif dengan mencari tahu penyebab nasabah tidak melunasi kredit. Pegadaian cabang Sigrab mengirimkan surat peringatan sebanyak 3 kali dalam jangka waktu 7 hari berturut-turut. Apabila tetap tidak berhasil maka dilakukan penarikan atau penyitaan barang jaminan untuk dilakukan lelang atau penjualan dibawah tangan. Jenis penelitian ini adalah normatif-empiris “penelitian secara normatif adalah penelitian yang dilakukan berdasarkan penggunaan norma-norma hukum secara tertulis dan menginterpretasikan hal-hal yang bersifat teoritis”.
3. Risda Amdebora Sihaloho (2022), *“Tinjauan Hukum Reskontruksi Kredit Macet Pada Masa Pandemi Covid-19( Studi Pada Kantor PT Pegadaian Kanwil 1 Medan )”*. Debitur mengalami penurunan omset usahanya yang menjadi sumber dana untuk pelunasan kredit, debitur bangkrut atau usahanya telah tutup sehingga mengalami masalah ekonomi hal tersebut yang mengakibatkan terjadinya kredit macet. Penerapan reskontruksi kredit terhadap PT. Pegadaian Kanwil 1 Medan, dilakukan melalui

penilaian kualitas aset terhadap nasabah dan yang tergolong masuk kriteria nasabah. Teknik pengumpulan data menggunakan library research (penelitian Perpustakaan), dan field research (penelitian lapangan). Pendekatan yang dilakukan menggunakan penelitian deskriptif analisis yaitu dengan mengambil dengan meneliti data dengan seteliti mungkin yang diambil dari PT. Pegadaian Kanwil 1 Medan. Analisis data yang digunakan yaitu menggunakan metode penelitian kepustakaan untuk menganalisis data dan menarik kesimpulan.

4. Mildayanti, Goso, Halim Palette (2022), "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kredit Macet Pada Pegadaian Syariah Luwu*". Suku bunga juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kredit macet. Jika suku bunga naik, maka biaya pinjaman akan meningkat, yang dapat membuat pembayaran angsuran menjadi lebih sulit bagi peminjam. Selain itu, perubahan suku bunga juga dapat mempengaruhi nilai aset yang dijaminkan, yang dapat Metode penelitian menggunakan populasi dan Sampel. Populasi merupakan suatu generalisasi yang mencakup obyek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulan dari hasil penelitiannya. Dalam kasus ini, populasi yang diteliti adalah nasabah Pegadaian Syariah Luwu, sedangkan sampel yang diambil sebanyak 45 menggunakan metode acak dan random sampling. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner online. Kesimpulan



dari penelitian tersebut adalah kondisi ekonomi, keuangan, dan suku bunga berpengaruh signifikan terhadap terjadinya tingkat kredit macet.

5. Ida Wayan Adi Pratama Wijaya (2021), "*Penyelesaian Kredit Bermasalah Melalui Penjualan Dibawah Tangan Atas Jaminan Fidusia (Studi di PT. Pegadaian Cabang Karang jasi Mataram)*". Penyelesaian kredit bermasalah melalui penjual dibawah tangan atas jaminan fidusia di PT. Pegadaian cabang Karang Jasi Mataram terlebih dahulu dilakukan dengan upaya-upaya persuasif, yaitu debitor diminta untuk menyelesaikan hutangnya atau kalau tidak mampu menjalankan kredit, akan diminta menyerahkan agunan kredit untuk dijual oleh PT. Pegadaian. Teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan wawancara.
6. Putri Ayu Syafitri (2021), "*Penerapan Eksekusi Jaminan Fidusia Dalam Kredit Macet Berdasarkan Asas Droit De Suite di Pegadaian Syariah Pamekasan*". Dalam mengeksekusi objek jaminan fidusia kreditor melihat dari permasalahan timbulnya kredit macet, jika terjadi karena perbuatan debitor diluar kesengajaan seperti usahanya yang bangkrut sehingga tidak mampu memenuhi kewajibannya, maka penyelesaiannya melalui non litigasi yaitu musyawarah atau mediasi. Namun jika terjadi akibat adanya perjanjian yang menyimpang dari hukum seperti penggelapan objek jaminan, maka kreditor melaporkan kasus tersebut ke pihak yang berwenang yaitu kepolisian lalu diserahkan ke pengadilan. Jenis penelitian ini kualitatif yaitu bersifat teori disertai pengumpulan data, seperti

dokumen, arsip, dan informasi intelektual lainnya. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

7. Diah Ayu Woro Ambarini, Gideon Setyo Budiwitjaksono (2021), *“Analisis Kredit Macet Dalam Menentukan Kebijakan Restrukturisasi Pada Bank BRI Jombang”*. Restrukturisasi kredit adalah upaya yang dilakukan bank terhadap debitur sedang mengalami kredit macet. Restrukturisasi kredit adalah upaya untuk meningkatkan aktivitas kredit pada debitur yang mengalami kesulitan memenuhi kewajiban mereka. Berikut hasil wawancara dengan Manajer Pemasaran BRI Jombang :  
dapat ditandai dengan salah satu indikator yakni, debitur yang telat membayarkan kreditnya. Adapun tindak lanjutnya sebelum debitur tersebut mengalami macet, yaitu dilakukannya negosiasi. Setelah ada berita acara negosiasi dengan debitur, pihak BRI Jombang memberikan keputusan kredit sesuai dengan negosiasi tersebut. Penyelesaian dengan cara itu biasa disebut dengan restrukturisasi atau suatu penataan ulang yang sifatnya sementara. Kebijakan restrukturisasi ini dinilai sebagai alternatif penyelesaian kredit macet di Bank BRI Jombang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif jenis datanya bersifat non angka. Sampel dari penelitian ini menggunakan purposive sampling. Metode pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.
8. I Putu Surya, I Nyoman Sukandia, Ni Komang Arini Styawati (2021), *Penyelesaian Kredit Macet Melalui Upaya Litigasi di Koperasi Simpan*

*Pinjam Surya Mandiri di Kabupaten Gianyar*”. Kredit bermasalah adalah suatu peminjaman kredit koperasi yang dilakukan oleh nasabah koperasi sebagai debitur tetapi pelunasannya mengalami ketidak lancaran yang ditimbulkan oleh pihak debitur sendiri, bisa saja karena bencana alam yang mengakibatkan usaha debitur mengalami kendala akibat kerusakan lingkungan. Pihak koperasi sebagai kreditur harus teliti dan menganalisis terlebih dahulu apakah kredit yang akan diberikan tersebut layak atau tidak untuk diberikan kepada debitur guna menghindari menimbulkan kredit bermasalah di kemudian hari. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pengumpulan datanya menggunakan teknik wawancara.

9. Apriani Simatupang, Etyca Rizky Yanti, Nuke Mardila (2021), *“Manajemen Kredit Kepemilikan Rumah Untuk Meminimalisir Kredit Macet Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk”*. Pada proses pelaksanaan analisis digunakan untuk melihat kesungguhan dan kemampuan calon debitur dalam pengajuan kredit kepada Bank BTN. Pada tahap analisis kredit ini bank BTN memaksimalkan setiap poin yang ada supaya kredit dapat terkontrol dan terhindar dari kredit macet. Metode pengumpulan datanya menggunakan kegiatan wawancara dan dokumentasi, dan menggunakan pendekatan kualitatif.
10. Rafika Eris (2020), *“Analisis Penanganan Kredit Bermasalah Pada PT. Pegadaian(Persero) Pekanbaru Kota”*. Permasalahan dalam kredit disebabkan jika hubungan kreditur dengan peminjam mengalami adanya hubungan kerja sama antara peminjam dan pihak kreditur yang

bersangkutan, hal yang mungkin terjadi yaitu perusahaan mengalami likuiditas. Kredit bermasalah merupakan bagian dari pengelolaan kredit, karena kredit bermasalah tersebut merupakan salah satu resiko yang dihadapi oleh bisnis pegadaian. Jenis dan sumber data ini diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan wawancara dan dokumentasi. Dan teknik analisis yang digunakan dengan pendekatan deskriptif dan kualitatif.

Dari beberapa peneliti terdahulu yang telah disebutkan disamping, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat adanya perbedaan dan persamaan yaitu:

**Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian**

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Abdul Rahim, Rostriningsih (2023)	Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kredit Macet Pada PT. Pegadaian (persero) Sunbawa Besar	a) Tahun Penelitian	a) Menggunakan Metode Kuantitatif b) Lokasi Penelitian
2.	Rasman, Saharudin, Lia Trizza Firgita Adhilia (2023)	Penyelesaian Kredit Macet Dengan Jaminan Fidusia Pada PT. Pegadaian Cabang Sidrap	a) Tahun Penelitian	a) Menggunakan Metode Normatif Empiris b) Lokasi Penelitian
3.	Risda Amdebora Sihalo (2022)	Tinjauan Hukum Reskontruksi Kredit Macet Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi di Kantor PT. Pegadaian Kanwil 1 Medan)	a) Menggunakan metode field Research	a) Lebih Terfokus Tentang reskontruksi hukum b) Lokasi Penelitian c) Tahun Penelitian
4.	Mildayanti, Goso, Halim Palette (2022)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi	a) Sama sama menjelaskan tentang kredit	a) Menggunakan metode kuantitatif

		Kredit Macet Pada Pegadaian Syariah Luwu	macet	b) Lokasi penelitian c) Tahun Penelitian
5.	Ida Wayan Adi Pratama Wijaya (2021)	Penyelesaian Kredit Bermasalah Melalui Penjualan Dibawah Tangan Atas Jaminan Fidusia (Studi di PT. Pegadaian Cabang Karang jasi Mataram)	a) Menggunakan metode wawancara	a) Lokasi Penelitian b) Tahun Penelitian
6.	Putri Ayu Syafitri (2021)	Penerapan Eksekusi Jaminan Fidusia Dalam Kredit Macet Berdasarkan Asas Droit De Suite di Pegadaian Syariah Pamekasan	a) Penggunaan metode kualitatif	a) Lokasi Penelitian b) Tahun Penelitian
7.	Diah Ayu Woro Ambarini, Gideon Setyo Budiwitjakso no (2021)	Analisis Kredit Macet Dalam Menentukan Kebijakan Restrukturisasi Pada Bank BRI Jombang	a) Menggunakan metode kualitatif b) Menggunakan puposive sampling c) Menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi	a) Objek Penelitian b) Tahun Penelitian c) Lokasi penelitian
8.	I Putu Surya, I Nyoman Sukandia, Ni Komang Arini Styawati (2021)	Penyelesaian kredit macet melalui upaya litigasi di koperasi simpan pinjam Surya Mandiri di Kabupaten Gianyar	a) Menggunakan metode kualitatif b) Menggunakan metode wawancara	a) Objek Penelitian b) Tahun Penelitian c) Lokasi Penelitian
9.	Apriani Simatupang, Etyca Rizky	Manajemen Kredit Kepemilikan	a) Menggunakan metode kualitatif	a) Objek Penelitian b) Tahun

	Yanti, Nuke Mardila (2021)	Rumah Untuk Meminimalisir Kredit Macet Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	b) Menggunakan metode wawancara c) Menggunakan metode dokumentasi	Penelitian c) Lokasi Penelitian
10.	Rafika Eris (2020)	Analisis Penanganan Kredit Bermasalah Pada PT. Pegadaian (Persero) Pekan Baru Kota	a) Menggunakan metode kualitatif b) Menggunakan metode deskriptif kualitatif	a) Lokasi Penelitian b) Tahun Penelitian

*Sumber : 2.1 Penelitian Terdahulu*

Secara keseluruhan, persamaan penelitian ini dengan peneliti terdahulu yaitu menggunakan metode kualitatif, sedangkan untuk perbedaannya yaitu terdapat pada objek penelitian, lokasi penelitian, dan tahun penelitian. Pada penelitian ini diambil objek di PT. Pegadaian (persero) UPC Balung Jember.

## 1.6 Tinjauan Pustaka

### 1.6.1 Pengertian kredit

Pengertian kredit menurut Undang-Undang perbankan nomor 10 tahun 1998 adalah Penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga (Kasmir, 2007:73).

(Malayu S.P. 2008:2007) Pengertian kredit menurut UU RI No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan Bab 1, Pasal 1, ayat (12) adalah penyedia uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara

bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga imbalan atau pembagian hasil keuntungan

### **1.6.2 Tujuan Kredit**

Pemberian suatu fasilitas kredit mempunyai beberapa tujuan yang berhak dicapai yang tentunya tergantung dari tujuan Bank atau Lembaga Keuangan Non Bank itu sendiri.

Menurut Kasmir (2004) tujuan utama kredit pemberian kredit adalah sebagai berikut:

a. Mencari keuntungan

Tujuan utama pemberian kredit adalah untuk memperoleh keuntungan. Hasil keuntungan ini diperoleh dalam bentuk bunga yang diterima oleh bank sebagai balas jasa dan biaya administrasi kredit yang dibebankan pada nasabah.

b. Membantu usaha nasabah

Tujuan selanjutnya adalah untuk membantu usaha nasabah yang membutuhkan dana, baik dana untuk investasi maupun dana untuk modal kerja. Dengan dana itu maka pihak debitur dapat mengembangka dan memperluas usahanya.

c. Membantu pemerintah

Bagi pemerintah semakin banyak kredit yang diberikan oleh pihak bank, maka semakin meningkatkan jumlah kegiatan

ekonomi yang akan terjadi. Mengingat semakin banyak kredit berarti adanya peningkatan pembangunan berbagai sektor.

### **1.6.3 Jenis-jenis kredit**

Menurut Kariyoto (2017:200) kredit dapat diklarifikasikan dalam beberapa kategori, tergantung pada jenis aktivitasnya. Jenis-jenis kredit menurut Suyatno dalam buku Dasar-Dasar Perkreditan, menyatakan bahwa jenis-jenis kredit terdiri dari:

- a. Berdasarkan kegunaan kredit
- b. Berdasarkan jangka waktu pemberian kredit
- c. Kredit dilihat dari sudut jaminannya
- d. Berdasarkan cara pembayarannya

### **1.6.4 Pengertian pegadaian**

Pegadaian adalah lembaga keuangan yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan operasionalnya berupa pembiayaan kredit kepada masyarakat dalam bentuk penyaluran dana dengan jumlah yang relatif kecil maupun jumlah yang besar atas dasar gadai, juga sebagai jasa titipan, jasa taksiran. Barang yang digadaikan harus memiliki nilai ekonomis sehingga dapat di jadikan nilai taksiran oleh pihak gadai. Pegadaian merupakan kegiatan menjamin barang-barang berharga untuk memperoleh uang dan barang yang dijaminakan akan di tebus kembali oleh nasabahnya sesuai perjanjian kedua belah pihak (Kasmir, 2016:231).



### **1.6.5 Fungsi Pegadaian**

- a. Mengelola penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai dengan cara mudah, cepat, aman
- b. Menciptakan dan mengembangkan usaha-usaha lain yang menguntungkan bagi pegadaian maupun masyarakat
- c. Mengelola keuangan, perlengkapan, kepegawaian, pendidikan, dan pelatihan
- d. Mengelola organisas, tata kerja, dan tata laksana pegadaian
- e. Melakukan penelitian dan pengembangan serta mengawasi pengelolaan pegadaian

### **1.7 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dibahas, maka perlu dilakukan pembatasan masalah yang diteliti. Oleh karena itu penulis membatasi masalah pada penelitian ini yang berfokus pada analisis penanganan kredit macet pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Balung Jember. Penelitian ini dilakukan dalam rentang waktu bulan Desember 2023 sampai Februari 2024.

## **BAB II**

### **METODE PENELITIAN**

#### **2.1 Pendekatan dan Strategi Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (*Field Research*). Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian *Naturalistik* Karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*Natural Setting*) (Sugiyono, 2017).

Menurut Moleong (2012), penelitian lapangan *field research* dapat juga dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif. Maksud dari *field research* adalah peneliti akan melakukan penelitian secara langsung ke lokasi penelitian pada yaitu PT. Pegadaian (Persero) UPC Balung Jember.

Metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif deskriptif, karena data yang diperoleh merupakan keterangan-keterangan dalam bentuk uraian – uraian. Kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, maksudnya sumber data yang diperoleh tertulis atau ungkapan dan tingkah laku yang diobservasikan dari manusia (Masri Singarimbun dan Sofian Efendi, Metode Survei 1995).

#### **2.2 Teknik Pengambilan Sampel**

Sugiyono (2018:131) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari total dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi tersebut, dengan kata lain sampel merupakan metode dalam suatu penelitian yang dilakukan dengan cara mengambil sebagian atas setiap populasi yang akan diteliti.

*Purposive sampling* yaitu suatu teknik pemilihan sampel dengan pertimbangan tertentu. (Sugiyono 2017: 96). Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian adalah orang-orang pilihan peneliti yang dianggap terbaik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan kepada peneliti.

### **2.3 Metode Pengambilan Data**

Menurut Sugiyono (2016) Teknik pengumpulan data adalah suatu langkah yang dinilai strategis dalam penelitian, karena mempunyai tujuan yang utama yaitu memperoleh data. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Pengamatan (Observasi)

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek- objek alam yang lain.

2. Wawancara

Wawancara Menurut Sugiyono (2018) wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dan jumlah respondenya sedikit atau kecil. Dalam penelitian ini, peneliti mencatat atau merekam semua jawaban dari informan dengan apa adanya. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara

terstruktur, maksud dari wawancara terstruktur yaitu peneliti sudah menyiapkan pertanyaan terlebih dahulu sebelum mewawancarai informan.

### 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi ini merekam semua hasil wawancara dan keterangan yang diberikan oleh informan. Dokumentasi dalam penulisan ini yaitu mengumpulkan dokumen pendukung yang berasal dari PT. Pegadaian (Persero) UPC Balung Jember seperti foto, maupun dokumen lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

## **2.4 Tahapan Penelitian**

### **2.4.1 Tahapan Penelitian Di Lapangan**

Ada empat tahapan dalam penelitian kualitatif, diantaranya :

#### 1. Tahap Pra Lapangan

Pada tahap ini, sebelum memulai kegiatan penelitian, peneliti melakukan beberapa persiapan antara lain menyusun dan mempelajari situasi penelitian dan kondisi tempat penelitian. Hal ini dilakukan untuk melihat dan mengetahui keadaan latar pada penelitian. Setelah semuanya dilakukan maka selanjutnya adalah melakukan atau mengurus perizinan penelitian

## 2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Langkah ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi yang berorientasi pada penelitian. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, dan pengumpulan dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

## 3. Tahap Analisis Data

Pada fase ini, data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi diolah dan diorganisasikan setelah menginterpretasikan data sesuai dengan konteks masalah yang diteliti.

## 4. Tahapan Pelaporan

Tahap ini merupakan tahap yang terakhir dari rangkaian kegiatan penelitian yaitu pelaporan tertulis hasil kegiatan penelitian. Kemudian melanjutkan konsultasi untuk memperbaikinya sehingga penulisan laporan penelitian ini selesai.

### **2.4.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap sebuah hal atau masalah yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data penelitian yang akurat. Penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian (Persero) UPC Balung Jember yang berlokasi di Jl. Raya Rambipuji Nomor 07 Kec. Balung Kabupaten Jember 68161.

### **2.4.3 Waktu Penelitian**

Menurut (Sugiyono, 2015) tidak ada cara yang mudah untuk menentukan berapa lama penelitian dilaksanakan. Tetapi lamanya penelitian akan tergantung pada keberadaan sumber data dan tujuan penelitian. Selain itu juga akan tergantung cakupan penelitian, dan bagaimana penelitian mengatur waktu yang digunakan. Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 3 bulan terhitung dari bulan Desember 2023 – Februari 2024.

### **2.5 Pendekatan Dalam Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2019), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban, yang di wawancarai. Aktivitas dalam analisis data yaitu, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang di sebut dengan Analisis Data Model Miles and Huberman (Sugiyono, 2019).

#### **1. Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi, atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data di lakukan sehari-hari bahkan bisa berbulan-bulan, sehingga data yang di peroleh akan banyak. Pada awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang di teliti, semua yang dilihat dan

didengar direkam semuanya. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang banyak dan bervariasi (Sugiyono, 2019).

## 2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2019), data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti yang telah dikemukakan, semakin lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit sehingga untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilah dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Kemudian dengan data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono, 2019).

## 3. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Pada penelitian kualitatif yang sering di gunakan untuk menyajikan data, adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut (Sugiyono, 2019).

#### 4. Kesimpulan dan Verifikasi Data

Menurut Sugiyono (2019), kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak di temukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kemudian apabila kesimpulan dikemukakan pada tahap awal, di dukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum pernah ada (Sugiyono, 2019).

#### 2.6 Keabsahan Penelitian

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Moleong, 2007:320). Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility, transferability, dependability, dan confirmability* (Sugiyono, 2007 : 270).

Uji validitas data yang dapat dilakukan adalah



### *1. Credibility*

Tujuan uji credibility (kredibilitas) atau uji kepercayaan adalah untuk mengetahui kebenaran dari hasil yang di teliti. Terdapat enam teknik yang dapat dilakukan untuk uji kredibilitas data kepercayaan, yaitu :

#### a) Perpanjangan Pengamatan

Hal ini bertujuan untuk memeriksa kembali apakah informasi yang diberikan selama ini benar atau tidak. Apabila informasi yang selanjutnya diverifikasi tidak benar atau tidak asli, maka peneliti melakukan observasi yang lebih luas dan mendalam untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh adalah benar.

#### b) Meningkatkan Kecermatan

Meningkatkan akurasi adalah cara menganalisis data yang dikumpulkan untuk menentukan apakah itu akurat atau tidak. Meningkatkan akurasi berarti pengamatan yang lebih hati-hati dan terus menerus

#### c) Triangulasi

Menurut (Moelong, 2017), triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya.

d) Analisis Kasus Negatif

Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari informasi yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan informasi yang ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti mungkin akan mengubah temuannya (Sugiyono, 2007:275).

e) Menggunakan Bahan Referensi

Kutipan mengacu pada membantu memperkuat informasi yang ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya (Sugiyono, 2007:275).

f) Pengecekan Anggota

Tujuannya untuk mengetahui sejauh mana informasi yang diterima sesuai dengan data yang diberikan oleh penyedia informasi (*Transferability*). *Transferability* merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil (Sugiyono, 2007:276).

## 2. *Transferability*

*Transferability* merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil

(Sugiyono, 2007:276). Pertanyaan yang berkaitan dengan nilai transfer sampai saat ini masih dapat diterapkan/dipakai dalam situasi lain. Bagi peneliti nilai transfer sangat bergantung pada si pemakai, sehingga ketika penelitian dapat digunakan dalam konteks yang berbeda di situasi sosial yang berbeda validitas nilai transfer masih dapat dipertanggung jawabkan.

### 3. *Dependability*

*Dependability* dalam penelitian kualitatif disebut kepercayaan, sebagai penelitian terpercaya beberapa percobaan selalu memberikan hasil yang sama. Jika penelitian ini tidak dilakukan tetapi datanya ada, maka peneliti di cap tidak *dependability*

### 4. *Confirmability Objektivitas*

Penelitian ini dianggap objektif apabila hasil penelitian tersebut disepakati oleh beberapa orang. Dalam penelitian kualitatif, uji *confirmability* mirip dengan uji *dependability*. Dalam hal ini, tes dapat dilakukan bersama.

## **BAB III**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **3.1 Orientasi Kancan Penelitian**

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

Sejarah Pegadaian berdiri pada tanggal 20 Agustus 1746 di Batavia (sekarang Jakarta). Pada tanggal tersebut merupakan momentum tonggak awal berdirinya lembaga pegadaian di Indonesia. Pemerintah colonial melalui *Vereenigde Oostindische Compagnie* (VOC) mendirikan Bank Van Leening sebagai lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai.

Pada tahun 1811, Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda dan membubarkan Bank Van Leasing. Sebagai gantinya, masyarakat diberikan keleluasaan untuk mendirikan usaha Pegadaian asal mendapat lisensi dari Pemerintah Daerah setempat (*licentie stelsel*). Namun, dalam perkembangannya metode tersebut berdampak buruk, pemegang lisensi menjalankan praktek rentenir atau lintah darat yang dirasakan kurang menguntungkan pemerintah berkuasa (Inggris).

Metode *licentie stelsel* diganti menjadi *pacth stelsel* yaitu pendirian pegadaian diberikan kepada umum yang mampu membayarkan pajak tinggi kepada Pemerintah Daerah. Metode ini masih tetap dipertahankan saat Belanda berkuasa kembali, namun dalam praktiknya,

metode ini membuka peluang penyelewengan dari pemegang hak dalam menjalankan bisnisnya.

Pemerintah Hindia Belanda mencari jalan keluar dengan menerapkan *cultuur stelsel* yang kajiannya mengusulkan agar kegiatan pegadaian ditangani oleh Pemerintah sehingga dapat memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, kemudian diterbitkanlah peraturan *Staatsblad* (Stbl) Nomor 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur bahwa usaha pegadaian merupakan monopoli Pemerintah. Sebagai implementasi atas peraturan tersebut didirikanlah lembaga pegadaian Negara pertama di Sukabumi, Jawa Barat pada tanggal 1 April 1901. Momentum itulah yang menjadikan tanggal 1 April diperingati sebagai hari ulang tahun PT. Pegadaian (Persero).

Pada masa pendudukan Jepang gedung Kantor Pusat Jawatan Pegadaian yang terletak di Jalan Kramat Raya 162 sempat dijadikan sebagai tempat tawanan perang sehingga Kantor Pusat Jawatan Pegadaian dipindahkan ke Jalan Kramat Raya 132 ketika Jepang mengambil alih kekuasaan dari Belanda. Selama kekuasaan Jepang, tidak banyak perubahan yang terjadi, baik dari sisi kebijakan maupun struktur organisasi Jawatan Pegadaian atau dalam bahasa Jepang disebut *Sitji Eigeikyuku*. Kala itu, pimpinan jawatan dipegang oleh Ohno-San yang berkebangsaan Jepang dengan wakilnya M. Saubari, seorang warga pribumi.

Kantor Jawatan Pegadaian kemudian sempat berpindah keluar Jakarta, yakni Karang Anyar, Kebumen, Jawa Tengah. Perpindahan tersebut dilakukan pada masa awal Pemerintahan Republik Indonesia karena situasi perang yang kian memanas. Setelah itu, pada era Agresi Militer Belanda kedua, Kantor Jawatan Pegadaian kembali mengalami perpindahan, yakni ke Magelang, Jawa Tengah.

Pasca perang, Kantor Jawatan Pegadaian kembali berkantor pusat di Jakarta dan dikelola oleh Pemerintah Republik Indonesia. Sejak dikelola Pemerintah, pegadaian telah mengalami sejumlah pergantian status, mulai dari Perusahaan Negara (PN) pada 1 Januari 1996. Perubahan status kedua adalah berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 7 tahun 1969 yang menjadikan pegadaian sebagai Perusahaan Jawatan (PERJAN). Kemudian dikeluarkan kembali Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1990 yang diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah nomor 103 tahun 2000 sebagai dasar hukum status Perusahaan Umum (PERUM) untuk Pegadaian. Status PERUM bertahan hingga tahun 2011. Pada 13 Desember 2011 Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah nomor 51 tahun 2011 yang menandakan perubahan status badan hukum pegadaian menjadi Perusahaan Persero (Persero).

Berdasarkan Akta Pendirian Perusahaan Perseroan (Persero) Pegadaian atau disingkat PT Pegadaian (Persero) nomor 1 tanggal 1 April 2012 yang dibuat di hadapan Notaris Nanda Fauziwan, SH, M.Kn yang berkedudukan di Jakarta, dan kemudian disahkan berdasarkan Keputusan

Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU17525.AH.01.01 tahun 2012 tanggal 4 April 2012 tentang Pengesahan Badan Hukum Perseroan, telah disahkan Badan Hukum Perusahaan Perseroan (Persero) Pegadaian.

Terjadi perubahan Anggaran Dasar dengan Akta No. 05 tanggal 15 Agustus 2012, yang dibuat dihadapan Notaris Nanda Fauziwan, SH, M.Kn yang berkedudukan di Jakarta Selatan dan diterima pemberitahuannya oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia berdasarkan Surat AHU-AH.01.10-32516 tahun 2012 tanggal 06 September 2012.

Dalam rangka memperluas jangkauan pelayanan, Pegadaian mengoperasikan Unit Pelayanan Cabang (UPC) dan Unit Pelayanan Syariah (UPS). Unit Pelayanan tersebut merupakan perpanjangan tangga Kantor Cabang Induk dalam memberikan pelayanan. Data UPC/UPS dikonsolidasikan di Kantor Cabang Induk sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Per 31 Desember 2014, PT Pegadaian memiliki 610 kantor cabang konvensional, 115 kantor cabang syariah, 3.231 unit pelayanan cabang, dan 500 unit pelayanan syariah.

Dengan berkembangnya zaman, Pegadaian tidak hanya melayani kredit gadai saja tetapi juga jasa finansial lainnya. Bahkan ada juga terdapat pegadaian syariah yang memiliki layanan kredit gadai dan jasa finansial. Salah satunya adalah Cabang Pembantu Duri yang didirikan sejak tahun 2012. Cabang Pembantu Duri berlokasi di Jl. Jenderal

Sudirman, Depan Hotel Susuka, Kelurahan Talang Mandi, Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, Duri.

PT Pegadaian (Persero) memiliki nilai-nilai budaya perusahaan yang disebut dengan INTAN. Secara harfiah Intan adalah batu mulia (batu permata) yang dimiliki masyarakat baik sebagai perhiasan maupun bentuk investasi serta menjadi salah satu barang jaminan nasabah yang banyak diterima di perusahaan. Sedangkan secara filosofis, INTAN merupakan kependekan dari nilai-nilai budaya Inovatif, Nilai moral tinggi, Terampil, Adil layanan, dan Nuansa citra. Dari kelima nilai budaya tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Inovatif, berupaya melakukan penyempurnaan yang mempunyai nilai tambah dan tanggap terhadap perubahan.
- 2) Nilai Moral Tinggi, memahami dan mematuhi ajaran agama masingmasing serta etika perusahaan.
- 3) Terampil, mengetahui dan memahami tugas yang diemban serta selalu belajar dengan penuh tanggung jawab.
- 4) Adil Layanan, memberikan layanan, kenyamanan dan kecepatan.
- 5) Nuansa Citra, peduli dengan nama baik suatu perusahaan.

### **3.1.2 Visi dan Misi PT. Pegadaian (Persero)**

#### **a. Visi**

Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat.



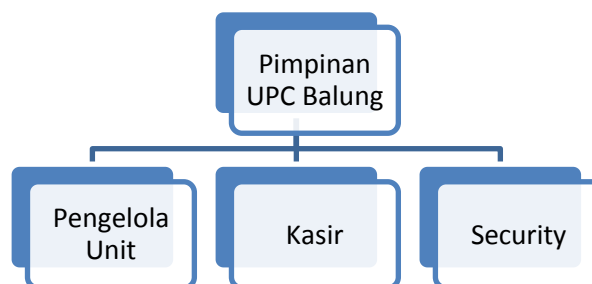
b. Misi

1. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh stakeholder dengan mengembangkan bisnis inti
2. Memperluas jangkauan layanan UMKM melalui sinergi Ultra Mikro untuk meningkatkan proposisi nilai ke nasabah dan stakeholder
3. Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui:
  - Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital
  - teknologi informasi yang handal dan mutakhir
  - Praktek manajemen risiko yang kokoh
  - SDM yang profesional berbudaya kinerja baik

### 3.1.3 Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) UPC Balung

Pembentukan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan terlebih dahulu meliputi peran, ruang lingkup, tanggung jawab dan wewenang. Kegiatan organisasi dapat terlihat dari struktur organisasi yang diterapkan oleh PT. Pegadaian (persero) UPC Balung. Struktur organisasinya terdiri sebagai berikut :

**Gambar 3.1 : Struktur Organisasi**



Sumber Data: PT. Pegadaian (Persero) UPC Balung Jember

Berikut adalah penjelasan mengenai tugas dari masing-masing bagian pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Balung:

#### 1. Pimpinan Cabang

Pimpinan cabang merupakan pejabat struktural sebagai pimpinan kantor cabang dengan segala kualifikasinya yang bertanggung jawab mengelola perusahaan di kantor cabang. Pimpinan cabang mempunyai tugas-tugas sebagai berikut:

- a. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan kegiatan operasional, administrasi, dan keuangan usaha gadai dan usaha lain Kantor Cabang serta Unit Pelayanan Cabang (UPC).
- b. Menyusun rencana kerja anggaran Kantor Cabang dan UPC berdasarkan acuan yang telah ditetapkan.
- c. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan operasional usaha gadai dan usaha lain.
- d. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan operasional UPC
- e. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan penatausahaan barang jaminan bermasalah.
- f. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan pengelolaan modal kerja.

- g. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan pengelolaan administrasi serta pembuatan laporan kegiatan operasional kantor cabang.
- h. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan kebutuhan dan penggunaan sarana prasarana, serta kebersihan dan ketertiban kantor cabang dan UPC.
- i. Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan pemasaran dan pelayanan konsumen.
- j. Mewakili kepentingan perusahaan baik ke dalam maupun ke luar berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh atasan.

## 2. Pengelola Unit

Pengelola unit memiliki fungsi sebagai petugas gudang dan penyimpanan barang jaminan. Dalam hal ini pengelola unit memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Memeriksa keadaan gudang penyimpanan barang jaminan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menjamin keamanan dan keutuhan barang jaminan
- b. Menerima barang jaminan dari pimpinan cabang untuk disimpan dalam gudang
- c. Mengelompokkan barang jaminan sesuai dengan rubrik dan bulan kreditnya, disusun sesuai dengan nomor Surat Bukti Gadai (SBG), mengatur dalam penyimpanan agar tertata rapih dan mudah menghitung atau memindahkannya

- d. Merawat, memelihara, dan membersihkan barang jaminan
- e. Mengeluarkan barang jaminan dari gudang penyimpanan untuk keperluan penebusan, pemeriksaan, dan atau keperluannya lainnya

### 3. Kasir

Fungsi dari seorang kasir adalah melakukan tugas penerimaan dan pembayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasional cabang. Berikut ini adalah tugas seorang kasir pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Balung adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah
- b. Menerima modal kerja harian dari atasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- c. Menyiapkan uang kecil untuk kelancaran pelaksanaan tugas
- d. Membayar uang pinjaman dan kredit kepada nasabah berdasarkan Surat Bukti Gadai (SBG) yang telah ditandatangani oleh pejabat berwenang
- e. Menghitung jumlah uang pelunasan yang diterima dan uang pinjaman yang diberikan

### 4. Security

Security bertugas melaksanakan dan mengendalikan ketertiban dan keamanan di kantor.

### **3.1.4 Produk dan Layanan di PT. Pegadaian (Persero) UPC Balung**

PT. Pegadaian memiliki berbagai macam produk dan layanan yang bisa diberikan kepada para nasabah. Berikut ini adalah beberapa produk dan layanan PT. Pegadaian (Persero) UPC Balung :

#### **1. Produk**

##### **a) Pinjaman Gadai**

Pinjaman gadai adalah salah satu jenis kegiatan transaksi keuangan antar dua belah pihak yang terdiri dari peminjam (debitur) dan yang memberi pinjaman (kreditur) dengan jaminan berupa barang bergerak (Suatu barang atau benda yang dapat dipindahkan). Menurut KUHP pasal 1150 menjelaskan bahwa gadai adalah suatu hak yang diperoleh seseorang yang berpiutang atas suatu barang yang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seseorang yang berutang atau oleh orang lain atas namanya dan memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan daripada orang-orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya telah dikeluarkan untuk menyelamatkan setelah barang itu digadaikan.

Berikut ini adalah jenis-jenis pinjaman gadai di PT. Pegadaian (Persero) UPC Balung :

### 1) Gadai Emas

Gadai emas adalah suatu bentuk pemberian kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada seluruh nasabah untuk memenuhi kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan berupa emas (emas batangan maupun perhiasan).

### 2) Gadai Non Emas

Gadai non emas adalah suatu bentuk pemberian kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada seluruh nasabah untuk memenuhi kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan berupa barang bergerak non emas seperti barang elektronik dan barang rumah tangga.

### 3) Gadai Kendaraan

Gadai kendaraan adalah suatu bentuk pemberian kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada seluruh nasabah untuk memenuhi kebutuhan konsumtif maupun produktif dengan jaminan berupa kendaraan bermotor baik kendaraan roda 2 maupun kendaraan roda 4.

### 4) Gadai Tabungan Emas

Gadai tabungan emas adalah gadai dengan agunan berupa emas titipan milik nasabah, artinya tabungan emas dari pegadaian yang dimiliki oleh nasabah bisa digadaikan.

#### 5) Gadai Angsuran Emas

Salah satu bentuk sistem gadai kepada semua golongan nasabah untuk kebutuhan produktif maupun konsumtif dengan menggunakan jaminan emas, baik emas batangan maupun perhiasan dengan sistem pembayaran angsuran bulanan.

#### 6) Gadai Efek

Gadai efek adalah salah satu bentuk pemberian pinjaman dengan jangka waktu hingga 90 hari dengan jaminan berbentuk saham atau obligasi tanpa warkat yang tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia..

#### b) Pinjaman Non Gadai

Pinjaman non gadai adalah pemberian kredit dengan angsuran bulanan yang diberikan kepada pelaku Usaha Kecil dan Menengah (UKM) untuk pengembangan usaha dengan sistem fidusia menggunakan barang jaminan berupa BPKB kendaraan bermotor.

##### 1) Pinjaman Usaha

Pinjaman usaha adalah salah satu bentuk pemberian kredit dengan angsuran bulanan yang diberikan kepada pelaku Usaha Kecil dan Menengah (UKM) untuk pengembangan usaha dengan sistem fidusia menggunakan barang jaminan berupa BPKB kendaraan bermotor.

## 2) Pinjaman Serbaguna

Pinjaman serba guna adalah salah satu bentuk pinjaman kredit yang diberikan kepada karyawan dan non karyawan untuk keperluan konsumtif dengan agunan BPKB kendaraan bermotor.

## 3) Cicil Kendaraan

Cicil kendaraan adalah salah satu bentuk pemberian pinjaman dengan prinsip syariah kepada pengusaha mikro/kecil, karyawan, serta profesional guna pembelian kendaraan bermotor dalam kondisi baru maupun second.

## 4) Cicil Emas

Cicil emas adalah salah satu bentuk pembiayaan emas batangan kepada masyarakat secara cicilan. Cicil emas ini dapat menjadi alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan seperti dana pendidikan, ibadah haji, dan lain sebagainya.

## 5) Cicil Emas Arisan

Cicil emas arisan adalah salah satu bentuk pilihan layanan investasi emas batangan secara angsuran untuk kelompok arisan dengan harga yang pasti dan tidak dipengaruhi fluktuasi harga emas.



#### 6) Cicil Emasku

Cicil emasku adalah salah satu produk pembiayaan emas batangan yang ditujukan untuk seluruh masyarakat yang ingin berinvestasi emas, sekaligus mendapatkan benefit tambahan berupa asuransi perlindungan diri.

#### 7) Gadai Sertifikat

Gadai sertifikat adalah salah satu bentuk pembiayaan berbasis syariah yang diberikan kepada masyarakat berpenghasilan tetap/rutin, pengusaha mikro/kecil dan petani dengan jaminan sertifikat tanah setingkat SHM dan HGB.

### 2. Layanan Jasa

Berikut ini merupakan bentuk-bentuk layanan jasa di PT. Pegadaian (Persero) UPC Balung :

#### 1) Tabungan Emas

Tabungan emas pegadaian adalah salah satu bentuk layanan penitipan saldo emas yang memudahkan masyarakat untuk berinvestasi emas. Produk tabungan emas pegadaian ini memungkinkan nasabah melakukan investasi emas secara mudah, murah, aman, dan terpercaya.

#### 2) Jasa Kirim dan Terima Uang

Jasa kirim dan terima uang adalah salah satu bentuk layanan pengiriman dan penerimaan uang dari dalam dan luar

negeri yang bekerjasama dengan beberapa perusahaan remitansi berskala internasional.

### 3) Jasa Pembayaran Online

Pegadaian jasa pembayaran online adalah salah satu bentuk layanan pembayaran berbagai tagihan bulanan, pembelian pulsa, pembelian tiket, pembayaran finance, pembayaran premi BPJS, dan lain sebagainya.

### 4) Jasa Sertifikasi

Jasa sertifikasi adalah salah satu jasa pengujian terhadap sebuah batu mulia, emas, dan perhiasan lainnya yang dilakukan oleh gemologis di laboratorium gemologi untuk mengetahui jenis, keaslian, kualitas, dan spesifikasi-spesifikasi yang lain dibutuhkan dan untuk memberikan kepastian dan keyakinan kepada pemilik, penjual, maupun pembeli.

### 5) Jasa Taksiran

Jasa taksiran adalah salah satu bentuk layanan kepada masyarakat yang ingin mengetahui karatase dan kualitas harta perhiasan emas, berlian, dan batu permata bak untuk keperluan bisnis dengan biaya yang relatif terjangkau.

### 6) Jasa Titipan

Jasa titipan adalah salah satu bentuk layanan kepada masyarakat yang ingin menitipkan barang berharga seperti perhiasan emas, berlian, surat berharga, maupun kendaraan bermotor.

### 7) Safe Depositi Box

Safe deposito box adalah salah satu bentuk jasa penyewaan kotak penyimpanan barang atau surat-surat berharga yang dirancang secara khusus. Keamanan barang dan surat berharga terjamin ditempatkan di ruangan khusus yang kokoh, tahan bongkar, dan tahan api.

## 3.2 Pelaksanaan Penelitian

**Tabel 3.1 Jadwal Penelitian**

No	Keterangan minggu ke	Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Tahap Pra Lapangan																												
2	Tahap Pekerjaan Lapangan																												
3	Tahap Analisis Data																												
4	Tahap Pelaporan																												

*Sumber : Data diolah*

Tabel diatas merupakan jadwal penelitian yang dilaksanakan melalui wawancara dengan karyawan berjenis kelamin perempuan yang bernama Ibu Evalia Firmanitasari sebagai *Pengelola* sekaligus *penaksir* serta Ibu Brigita Permatasari sebagai *kasir*.

Penelitian ini dilaksanakan agar bisa mendapat informasi mengenai PT. Pegadaian (persero) UPC Balung, lebih tepatnya tentang Analisis Penanganan Kredit Macet. Fokus dalam penelitian ini adalah cara menangani permasalahan kredit macet yang terjadi pada nasabah dan faktor apa saja yang dapat memicu terjadinya permasalahan kredit macet. Proses pelaksanaan wawancara tahap 1 dan 2 dilakukan di kantor Pegadaian.

### **3.2.1 Hambatan selama Penelitian**

Selama Proses kegiatan penelitian ada beberapa hambatan yang seringkali dihadapi oleh peneliti, beberapa diantaranya sebagai berikut:

#### **a. Waktu**

Waktu menjadi salah satu hambatan dalam melakukan proses penelitian. Hal ini dikarenakan informan yang memiliki kesibukan masing-masing. Salah satu contohnya adalah pada saat ingin melakukan wawancara terhadap karyawan. Hambatan yang terjadi yaitu kondisi kantor yang rame sehingga tidak memungkinkan untuk melakukan wawancara pada waktu itu. Solusinya adalah peneliti harus menunggu karyawan sampai bersedia untuk meluangkan waktunya dalam melakukan proses wawancara.

#### **b. Cuaca**

Cuaca juga menjadi hambatan dalam melakukan proses penelitian. Saat peneliti ingin berangkat ke tempat penelitian tiba-tiba hujan sehingga menghambat peneliti dalam melakukan penelitian di hari itu. Solusinya adalah menunggu hujan reda atau mengganti dilain hari.

### **3.3 Hasil Temuan**

Berdasarkan hasil temuan yang sudah dilakukan dalam memperoleh data, peneliti berupaya untuk mendapat informasi dari sebuah wawancara

dengan pihak PT. Pegadaian (persero) UPC Balung, supaya peneliti bisa mendapatkan informasi yang diinginkan untuk menjawab tujuan dari penelitian.

### 3.3.1 Hasil Wawancara

Menurut (Sugiyono 2017: 96). Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian adalah orang-orang pilihan peneliti yang dianggap terbaik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan kepada peneliti.

Informan yang didapatkan dalam penelitian ini ada 2 orang, yaitu :

- 1) Ibu Evalia Firmanitasari yang bekerja pada bidang pengelola Unit sekaligus penaksir
- 2) Ibu Brigita Permatasari bekerja dibidang kasir

Setiap penelitian harus disertai dengan metode analisis data yang digunakan, supaya nantinya bisa menghasilkan suatu kesimpulan agar penyajian data dapat terarah dan benar. Berikut pertanyaan dan jawaban dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti :

A. Bagaimana faktor-faktor kredit macet pada PT. Pegadaian (persero) UPC Balung Jember ?

#### Hasil Wawancara Tahap 1 :

Ibu Eva bagian pengelolaan unit sekaligus penaksir di PT. Pegadaian (persero) UPC Balung mengatakan :

*“ dipegadaian terdapat produk gadai non gadai. Gadai terdiri dari gadai emas, barang dan elektronik. Kalau non gadai terdiri dari sertifikat dan BPKB. Jika terjadi kredit macet pihak yang berwenang itu pihak pengelola tetapi untuk non gadai biasanya dibantu oleh atasannya bagian mikro, bagian mikro itu ada manager non gadai atau penagihan. Dimikro ada bagian-bagiannya sendiri-sendiri ada bagian survei dan penagihan. Suatu kredit dikatakan macet itu apabila sudah melawati jatuh tempo.*

*Untuk non gadai sistemnya kan angsuran perbulan, misalnya angsurannya pertanggal 10 itu ternyata belum ada pembayaran itu sudah masuk DPK (dalam pengawasan kusus). Tetapi kalau sampai 3 kali tidak melakukan pembayaran maka itu sudah dikatakan macet. Sedangkan untuk yang gadai jangka waktu pembayarannya itu 4 bulan tapi untuk nebus itu sewaktu-waktu bisa kurang dari 4 bulan itu tapi jangan sampai lebih dari 4 bulan. Kalau sudah jatuh tempo nasabah tetap tidak bisa bayar, dibayar saja jasanya atau sewa modalnya. Jika nasabah tetap tidak mau membayar sewa modalnya pihak pegadaian tidak serta-merta melakukan pelelangan jadi kita ada pemberitahuan lewat App WhatsApp dari pusat untuk informasi jatuh tempo. Misal 10 hari sebelum jatuh tempo pihak pegadaian sudah memberikan pemberitahuan ke nomor nasabah dan yang paling penting nomornya tidak ganti-ganti, jika ganti nasabah harus konfirmasi ke Pegadaian. Jika nasabah mengabaikan pemberitahuan dari pusat sampai jatuh tempo kita beri pemberitahuan lagi dari unitnya atau ada beberapa surat yang dikirimkan kerumahnya untuk sekedar mengingatkan mau diperpanjang atau mau dilelang. Jika memang mereka konfirmasi untuk dilelang berarti pengelola unit berhak untuk lelang barang nasabah tersebut dan nasabah tidak perlu membayar uang pinjaman dan sewa modalnya. Kalau ada kelebihan penjualan untuk informasinya bisa diberitahu lewat App WhatsApp nasabah yang dilelang, jangka pengambilan untuk uang kelebihan itu jaraknya 1 tahun dari awal lelang. Jadi dapat dilihat bahwasannya faktor kredit macet itu apabila nasabah tidak membayar tepat waktu dan mengabaikan ketika ada pemberitahuan dari pihak pegadaian. Ada beberapa kriteria yang dapat dikatakan kredit itu dikatkan tidak akan macet, akan macet, dan macet. Untuk produk gadai atau KCA itu tidak ada, kalau yang non gadai sebelum kita survei itu mereka mengumpulkan berkas nanti kita cek KTP suami istri atau BI Checking dicek NIK nya nanti ada golongan ABCD, misal mau ambil kredit diutamakan golongan ABCD kalau E itu sudah macet. Jadi produk yang seling mengalami permasalahan itu yang paling rumit itu non gadai. Dari tahun ke tahun permasalahan kredit macet ada kenaikan atau tidaknya itu tidak tentu, tergantung yang mengelola unit harus mengajari nasabah agar tertib membayar membayar angsuran dan saling mengingatkan. kalau tidak diingatkan untuk tertib membayar lama-lama terjadi kredit macet. Jadi harus diedukasi dari awal pas pencairan kita selalu bilang kenasabah nya bu ini untuk bayar angsurannya pertanggal 10 bulan depan ya kalau bisa jangan sampai telat ya kalau bisa jangan melebihi jatuh temponya. Dampak terhadap pegadaian jika mengalami kredit macet ada nilai NPL (Non Performing Loan), jadi kalau terjadi kredit mace nilai NPL nya itu tinggi. Dampak ke nasabah jika mengalami*

*kredit macet jika melakukan gadai itu tidak berdampak apa-apa, jadi tidak ada batasan meskipun nasabah tersebut pernah kelelang dan mau gadai lagi itu bisa. Mungkin ada tingkat-tingkatannya ada membeinya sendiri-sendiri ada yang gold, platinum, silver. kalau nasabah platinum itu nasabah yang tidak pernah dilelang dan sering gadai. Keuntungannya adalah nanti kalau gadai ada kelebihan pinjaman misalnya dapat pinjaman 1 juta, karena dia member platinum nanti dapat 1 juta seratus . kalau misalnya nasabah sering dilelang dan sering telat bayar nanti membeinya gold atau silver itu tidak ada tambahan ketika mereka gadai lagi.”*  
**(Kutipan wawancara Ibu Evalia Firmanitasari, 2 Desember 2023 di PT. Pegadaian UPC Balung)**

Kemudian, Ibu Gita menambahkan :

*“salah satu faktor dari kredit macet itu biasaya nasabah gagal panen karena kebanyakan itu petani, kalau nasabahnya karyawan itu mungkin yang dicagarkan belum cair. Kalau masalah kredit macet biasanya pihak yang berwenang itu bagian pengelola unitnya jadi yang menghubungi itu pengelola unit. Kalau misalnya nomornya tidak aktif biasanya minta bantuan security untuk pemberitahuan secara door to door atau langsung dikasih surat pemberitahuan kerumah nasabah. suatu kredit dapat dikatakan macet itu apabila sudah melewati jatuh temponya. Kalau gadai atau KCA itu jatuh temponya 4 bulan dan dikatakan telat apabila sudah melebihi jatuh tempo itu biasanya biasanya ada pemberitahuan juga awalnya dari pusat secara sistem lewat App WhatsApp kalau akan jatuh tempo, kalau kita kasih pemberitahuan lagi secara pribadi dari Outlete. Kalau yang non gadai dikatakan macet apabila lewat dari 3 bulan dalam pengawasan kusus. Kalau non gadai sistemnya angsuran misalnya pertanggal 7 orangnya telat bayar sampai tanggal 10 itu masih bisa ditoleransi tapi ada denda, jadi proses penagihan biasanya lewat dari 3 bulan. dan produk dipegadaian yang sering mengalami permasalahan itu sama aja, mungkin lebih banyak ke emas atau gadai ya karena kalau emas lebih sering, tiap periode dalam satu bulan pasti ada yang lelang jadi paling banyak KCA atau gadai itu. Dalam pemberian kredit itu biasanya ada kriteria tertentu, untuk yang KCA atau gadai itu tidak ada tetapi untuk yang non gadai itu ada. Biasanya kredit dikatakan tidak akan macet apabila bayar tepat waktu, yang akan macet itu apabila telat hari, kalau yang dikatakan macet apabila lebih dari 3 bulan. Untuk dampaknya dari kredit macet itu kalau dari kantor tidak ada, mungkin lebih dampak ke individu atay outlate nya masing-masing. Misal nilai individunya turun. Kan kita setiap tahunnya ada nilai KPI mungkin pengaruhnya disitu. Untuk tiap tahun itu tergantung pengelola bagaimana cara*

*mengelola unitnya. Dampak bagi nasabah jika mengalami kredit macet dan ingin melakukan gadai lagi itu tidak masalah pokok mengajukan KTP dan barang jaminan bisa langsung cair, beda lagi kalau non gadai itu sistemnya masuk daftar di BI Checking kalau nasabah tersebut pernah telat membayar angsuran maka namanya jelek jadi pengaruhnya pada saat melakukan pengecekan di BI Checking “ (Kutipan Wawancara Ibu Brigita Permatasari 2 Desember 2023 di PT. Pegadaian UPC Balung).*

### **Hasil Wawancara Tahap 2 :**

Ibu Eva Agustin sebagai pengelola unit sekaligus penaksir di PT. Pegadaian (persero) UPC Balung mengatakan :

*“kalau untuk gadai yang berwenang itu bagian pengelola unit, kalau non gadai non gadai atau mikro ada bagiannya sendiri-sendiri seperti bagian survei dan penagihan. Suatu kredit dapat dikatakan macet apabila nasabah tidak membayar atau mengangsur selama 4 bulan lebih, jadi jika 4 kali angsuran nasabah tersebut tidak melakukan pembayaran angsuran itu untuk yang mikro. Sedangkan untu KCA atau gadai dikatakan kredit macet apabila jika 4 bulan sudah jatuh tempo tidak membayar sudah masuk lelang. Suatu kredit dapat dikatakan tidak akan macet apabila nasabah membayar sebelum jatuh tempo atau pas jatuh tempo, dan kredit dikatakan akan macet apabila nasabah telat membayar dari jatuh tempo, apabila kredit dikatakan sudah macet berarti tidak ada pembayaran sama sekali dari nasabah. Di PT. Pegadaian unit Balung ini yang sering mengalami kredit macet yaitu KCA atau gadai, dampak bagi pegadaian sendiri terdapat pada pendapatan OSL (Outstanding Loan) atau tingkat pendapatan pegadaian yang menurun. Faktor yang menyebabkan kredit macet itu apabila nasabah tidak membayar kewajibannya, nasabah tidak ada ditempat tinggal sehingga pihak Pegadaian kesulitan untuk menginformasikan atau dalam memberi pemberitahuan“ (Kutipan Wawancara Ibu Evalia Firmanitasari 6 Januari 2024 di PT. Pegadaian UPC Balung).*

Kemudian, Ibu Gita menambahkan :

*“pihak yang berwenang dalam kredit macet kalau gadai itu pengelola unit misal nomornya tidak aktif untuk dihubungi baru diserahkan ke security untuk disamperin kerumahnya, kalau non gadai ada tugasnya sendiri untuk melakukan penagihan. Kredit dikatakan macet untuk yang gadai atau KCA apabila sudah melewati jatuh temponya kalau gadaikan jatuh temponya 4 bulan, sedangkan untuk yang non gadai atau sistem angsuran itu apabila*



*melebihi 3 bulan dikatakan kredit macet dan harus dilakukan penagihan dirumahnya. Untuk non gadai ada beberapa kriteria yang dapat dikatakan kredit itu tidak akan macet, akan macet, sampai macet. Kredit dikatakan tidak akan macet apabila rajin membayar sebelum jatuh tempo atau pas jatuh tempo, akan macet apabila telat hari dari tanggal jatuh tempo, dan macet apabila sudah telat berbulan-bulan sampai jatuh tempo itu sudah dalam pengawasan khusus. Produk yang sering mengalami permasalahan kredit macet itu KCA atau gadai karena kebanyakan nasabah banyak melakukan gadai perhiasan pasti perbulan ada jatuh tempo lelangnya itu biasanya dalam periode lelang ada 20 potong perhiasan yang sering itu yang KCA itu. Faktor yang penyebab kredit macet itu biasanya karena disini rata-rata nasabahnya petani biasanya gagal panen itu, atau pengusaha-pengusaha mengalami pailit atau bangkrut kalau karyawan yang dicagarkan itu yang biasanya belum cair. Untuk apa tidaknya kasus kredit macet itu tidak tentu juga. Dampak untuk pegadaian jika sering terjadi kredit macet itu tidak ada tapi mengurangi nilai individu atau KPI (key performance Indikator) atau indikator kerja, karena kita ditarget KPI tiap tahun pasti kalau ada keterlambatan nilainya jelek ngaruhnya cuma di unitnya, kalau bagi nasabah yang mengalami kredit macet tidak berdampak apa-apa jika nasabah ingin gadai lagi itu bisa mungkin kepercayaannya kepada nasabahnya yang berkurang, misalnya mau ditinggikan taksirannya masih mikir-mikir juga, kalau yang non gadai nasabahnya itu namanya jelek di BI Checking jadi untuk pengajuan-pengajuan ke pegadaian atau instansi lain itu susah”*  
**(Kutipan Wawancara Ibu Brigita Permatasari 6 Januari 2024 di PT. Pegadaian UPC Balung).**

Dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa faktor terjadinya kredit macet apabila itu nasabah tidak membayar tepat waktu dan mengabaikan ketika ada pemberitahuan dari pihak pegadaian. Pihak pegadaian sudah memberikan pemberitahuan sebelum jatuh tempo ada nasabah yang memang sulit dihubungi dan ada yang ganti nomor tetapi tidak melakukan konfirmasi ke pegadaian. Jadi tergantung pada nasabah ada yang niat untuk dilelang dan ada yang sayang akan barangnya sehingga dibayar sebelum jatuh tempo. Di faktor lainnya bisa juga

disebabkan nasabahnya yang rata-rata petani biasanya mengalami gagal panen, pengusaha-pengusaha mengalami bangkrut atau pailit itu juga dapat menjadi faktor kredit macet.

B. Bagaimana penanganan kredit macet yang terjadi pada PT. Pegadaian (persero) UPC Balung Jember ?

**Hasil Wawancara Tahap 1 :**

Ibu Eva sebagai pengelola unit sekaligus penaksir di PT. Pegadaian (persero) UPC Balung mengatakan :

*“Kendala yang dialami pihak pegadaian dalam menyelesaikan kredit macet itu apabila pada saat nasabah sudah diingatkan dari jauh-jauh hari tapi mengabaikan dan tidak membayar angsurannya. Maka dari itu kita perlu meminimalisir agar tidak terjadi kredit macet yaitu dengan mengedukasi nasabah dari awal pencairan, selalu di ingatkan jatuh temponya itu kapan kalau bisa membayar sebelum jatuh tempo, kalau tidak bisa dihubungi kita kasih pemberitahuan ke nasabah.. Kalau keringanan kita sudah memberikan jarak dan tenggang waktu dari jatuh tempo itu sekitar semingguan nanti struknya ada tulisan tanggal lelang tapi kita tidak serta merta melakukan pelelangan, jadi kita nanti hubungi lagi nasabahnya apa benar-benar keputusannya mau dilelang apa gimana. Upaya yang dilakukan pegadaian ketika menyelesaikan kredit macet itu kalau gadai atau KCA itu dilelang, kalau non gadai itu jika nasabah tidak membayar maka berkasnya akan diajukan klaim ke asuransi. Misalnya ada nasabah yang melarikan diri sehingga dapat tidak bayar angsuran pun upaya pihak pegadaian itu sama yaitu jika gadai atau KCA itu tinggal dilelang saja nanti alasannya nasabah tidak bisa dihubungi , dan non gadai bisa diklaimkan ke asuransi bahkan bisa penarikan kendaraan yang dijaminan”* **(Kutipan Wawancara Ibu Evalia Firmanitasari 2 Desember 2023 di PT. Pegadaian UPC Balung).**

Kemudian, Ibu gita menambahkan :

*“Dalam meminimalisir kredit macet biasanya sebelum jatuh tempo kita kasih pemberitahuan bahwasannya kreditnya sudah jatuh tempo, diingatkan mau diperpanjang atau tebus biar nasabahnya itu ingat kalau dia punya gadaian. Namun terdapat kendala kalau nasabahnya sudah macet malah melarikan diri atau hilang kontak entah nomornya dibuang terus rumahnya enggak tau pindah kemana atau memang sengaja untuk melarikan diri kalau nasabah*

*tidak bisa dihubungi biasanya didatangi ke rumahnya. Kalau non gadai ada staf penagihan yang turun kelapangan sedangkan gadai itu security yang mendatangi rumah nasabah. Kalau keringanan kita sudah memberikan keringanan berupa tenggang waktu, kalau memang nasabah perlu tambahan waktu kita kasih kesempatan untuk dia membayar tapi kalau sudah diberi waktu nasabah belum dapat membayar terpaksa kita lelang barang yang telah dijaminkan. Maka dari itu penyelesaian yang dilakukan pegadaian itu untuk gadai kita cari kerumahnya jika sudah mentok beberapa cara sudah dilakukan tetapi tidak ada inisiatif untuk membayar maka sudah kita lelang saja sedangkan untuk non gadai jika sudah mengalami kredit macet, kita tarik kendaraan yang dijaminkan misalnya nasabah tersebut menjaminkan BPKB sepeda motor maka yang dicari sepeda motornya bisa kerumahnya bahkan dicari juga diunitnya dan dicari sampai ketemu atau bisa kita ajukan klaim ke asuransi” (Kutipan Wawancara Brigita Permatasari 2 Desember 2023 di PT. Pegadaian UPC Balung).*

#### **Hasil Wawancara Tahap 2 :**

Ibu Eva sebagai pengelola unit sekaligus penaksir di PT. Pegadaian (persero) UPC Balung mengatakan :

*“keringanan yang diberikan Pegadaian ketika nasabah belum bisa membayar angsuran, untuk yang KCA nasabah diberikan keringanan beberapa hari dari jatuh tempo misalnya pas harga emas tinggi kita tawarkan ke nasabah untuk ditambahkan pinjamannya jadi nanti ada kecukupan untuk membayar bunganya tersebut. Namun terdapat kendala dalam menyelesaikan kredit macet ketika nasabah sulit dihubungi, nomor hp nasabah tidak sesuai ada juga nasabah yang didatangi kerumah marah-marah dan enggan dihubungi karena malu terhadap tetangga. Misalnya ada nasabah yang melarikan diri sehingga tidak bisa membayar angsuran ya kita lelang saja kalau KCA atau gadai, kalau yang non gadai atau mikro dengan mengajukan klaim asuransi atau bisa melakukan penarikan kendaraan. Makanya kita perlu meminimalisir hal tersebut dengan mengedukasi nasabah dari awal pencairan, sering-sering memberikan pemberitahuan ke nasabah lewat App WhatsApp untuk konfirmasi jatuh tempo bisa juga sekali-kali dikunjungi kerumahnya untuk menanyakan bagaimana usahanya lancar atau tidak. Dalam proses penyelesaiannya atau penanganan kredit macet bisa melalui sistem yang ada dalam Pegadaian berupa menu penyelesaian jika nasabah ingin menebus barang tersebut maka barang macet akan hilang” (Kutipan Wawancara Ibu Evalia Firmanitasari 6 Januari WIB di PT. Pegadaian UPC Balung).*

Kemudian, Ibu gita menambahkan :

*“keringanan yang diberikan pegadaian kepada nasabah yang belum bisa membayar angsuran bisa berupa pemberian waktu, jadi kita berikan waktu ke nasabahnya beberapa hari untuk perpanjang atau membayar angsurannya, untuk non gadai kita juga memberikan waktu juga misalnya satu angsuran 1 juta tiap bulannya tapi nasabah masih punya seratus dua ratus yaudah kita terima bisa dicicil kayak gitu setidaknya kan angsurannya jadi berkurang. Dalam hal ini ada beberapa kendala dalam menyelesaikan kredit macet seperti dalam menghubungi nasabahnya, seperti nomor nasabah tidak aktif, alamat nasabah tidak sesuai, dan nasabah tidak ada dirumah atau menghindar ketika ditagih. Maka dari itu perlu diminimalisir yaitu dengan cara sebelum jatuh tempo biasanya ada pemberitahuan lewat App WhatsApp sehingga nasabah juga mempersiapkan pembayaran untuk melakukan pembayaran. Misalnya ada nasabah yang tidak bisa dihubungi sehingga tidak dapat membayar angsuran maka pihak akan langsung melakukan pelelangan, untuk yang non gadai pihak pegadaian ajukan klaim asuransi karena kalau sistem angsuran itu ada asuransinya apabila nasabahnya sudah hilang tidak bisa dihubungi akan diklaimkan ke asuransi. Jadi untuk penyelesaiannya jika nasabah mengalami kredit macet, untuk gadai itu pasti dilelang ya kalau sudah jatuh tempo karena sudah kita usahakan, sudah kita hubungi, kita datangi kerumahnya tapi orangnya tidak ada respon pasti kita lelang. Untuk non gadai penyelesaiannya ya ditarik ke unitnya barang yang dijaminakan itu seperti Sepeda motor”* **(Kutipan Wawancara Ibu Brigita Permatasari 6 Januari 2024 PT. Pegadaian UPC Balung).**

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penanganan kredit macet di PT. Pegadaian (persero) UPC Balung dijelaskan bahwa dilakukan edukasi dari awal pencairan, selalu diingatkan jatuh temponya itu kapan kalau bisa membayar sebelum jatuh temponya, sesekali nasabah dikunjungi kerumahnya untuk menanyakan usahanya lancar atau tidak. Sebelum jatuh tempo biasanya ada pemberitahuan lewat App WhatsApp sehingga nasabah juga mempersiapkan pembayaran untuk melakukan pembayaran.

Pihak Pegadaian juga memberikan keringanan kepada nasabah yang sudah jatuh tempo tetapi belum bisa membayar angsuran yaitu dengan memberikan tenggang waktu, tetapi kalau sudah diberi waktu nasabah belum juga melakukan pembayaran maka akan dilakukan pelelangan, untuk yang non gadai dilakukan penarikan unit barang jaminannya seperti kendaraan bermotor.

### Hasil Uji Analisis Data

#### A. Bagaimana faktor-faktor kredit macet pada PT. Pegadaian (persero) UPC Balung Jember ?

Ibu Eva sebagai bagian Pengelola Unit sekaligus Penaksir mengatakan bahwa :

*“ faktor penyebab terjadinya kredit macet itu apabila pihak pegadaian sebelum jatuh tempo sudah memberikan peringatan berupa pemberitahuan lewat App WhatsApp tergantung pada nasabah ada yang niat untuk dilelang dan ada yang mempertahankan barangnya sehingga dibayar sebelum jatuh tempo. Jatuh tempo untuk produk gadai maksimal 4 bulan, tetapi pihak pegadaian juga ngasih waktu misalnya jatuh temponya tanggal 8 februari, kita kasih keringanan waktu 10 hari sampai tanggal 18 itu tidak ada dendanya. Setelah jatuh tempo nanti ada jatuh lelang tapi pihak pegadaian tidak sera merta langsung melakukan pelelangan kita juga tunggu konfirmasi dari nasabah, kita juga menanyakan ke ibunya bisanya kapan bu ? misal tanggal segini mbak, atau bisa kita tawarkan sekarang harga emasnya tinggi loh buk gak ditambah ta pinjamannya? Kan harganya tinggi nanti selesihnya bisa buat bayar bunganya. Jadi kita juga ngasih solusi bukan karena nasabah belum bisa bayar yaudah kita lelang, kita kan juga sayang kalau barangnya dilelang. Sedangkan untuk non gadai itu berbasis angsuran ada yang sekali bayar, itu biasanya untuk nasabahnya usahanya petani bayarnya per 4 bulan ada , ada juga yang sekali bayar ada. Ada juga yang ngambil 1 tahun misal ambilnya 10 juta jadi diangsur selama 12 bulan itu nanati diangsur perbulan misal pencairannya tanggal 30 nanti bulan depannya kalau bisa sebelum tanggal 30 misal pas tanggal 30 juga gak papa. Non gadai dikatakan macet kalau sampai 4 bulan tidak membayar apabila atau sampai 4 kali angsuran. kalau masih telat 3 bulan itu sudah dikatakan dalam pengawasan kusus. Pada produk dipegadaian UPC Balung ini yang sering mengalami permasalahan itu produk gadai dan yang paling rumit non gadai. dampak yang terjadi terhadap pegadaian jika mengalami kredit macet dapat terlihat pada nilai NPL (Non Performing Loan) dan*

*pendapatan OSL (Outstanding Loan) atau taingkat pendapatan menurun, Dampak bagi nasabah jika mengalami kredit macet, untuk gadai tidak berdampak apa-apa, jadi tidak ada batasan meskipun nasabah tersebut pernah kelelang dan mau gadai lagi itu bisa. Untuk non gadai ada beberapa kriteria yang menentukan kredit itu dapat dikatakan tidak akan macet, akan macet, dan macet. Kredit dikatakan tidak akan macet jika nasabah membayar sebelum jatuh tempo, kredit dikatakan akan macet apabila nasabah telat membayar dari jatuh tempo. dan dikatakan kredit macet jika tidak ada pembayaran sama sekali dari nasabah, atau bisa juga sebelum kita survei itu mereka mengumpulkan berkas nanti kita cek KTP namanya cek BI Checking nanti tertera nasabah tersebut ada tunggakan dimana aja. dalam kasus kredit macet pertahunnya kalau bisa harus turun, jadi harus ada peningkatan pendapatan jadi harus banyak nasabah, kita dari perusahaan hanya bisa meminimalisir kalau bisa harus turun”*  
**(Kutipan Wawancara Ibu Evalia Firmanitasari 30 Januari 2024 PT. Pegadaian UPC Balung).**

Selanjutnya, Ibu Gita menambahkan :

*“suatu kredit dapat dikatakan macet apabila sudah melewati jatuh temponya, untuk gadai jatuh temponya 4 bulan dan dikatakan telat apabila sudah melewati jatuh tempo dan ada pemberitahuan juga awalnya dari pusat secara sistem lewat App WhatsApp bahwasannya sudah jatuh tempo, kalau yang non gadai dalam 3 bulan itu sudah masuk masuk penagihan atau dalam pengawasan khusus kalau sudah masuk 4 bulan belum ada pembayaran baru dikatakan kredit macet. Dipegadaian UPC Balung ini yang sering mengalami permasalahan kredit macet itu produk gadai, karena memang kebanyakan nasabahnya melakukan gadai. Tetapi untuk tiap tahunnya terjadi kenaikan apa tidaknya itu gak pasti. Pihak yang menangani kredit macet itu biasanya pengelola unit untuk gadai dan non gadai, untuk bagian penagihan itu bagian mikro/non gadai itu ada tugasnya dan untuk gadai ada bagian pengelolaan unit yang menghubungi secara langsung. Kalau misalnya nomornya tidak aktif biasanya minta bantuan security untuk pemberitahuan door to door atau langsung dikasih surat pemberitahuan ke rumah nasabah. Yang menjadi faktor nasabah penyebab kredit macet nasabah gagal panen itu sih kebanyakan karena petani, kalau karyawan mungkin karena yang dicegarkan belum cair. Untuk kriteria buat non gadai dalam menentukan kredit tidak akan macet jika nasabah membayar sebelum jatuh tempo, yang akan macet apabila nasabah sudah telat membayar beberapa hari dari jatuh tempo, kalau sudah macet berarti nasabah tidak melakukan pembayaran selama 4 bulan atau 4 kali angsuran”*  
**Kutipan Wawancara Ibu Brigita Permatasari 31 Januari 2024 PT. Pegadaian UPC Balung).**

B. Bagaimana penanganan kredit macet yang terjadi pada PT. Pegadaian (persero) UPC Balung Jember ?

*“kita perlu meminimalisir agar tidak terjadi kredit macet dengan mengedukasi nasabah dari awal pencairan, sering-sering untuk memberikan pemberitahuan ke nasabah bisa via WhatsApp untuk konfirmasi jatuh tempo atau sekali kali nasabah dikunjungi kerumahnya untuk menanyakan bagaimana usahanya lancar atau tidak. Pihak pegadaian juga memberikan keringanan kepada nasabah jika mengalami kesulitan membayar angsuran, seperti pemberian perpanjangan waktu untuk gadai emas distruknya sudah tertera jatuh tempo dan jatuh lelang itu biasanya kurang lebih 10 harian gak ada denda itu termasuk keringanan. Jika mereka melebihi jatuh lelang belum membayar lagi kita ngasih waktu terus sampai nanti ada batas waktu penjualan lelang itu sudah termasuk keringanan beberapa bulan. Atau bisa penambahan waktu itu dengan menawarkan menambahkan uang pinjaman saat harga emas naik. Tetapi pada saat sudah jatuh tempo ada saja kendala yang dialami pegadaian dalam menghubungi nasabah misalnya nasabah sulit dihubungi, nomor hp nasabah tidak sesuai, ada juga nasabah jika didatangi kerumah ada yang marah-marah ada yang pindah rumah tapi gak konfirmasi ke pihak pegadaian. Jadi penyelesaian kredit macet bisa berupa sistem yang ada dipegadaian berupa menu penyelesaian barang bermasalah jika nasabah ingin menebus barang tersebut maka barang macet itu akan hilang, atau kalau KCA itu dilelang. Kalau non gadai itu diajukan klaim ke asuransi nah itu untuk membayar sisa hutang nasabah”*  
**(Kutipan Wawancara Ibu Evalia Firmanitasari 30 Januari 2024 PT. Pegadaian UPC Balung).**

Kemudian Ibu Gita menambahkan :

*“ untuk meminimalisir agar tidak terjadi kredit macet biasanya sebelum jatuh tempo di ingatkan melalui App WhatsApp biar nasabahnya bisa mempersiapkan. Kadang nasabah gak sengaja lupa jika sudah jatuh tempo jadi sebisa mungkin sebelum jatuh tempo kita ingatkan. Tetapi kita juga mendapat kendala dalam menghubungi nasabahnya seperti nomor nasabah yang tidak aktif, alamat rumahnya yang tidak sesuai, dan nasabah tidak ada dirumah atau menghindar untuk ditagih. Pihak pegadaian juga memberikan keringanan dengan memberikan waktu, bisa memberikan peringatan berupa chat di WhatsApp, jika nasabah tersebut memberikan konfirmasi misalnya minta waktu selama 1 minggu maka pihak pegadaian akan memberikan waktu. Jika sudah 1 minggu nasabah tersebut belum melakukan pembayaran maka pihak pegadaian akan menanyakan kembali kepada nasabah. Jika memang terlalu lama tidak ada pembayaran maka barang tersebut akan dilelang. Jadi penyelesaiannya kalau memang nasabahnya sudah tidak bisa dihubungi untuk yang gadai biasanya pihak pegadaian langsung melakukan*

*pelelangan, sedangkan non gadai jika yang digadaikan BPKB sepeda motor berarti yang ditarik sepeda motornya. Atau bisa juga pihak pegadaian ajukan klaim asuransi karena kalau sistem angsuran itu ada asuransinya jadi kalau memang nasabahnya sudah hilang dan tidak bisa dihubungi akan klaimkan ke asuransi” (Kutipan Wawancara Ibu Brigita Permatasari 31 Januari 2024 PT. Pegadaian UPC Balung).*

Jadi dari hasil uji analisis data dapat disimpulkan bahwa faktor penyebab kredit macet itu jika nasabah mengabaikan pemberitahuan dari pegadaian seperti saat sebelum jatuh tempo pihak pegadaian sudah memberikan peringatan lewat App WhatsApp , tergantung pada nasabah ada yang niat untuk dilelang dan ada yang niat mempertahankan barangnya sehingga dibayar sebelum jatuh tempo, faktor lainnya penyebab kredit macet itu ketika nasabah mengalami gagal panen karena kebanyakan nasabah di cabang Balung banyak yang petani sedangkan untuk karyawan itu yang dicagarkan belum cair.

Untuk penanganannya jika nasabah mengalami kredit macet, yaitu dengan melakukan edukasi nasabah dari awal pencairan, sering-sering mengingatkan nasabah bisa berupa pemberitahuan via App WhatsApp untuk konfirmasi jatuh tempo agar nasabah bisa mempersiapkan angsurannya. Kadang nasabah lupa ketika sudah jatuh tempo jadi sebisa mungkin kita ingatkan sebelum jatuh tempo, atau sesekali nasabah dikunjungi kerumahnya untuk menanyakan usahanya lancar atau tidak. Ketika nasabah mengalami kesulitan dalam melakukan pembayaran pihak pegadaian juga memberikan keringanan berupa perpanjangan waktu sampai nanti jatuh lelang, jika memang terlalu lama tidak ada pembayaran maka barang yang dijaminkan akan dilelang. Sedangkan untuk yang non gadai jika memang nasabahnya sudah melarikan diri dan benar-benar tidak dapat membayar angsuran kalau yang digadaikan BPKB sepeda motor berarti yang ditarik sepeda



motornya, atau bisa juga pihak pegadaian ajukan klaim asuransi karena kalau sistem angsuran itu ada asuransinya jadi kalau memang nasabahnya sudah hilang dan tidak bisa dihubungi akan klaimkan ke asuransi. Dampak bagi nasabah jika mengalami kredit macet untuk produk gadai itu tidak berdampak apa-apa kalau misal mau gadai lagi itu bisa mungkin kepercayaan kepada nasabahnya yang berkurang, misal mau ditinggikan taksirannya masih dipertimbangkan. Sedangkan untuk yang non gadai nasabahnya namanya jelek di BI Checking jadi untuk pengajuan-pengajuan di pegadaian atau instansi lain itu susah.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil temuan yang diperoleh dari proses penelitian ditahap wawancara yang dilakukan di PT. Pegadaian (persero) UPC Balung, maka dapat dikemukakan pembahasan yang berdasarkan atas tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

#### **4.1 Faktor faktor Kredit Macet**

Suatu kredit dapat dikatakan macet apabila sudah melewati jatuh temponya, untuk gadai jatuh temponya maksimal 4 bulan tapi untuk nebus sewaktu-waktu bisa kurang dari 4 bulan tapi jangan sampai lebih dari 4 bulan. Kalau sudah masuk jatuh tempo belum bisa membayar, dibayar saja sewa modalnya. Jika nasabah tetap tidak mau membayar sewa modalnya pihak pegadaian tidak serta merta melakukan pelelangan jadi kita ada pemberitahuan lewat App WhatsApp dari pusat untuk konfirmasi jatuh tempo. Misal 10 hari sebelum jatuh tempo pihak pegadaian sudah memberikan pemberitahuan ke nomor nasabah dan yang paling penting nomor nasabah tidak ganti-ganti. Jika nasabah mengabaikan pemberitahuan dari pusat sampai jatuh tempo kita berikan pemberitahuan lagi dari unitnya atau ada beberapa surat yang dikirimkan kerumahnya untuk sekedar mengingatkan mau diperpanjang atau dilelang. Jika mereka konfirmasi untuk dilelang berarti pengelola unit berhak untuk lelang barang nasabah tersebut dan nasabah tidak perlu membayar uang pinjaman dan sewa modalnya. Jika

nasabah ingin tetap mempertahankan barangnya pihak pegadaian masih memberikan keringanan berupa waktu sampai nanti ada jatuh lelang, pihak pegadaian terus menghubungi nasabah untuk menanyakan kapan nasabah bisa membayar angsuran, apabila harga emas tinggi pihak pegadaian juga menawarkan ke nasabah bahwa harga emas sedang tinggi jadi nasabah bisa melakukan penambahan pinjaman sehingga nanti selesihnya bisa buat bayar bunganya. jadi pihak pegadaian juga mencari solusi bukan karena nasabah tidak dapat membayar nanti barangnya langsung dilelang. Sedangkan untuk non gadai itu berbasis angsuran ada yang sekali bayar itu biasanya untuk nasabahnya usaha petani bayarnya per 4 bulan, ada juga yang sekali bayar, ada yang 1 tahun misal ambilnya 10 juta jadi diangsur perbulan selama 12 bulan. untuk yang non gadai dikatakan macet apabila 4 bulan tidak membayar angsuran atau 4 kali tidak membayar angsuran. Kalau terlambat membayar selama 3 bulan sudah masuk penagihan atau itu sudah dikatakan dalam pengawasan khusus. Untuk non gadai barang yang dijaminan bisa berupa sertifikat dan BPKB. Jika terjadi kredit macet pihak yang berwenang adalah pihak pengelola unit untuk non gadai biasanya dibantu oleh atasannya bagian mikro, di mikro ada bagian sendiri-sendiri ada bagian survei dan penagihan. Di Pegadaian (Persero) UPC Balung ini yang sering mengalami permasalahan kredit macet terdapat pada produk gadai dan yang paling rumit non gadai.

Dampak yang terjadi terhadap pegadaian jika mengalami kredit macet dapat terlihat pada nilai NPL (*Non Performing Loan*) dan pendapatan OSL (*Outstanding Loan*) atau tingkat pendapatan menurun, selain itu dapat

mengurangi nilai individu atau KPI (*Key Performance Indikator*) atau indikator kerja, karena kita ditarget KPI tiap tahun pasti kalau ada keterlambatan nilainya jelek ngaruhnya cuma diunitnya, kalau bagi nasabah yang mengalami kredit macet tidak berdampak apa-apa jika nasabah ingin gadai lagi itu bisa. Untuk non gadai ada beberapa kriteria yang menentukan kredit itu dapat dikatakan tidak akan macet, akan macet, dan macet. Kredit dikatakan tidak akan macet jika nasabah membayar sebelum jatuh tempo, kredit dikatakan akan macet apabila nasabah telat membayar dari jatuh tempo. dan dikatakan kredit macet jika tidak ada pembayaran sama sekali dari nasabah, atau bisa juga sebelum kita survei itu mereka mengumpulkan berkas nanti kita cek KTP namanya cek BI Checking nanti tertera nasabah tersebut ada tunggakan dimana aja. Dalam kasus kredit macet pertahunnya kalau bisa harus turun, jadi harus ada peningkatan pendapatan jadi harus banyak nasabah, kita dari perusahaan hanya bisa meminimalisir kalau bisa harus turun.

Jadi faktor kredit macet itu apabila nasabah tidak membayar tepat waktu dan mengabaikan ketika ada pemberitahuan dari pihak pegadaian, tergantung nasabah itu sendiri ada yang memang niat untuk dilelang dan ada juga yang mempertahankan barangnya sehingga dibayar sebelum jatuh tempo. Selain itu faktor yang menyebabkan kredit macet apabila nasabah mengalami gagal panen karena mayoritas nasabah di Pegadaian (Persero) UPC Balung ini berpenghasilan sebagai petani, untuk pengusaha-pengusaha mengalami pailit atau bangkrut kalau untuk karyawan biasanya yang dicagarkan belum cair.

Hasil dari penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Mildayanti, Goso, Halim Palette, penelitian dari Mildayanti, Goso, Halim Palette menjelaskan bahwa Suku bunga juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kredit macet. Jika suku bunga naik, maka biaya pinjaman akan meningkat, yang dapat membuat pembayaran angsuran menjadi lebih sulit bagi peminjam. Sedangkan dipenelitian ini menjelaskan bahwa faktor kredit macet di Pegadaian (Persero) UPC Balung ini disebabkan apabila nasabah tidak membayar tepat waktu, sering mengabaikan pemberitahuan dari pihak Pegadaian, dan faktor lainnya yaitu ketika nasabah mengalami gagal panen karena mayoritas nasabah di Pegadaian unit Balung ini berpenghasilan sebagai petani dan untuk pengusaha-pengusaha mengalami pailit atau bangkrut kalau untuk karyawan biasanya yang dicagarkan belum cair.

#### **4.2 Penanganan Kredit Macet**

Untuk penanganan kredit macet yaitu melakukan edukasi diawal pencairan, selalu diingatkan jatuh temponya atau sesekali nasabah dikunjungi kerumahnya untuk menanyakan usahanya lancar atau tidak. Apabila nasabah mengalami kesulitan dalam melakukan pembayaran, pihak pegadaian juga memberikan keringanan berupa perpanjangan waktu pembayaran, atau untuk gadai emas bisa dengan menawarkan menambahkan uang pinjaman saat harga emas naik. Tetapi pada saat sudah jatuh tempo ada saja kendala yang dialami pegadaian dalam menghubungi nasabah misalnya nasabah sulit dihubungi, nomor hp nasabah tidak sesuai, ada juga nasabah jika didatangi

kerumah ada yang marah-marah ada yang pindah rumah tapi tidak melakukan konfirmasi ke pihak Pegadaian. Jadi kalau memang nasabahnya sudah benar-benar tidak bisa dihubungi untuk yang gadai biasanya pihak pegadaian melakukan pelelangan. Sedangkan untuk yang non gadai jika memang nasabahnya sudah melarikan diri dan benar-benar tidak dapat membayar angsuran kalau yang digadaikan BPKB sepeda motor berarti yang ditarik sepeda motornya, atau bisa juga pihak pegadaian ajukan klaim asuransi karena kalau sistem angsuran itu ada asuransinya jadi kalau memang nasabahnya sudah hilang dan tidak bisa dihubungi akan klaimkan ke asuransi. Dampak bagi nasabah jika mengalami kredit macet untuk produk gadai itu tidak berdampak apa-apa kalau misal mau gadai lagi itu bisa mungkin kepercayaan kepada nasabahnya yang berkurang, misal mau ditinggikan taksirannya masih dipertimbangkan. Sedangkan untuk yang non gadai nasabahnya namanya jelek di BI Checking jadi untuk pengajuan-pengajuan di pegadaian atau instansi lain itu susah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ida Wayan Adi Pratama Wijaya bahwasannya Penyelesaian kredit bermasalah melalui penjual dibawah tangan atas jaminan fidusia di PT. Pegadaian cabang Karang Jasi Mataram terlebih dahulu dilakukan dengan upaya-upaya persuasif, yaitu debitor diminta untuk menyelesaikan hutangnya atau kalau tidak mampu menjalankan kredit, akan diminta menyerahkan agunan kredit untuk dijual oleh PT. Pegadaian.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor penyebab kredit macet itu apabila nasabah tidak membayar tepat waktu dan mengabaikan ketika ada pemberitahuan dari pihak pegadaian, tergantung pada nasabah ada yang niat untuk dilelang dan ada yang niat mempertahankan barangnya sehingga dibayar sebelum jatuh tempo. Faktor lainnya penyebab kredit macet itu ketika nasabah mengalami gagal panen karena kebanyakan nasabah di cabang Balung banyak yang petani sedangkan untuk pengusaha-pengusaha mengalami pailit atau bangkrut kalau untuk karyawan biasanya yang dicagarkan belum cair.
2. Untuk penanganannya jika nasabah mengalami kredit macet, yaitu dengan melakukan edukasi nasabah dari awal pencairan, sering-sering mengingatkan nasabah bisa berupa pemberitahuan via App WhatsApp untuk konfirmasi jatuh tempo agar nasabah bisa mempersiapkan angsurannya. Kadang nasabah lupa ketika sudah jatuh tempo jadi sebisa mungkin kita ingatkan sebelum jatuh tempo, atau sesekali nasabah dikunjungi kerumahnya untuk menanyakan usahanya lancar atau tidak. Ketika nasabah mengalami kesulitan dalam melakukan pembayaran pihak pegadaian juga memberikan keringanan berupa perpanjangan waktu

sampai nanti jatuh lelang. Jadi kalau memang nasabahnya sudah benar-benar tidak bisa dihubungi untuk yang gadai biasanya pihak pegadaian melakukan pelelangan. Sedangkan untuk yang non gadai jika memang nasabahnya sudah melarikan diri dan benar-benar tidak dapat membayar angsuran kalau yang digadaikan BPKB sepeda motor berarti yang ditarik sepeda motornya, atau bisa juga pihak pegadaian ajukan klaim asuransi karena kalau sistem angsuran itu ada asuransinya jadi kalau memang nasabahnya sudah hilang dan tidak bisa dihubungi akan klaimkan ke asuransi. Dampak bagi nasabah jika mengalami kredit macet untuk produk gadai itu tidak berdampak apa-apa kalau misal mau gadai lagi itu bisa mungkin kepercayaan kepada nasabahnya yang berkurang, misal mau ditinggikan taksirannya masih dipertimbangkan. Sedangkan untuk yang non gadai nasabahnya namanya jelek di BI Checking jadi untuk pengajuan-pengajuan di pegadaian atau instansi lain itu susah.

## **5.2 Implikasi**

Berdasarkan hasil penelitian di PT. Pegadaian (Persero) UPC Balung, kredit macet ini sangatlah penting bagi perusahaan. Tanpa adanya penanganan kredit macet ini, secara tidak langsung memberikan dampak yang cukup besar bagi perusahaan. Beberapa diantaranya adalah nilai NPL tinggi karena banyaknya nasabah tidak dapat membayar angsuran secara tepat waktu sehingga dapat menyebabkan penurunan pendapatan OSL. Sehingga hal ini dapat mengurangi nilai KPI, karena indikator kinerja utama dari unit



pegadaian dianggap kurang baik serta nilai komponen individunya berpengaruh ke tahun berikutnya.

### 5.3 Saran

#### 1. Saran Teoritis

- a. Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini sumber-sumber dan referensi yang terkait secara langsung dengan penelitian yang digunakan masih kurang. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk lebih memperbanyak sumber-sumber dan referensi yang akurat dengan permasalahan yang diangkat. Hal ini dapat memperkuat dasar penelitian dan mendukung kevalidan temuan yang dihasilkan.
- b. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menambah lebih banyak lagi informan dalam penelitian agar mendapatkan hasil pengumpulan data yang lebih maksimal.

#### 2. Saran Praktis

Untuk pihak PT. Pegadaian (Persero) UPC Balung perlu mencari solusi yang tepat agar NPL (*Non Performing Loan*) atau kredit macet yang tinggi bisa turun dan diminimalisir sekecil mungkin dan meningkatkan OSL. OSL yang turun menandakan bahwa penyaluran kredit bermasalah atau macet. Dan ini yang menyebabkan kerugian pada perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- A., Qotrun. (2021). Penelitian Kualitatif : Pengertian, Ciri-Ciri, Tujuan, dan Prosedurnya. (<https://www.gramedia.com/literasi/penelitian-kualitatif/>, diakses pada tanggal 20 Februari 2024).
- Adhilia, L., T., F., Rasman, Saharudin. 2023. “Penyelesaian Kredit Macet Dengan Jaminan Fidusia Pada PT. Pegadaian Cabang Sidrap”. <https://journalstih.amsir.ac.id/index.php/julia/article/download/258/187>.
- Adieb. M. (2023). Kredit Macet: Apa itu, Dampak, Tips Menghindari, Cara Mengatasi. (<https://glints.com/id/lowongan/kredit-macet/>, diakses pada tanggal 6 Mei 2024).
- Alfajri., D. 2021. “Restrukturisasi Kredit Terhadap Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Terhadap Dampak Pandemi Covid 19”. [https://repository.unsri.ac.id/42546/3/RAMA\\_74201\\_02011281722140\\_0003115706\\_0007027001\\_01\\_front\\_ref.pdf](https://repository.unsri.ac.id/42546/3/RAMA_74201_02011281722140_0003115706_0007027001_01_front_ref.pdf).
- Amartha. (2023). Apa itu Kredit ? ini jenis, fungsi dan tujuannya. (<https://amartha.com/blog/pendana/money-plus/apa-itu-kredit/>, Diakses pada tanggal 20 Februari 2024).
- Ambarini., D., A., W & Budiwitjaksono., G., S. 2021. “Analisis Kredit Macet Dalam Menentukan Kebijakan Restrukturisasi Pada Bank BRI Jombang”. <https://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/BILANCIA/article/view/1335>.
- Eris., R. 2020. “Analisis Penanganan Kredit Bermasalah Pada PT. Pegadaian(Persero) Pekanbaru Kota”. <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/download/33118/31847> rafika eris 2020.
- Ida., W., A., P., W. 2021. “Penyelesaian Kredit Bermasalah Melalui Penjualan Dibawah Tangan Atas Jaminan Fidusia (Studi di PT. Pegadaian Cabang Karang jasi Mataram)”. <https://journal.unram.ac.id/index.php/privatelaw/article/view/2698>.

- Kasmir, 2004. *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Mildayanti, Goso, Palette., H. 2022. “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kredit Macet Pada Pegadaian Syariah Luwu*”. <http://repository.umpalopo.ac.id/4757/2/Seiko%20jurnal.pdf>.
- Moleong, L. J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Raeja Rosdakarya.
- Rahim, A. & Rostriningsih., 2023. “*Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kredit Macet Pada PT. Pegadaian (Persero) Sumbawa Besar*”. <https://ejournalppmunsa.ac.id/index.php/jeb/article/view/1167>.
- Safitri., A., P. 2021. “*Penerapan Eksekusi Jaminan Fidusia Dalam Kredit Macet Berdasarkan Asas Droit De Suite di Pegadaian Syariah Pamekasan*”. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/55813/1/PUTRI%20AYU%20SYAFITRI%20-%20FSH.pdf>.
- Sahabat Pegadaian. (2019). *Produk Pegadaian*. (<https://sahabat.pegadaian.co.id/produk-pegadaian>, diakses pada tanggal 21 februari 2024).
- Sihaloho., R., A. 2022. “*Tinjauan Hukum Reskontruksi Kredit Macet Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Kantor PT Pegadaian Kanwil I Medan)*”. <https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/18633/1/188400181%20-%20Risda%20Amdebora%20Sihaloho%20-%20Fulltext.pdf>.
- Simatupang., A., Yanti., E., R., & Mardila., N. 2021. “*Manajemen Kredit Kepemilikan Rumah Untuk Meminimalisir Kredit Macet Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk*”. <https://jurnal.unpad.ac.id/adbispreneur/article/view/28185>.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung : IKAPI.

Surya., I., P., Sukandia., I., N., & Styawati., N., K., A. 2021. “*Penyelesaian Kredit Macet Melalui Upaya Litigasi di Koperasi Simpan Pinjam Surya Mandiri di Kabupaten Gianyar*”. <https://www.ejournal.waradewa.ac.id/index.php/juinhum/article/view/3455>.



## LAMPIRAN

### *Lampiran 1.*

#### DAFTAR PERTANYAAN DENGAN INFORMAN

- 1) Bagaimana faktor-faktor kredit macet pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Balung Jember ?
  1. Siapa yang berwenang dalam menangani kredit macet ?
  2. Bagaimana suatu kredit dapat dikatakan kredit macet ?
  3. Pada produk dipegadaian, produk mana yang sering mengalami permasalahan ?
  4. Dalam kasus kredit macet apakah ada peningkatan dari tahun pertahun ?
  5. Jika terjadi kredit macet apa dampak bagi Pegadaian ?
  6. Apa faktor yang menyebabkan kredit macet ?
  7. Apa kriteria yang menjadi acuan kredit dikatakan tidak akan macet, akan macet, dan kredit macet ?
  
- 2) Bagaimana penanganan kredit macet yang terjadi pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Balung Jember ?
  1. Bagaimana meminimalisir resiko kredit macet ?
  2. Keringanan apa saja yang diberikan pegadaian ketika telat membayar angsuran ?
  3. Kendala apa saja yang dihadapi pegadaian dalam menyelesaikan kredit macet ?
  4. Jenis penyelesaian apa saja yang digunakan dalam menyelesaikan kredit macet ?
  5. Jika ada nasabah yang melarikan diri, dan benar-benar tidak dapat membayar angsuran bagaimana sikap pegadaian dalam menghadapi situasi tersebut ?

*Lampiran 2.*

### **BUKTI REKAMAN HASIL WAWANCARA**

1. Wawancara Tahap 1

<https://drive.google.com/drive/folders/11m1Cbgc2zsWHGLEIXklMhrQbI06LX881>

2. Wawancara Tahap 2

<https://drive.google.com/drive/folders/12CLUo2O0zy2RpMLz5QTYyjnVknbAYtAU>

3. Uji Keabsahan

[https://drive.google.com/drive/folders/12Lyx\\_C5kU5\\_rRGejwECQvaIsCebT5nd](https://drive.google.com/drive/folders/12Lyx_C5kU5_rRGejwECQvaIsCebT5nd)

*Lampiran 3.*

### **DOKUMENTASI KEGIATAN PENELITIAN**



Lampiran 4.

## SURAT IZIN PENELITIAN



Jember, 13 November 2023

Nomor : 186/12.00759.01/2023  
Lampiran : -  
Urgensi : SS

Kepada Yth.  
Kaprosdi D3 Keuangan & Perbankan  
Institut Teknologi dan Sains Mandala  
di-

Tempat

**Hal : Ijin Pelaksanaan Penelitian**

Sehubungan dengan surat Saudara nomor: 487/ITSM/Q/2023 tanggal 18 Oktober 2023 perihal "Permohonan Menjadi Lokasi Penelitian", dengan ini diberitahukan hal-hal sebagai berikut:

1. Diberikan ijin kepada
  - a. **DIAN GITA SYARAVINA** dengan NIM 21010018 Prodi D3 Keuangan dan Perbankan
  - b. **SITI NABILA** dengan NIM 21010039 Prodi D3 Keuangan dan Perbankan
 untuk melaksanakan Penelitian di PT Pegadaian Kantor UPC Balung.
2. Penelitian hanya dapat dilaksanakan selama 1 (satu) bulan dan akan terhitung mulai tanggal 16 November 2023 sampai dengan 16 Desember 2023.
3. Selama melakukan kegiatan Penelitian kepada mahasiswa **diwajibkan** untuk mematuhi peraturan/ tata tertib yang berlaku di PT Pegadaian.
4. Selama melakukan kegiatan Penelitian, **diwajibkan** kepada peserta Penelitian untuk melakukan transaksi produk Pegadaian, dan dilaporkan pada saat selesai Penelitian.
5. Laporan hasil Penelitian hanya digunakan untuk memenuhi syarat kurikulum, tidak untuk dipublikasikan atau untuk kepentingan lainnya, dan **wajib** mengirimkan 1 (satu) eksemplar ke Kantor Area Jember di Jalan Samanhudi No. 47, Kaliwates-Jember.
6. Setelah terima surat ini, kepada yang bersangkutan agar segera menghadap Kepala Unit Pegadaian (UPC) Balung dimana dilaksanakannya kegiatan Penelitian untuk mendapatkan penjelasan lebih lanjut.

Demikian untuk diketahui dan digunakan sebagaimana mestinya, terima kasih.

PT Pegadaian  
Vice President Kantor Area Jember

**BILL RISMON**  
NIK. P80216

PT. PEGADAIAN (Persero) – Kantor Area Deputi Bisnis Jember  
Jl. Samanhudi No. 47 T. (0331) 487476  
Kaliwates, Jember F. (0331) 487476

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