Prosedur Pengajuan Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan Pengelolaan Piutang untuk Meminimalisir Kredit Macet di PT Pegadaian Cabang Sweta

I Wayan Wira Ady Yaksa*[1], Nengah Sukendri[2], Armi Sulthon Fauzi[3]
Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram[1,2,3]
*e-mail: wayanwiraadyyaksa@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosedur pengajuan Kredit Usaha Rakyat (KUR), pengelolaan piutang, serta strategi yang diterapkan untuk meminimalisir kredit macet di PT Pegadaian Cabang Sweta. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pengelolaan kredit yang efektif guna menjaga kualitas piutang dan mengurangi risiko kredit bermasalah. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas Manager Bisnis, Manager Mikro (KUR), Business Process Outsourcing (BPO) KUR, Collection Officer (KUR), serta nasabah KUR PT Pegadaian Cabang Sweta. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan pengujian keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pengajuan KUR dilaksanakan melalui tahapan pengajuan permohonan, verifikasi administrasi, survei lapangan, analisis kelayakan kredit berdasarkan prinsip 5C, persetujuan kredit, penandatanganan akad, dan pencairan dana. Pengelolaan piutang dilakukan melalui monitoring pembayaran angsuran, pemberian peringatan kepada nasabah yang mengalami keterlambatan, serta pelaksanaan penagihan secara berkala. Strategi yang diterapkan untuk meminimalisir kredit macet meliputi pengawasan kredit, pendekatan persuasif kepada nasabah, penagihan aktif, serta penerapan penyelamatan kredit melalui rescheduling, reconditioning, dan restructuring. Berdasarkan hasil penelitian, direkomendasikan agar PT Pegadaian Cabang Sweta meningkatkan ketelitian dalam analisis kredit, memperkuat sistem monitoring piutang, serta meningkatkan edukasi kepada nasabah guna menjaga kualitas kredit dan menekan risiko kredit macet.

Kata kunci : *Kredit Usaha Rakyat (KUR); Pengelolaan Piutang; Kredit Macet; Prosedur Kredit.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the procedures for applying for People's Business Credit (Kredit Usaha Rakyat/KUR), receivables management, and the strategies implemented to minimize non-performing loans at PT Pegadaian Sweta Branch. This research was motivated by the importance of effective credit management in maintaining receivables quality and reducing the risk of problematic loans. A qualitative research method with a descriptive approach was employed. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The informants consisted of the Business Manager, Micro Manager (KUR), Business Process Outsourcing (BPO) KUR officers, Collection Officer (KUR), and KUR customers of PT Pegadaian Sweta Branch. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing, while data validity was tested using source, technique, and time triangulation. The results indicate that the KUR application procedure consists of application submission, administrative verification, field surveys, creditworthiness assessment based on the 5C principles (Character, Capacity, Capital, Collateral, and Condition of Economy), credit approval, contract signing, and fund disbursement. Receivables management is carried out through regular installment monitoring, warning notifications for overdue customers, and periodic collection activities. Strategies implemented to minimize non-performing loans include continuous credit supervision, persuasive approaches toward customers, active collection efforts, and credit rescue measures through rescheduling, reconditioning, and restructuring. Based on the findings, it is recommended that PT Pegadaian Sweta Branch enhance the accuracy of credit analysis, strengthen receivables monitoring systems, and improve customer education to maintain credit quality and reduce the risk of non-performing loans.

Keywords **:** *People's Business Credit (KUR); Receivables Management; Non-Performing Loans; Credit Procedures*

PENDAHULUAN

Perkembangan sektor keuangan memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara. Lembaga keuangan berfungsi sebagai intermediary yang menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat guna meningkatkan efisiensi ekonomi dan pemerataan akses pembiayaan. Peran ini menjadi semakin penting dalam mendukung aktivitas ekonomi yang dinamis di era modern (Agissti and Syafruddin, 2023). Dalam sistem perekonomian modern, kredit menjadi salah satu instrumen utama yang mempermudah masyarakat dalam memperoleh dana tanpa harus menunggu akumulasi modal. Kredit memberikan fleksibilitas pembiayaan yang memungkinkan individu maupun pelaku usaha untuk memenuhi kebutuhan konsumtif maupun produktif secara lebih cepat dan efisien. Keberadaan kredit tidak hanya berdampak pada peningkatan kesejahteraan individu, tetapi juga berperan penting dalam mendorong pertumbuhan sektor usaha, khususnya usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) (Syarofi, 2022).

Salah satu program pembiayaan yang menjadi fokus pemerintah dalam mendukung UMKM adalah Kredit Usaha Rakyat (KUR). Program KUR dirancang untuk memberikan akses kredit dengan bunga rendah dan persyaratan yang lebih mudah, sehingga mampu menjangkau kelompok usaha yang sebelumnya sulit mendapatkan pembiayaan formal. Fenomena umum menunjukkan bahwa penyaluran KUR terus meningkat setiap tahun sebagai upaya mendorong pertumbuhan ekonomi berbasis kerakyatan. Namun, di balik peningkatan tersebut, muncul tantangan serius berupa meningkatnya risiko kredit bermasalah, terutama pada segmen debitur dengan kapasitas usaha yang fluktuatif dan tingkat literasi keuangan yang relatif rendah (Anggraini and Nasution, 2013). Penelitian oleh (Sulkarnain, 2023) menunjukkan bahwa penyaluran KUR memiliki peran penting dalam meningkatkan inklusi keuangan serta mendorong pertumbuhan usaha mikro, meskipun tetap dihadapkan pada risiko kredit macet yang perlu dikelola secara hati-hati.

Risiko kredit macet menjadi isu krusial dalam sistem perkreditan karena berdampak langsung terhadap stabilitas lembaga keuangan. Kredit macet tidak hanya menyebabkan kerugian finansial, tetapi juga mengganggu likuiditas, meningkatkan biaya operasional penagihan, serta menurunkan kemampuan lembaga dalam menyalurkan kredit baru. Kredit macet ditandai dengan adanya tunggakan pembayaran angsuran, keterlambatan pelunasan, hingga ketidakmampuan debitur dalam memenuhi kewajiban sesuai perjanjian. Kondisi ini seringkali dipicu oleh ketidakstabilan pendapatan usaha, lemahnya analisis kelayakan kredit, serta kurang optimalnya sistem pengawasan dan penagihan (Siahaan and Kurniawati, 2025). Fenomena kredit macet tidak hanya berdampak pada lembaga keuangan, tetapi juga pada stabilitas ekonomi secara luas. Tingginya tingkat kredit macet dapat menurunkan kemampuan lembaga keuangan dalam menyalurkan kredit baru kepada masyarakat (Jauhari and Maimunah, 2025). Dalam konteks sosial, kredit macet dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat pendapatan, pekerjaan, dan pendidikan masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa faktor pendapatan memiliki pengaruh signifikan terhadap terjadinya kredit macet, di mana semakin rendah pendapatan maka semakin tinggi risiko gagal bayar (Sari, Khairiyah and Ismawanto, 2021).

Dalam konteks lembaga keuangan non-bank, PT Pegadaian (Persero) memiliki peran penting dalam penyaluran kredit, termasuk melalui produk berbasis gadai dan pembiayaan lainnya seperti KUR. Pegadaian dikenal dengan proses pencairan kredit yang cepat dan mudah, sehingga menjadi alternatif utama bagi masyarakat yang membutuhkan dana dalam waktu singkat. Namun, kemudahan tersebut di sisi lain berpotensi meningkatkan risiko kredit macet apabila tidak diimbangi dengan prosedur analisis kredit yang ketat serta pengelolaan piutang yang efektif (Yuliansyah, 2018). Secara umum, kondisi di Pegadaian menunjukkan bahwa meskipun sistem pemberian kredit telah mengacu pada prinsip kehati-hatian (prudential principle) seperti analisis 5C, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan. Beberapa indikasi yang sering muncul antara lain adanya tunggakan angsuran nasabah, keterlambatan pembayaran yang berulang, serta kecenderungan nasabah melakukan perpanjangan kredit *(roll over)* secara terus-menerus tanpa pelunasan pokok. Fenomena ini menunjukkan bahwa kredit yang disalurkan belum sepenuhnya berkualitas lancar dan masih menghadapi risiko kolektibilitas (Wibowo *et al.*, 2025).

Selain faktor ekonomi, faktor perilaku seperti kurangnya kesadaran dan kedisiplinan dalam membayar kewajiban juga menjadi penyebab utama terjadinya kredit macet. Hal ini menunjukkan bahwa aspek karakter debitur menjadi faktor penting dalam penilaian kredit (Al Rasyid *et al.*, 2025). Dalam praktiknya, lembaga keuangan perlu menerapkan prosedur pengajuan kredit yang ketat sebagai langkah mitigasi risiko (Fadillah, Andrianto and Muanas, 2024). Prosedur tersebut meliputi analisis kelayakan kredit, penilaian karakter, kemampuan pembayaran, serta jaminan yang diberikan.

Lebih spesifik, pada PT Pegadaian Cabang Sweta Mataram, permasalahan kredit macet menjadi isu yang perlu mendapat perhatian serius. Berdasarkan fenomena lapangan, terdapat beberapa kendala utama, yaitu, kendala dalam proses verifikasi dan analisis kredit, khususnya dalam menilai kemampuan bayar dan kondisi usaha nasabah secara akurat, keterlambatan pembayaran angsuran yang cukup tinggi, yang menunjukkan adanya kelemahan dalam monitoring piutang, adanya tunggakan kredit yang berulang, yang berpotensi berkembang menjadi kredit macet, serta praktik perpanjangan kredit secara terus-menerus oleh nasabah tanpa penyelesaian pokok pinjaman, yang berdampak pada menurunnya kualitas piutang. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia serta tingginya jumlah nasabah juga menyebabkan proses pengawasan dan penagihan belum berjalan optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan tidak hanya terletak pada tahap pemberian kredit, tetapi juga pada aspek pengelolaan piutang setelah kredit disalurkan (Sriwahyuni and Haq, 2025).

Dalam praktiknya, prosedur pemberian kredit di Pegadaian telah mengikuti prinsip analisis kredit, seperti prinsip 5C (character, capacity, capital, collateral, condition). Penerapan prinsip ini terbukti efektif dalam meminimalisir risiko kredit macet (Septian and Widyaningsih, 2024). Meskipun demikian, masih ditemukan kasus kredit macet di berbagai cabang Pegadaian. Penelitian menunjukkan bahwa kredit macet tetap terjadi meskipun prosedur pemberian kredit telah dijalankan sesuai standar (Neldawati, 2022).

Hal ini menunjukkan bahwa prosedur pengajuan kredit saja belum cukup untuk mencegah kredit macet tanpa didukung oleh pengelolaan piutang yang efektif (Paendong, Rengku and Sondakh, 2025). Dalam praktik penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR), masih terdapat berbagai fenomena permasalahan yang menjadi kendala dalam upaya meminimalisir kredit macet, khususnya pada lembaga keuangan non-bank seperti PT Pegadaian Cabang Sweta. Salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah ketidaktepatan dalam proses analisis kelayakan kredit, terutama dalam menilai karakter dan kemampuan bayar nasabah (Elliyana, Paerah and Musdayanti, 2020). Meskipun prosedur pengajuan kredit telah ditetapkan secara sistematis, dalam implementasinya masih ditemukan adanya keterbatasan informasi yang akurat mengenai kondisi ekonomi calon debitur, sehingga berpotensi meningkatkan risiko gagal bayar (Nisa *et al.*, 2025).

Di sisi lain, dalam pengelolaan piutang, seringkali ditemukan kendala berupa kurang optimalnya sistem monitoring dan penagihan yang dilakukan oleh pihak lembaga keuangan. Keterlambatan dalam melakukan penagihan serta kurangnya pendekatan persuasif kepada nasabah dapat menyebabkan meningkatnya tunggakan kredit (Waninghiyun and Andhaniwati, 2024). Permasalahan lainnya adalah adanya faktor eksternal seperti kondisi ekonomi yang tidak stabil, fluktuasi pendapatan usaha nasabah, serta dampak situasi tertentu seperti krisis ekonomi atau pandemi yang mempengaruhi kemampuan bayar debitur.

Pada tingkat operasional cabang, termasuk di PT Pegadaian Cabang Sweta, kendala yang dihadapi juga dapat berupa keterbatasan sumber daya manusia dalam melakukan analisis kredit dan pengelolaan piutang secara optimal. Beban kerja yang tinggi serta jumlah nasabah yang banyak dapat menyebabkan kurang maksimalnya pengawasan terhadap kredit yang telah disalurkan (Putri, 2022). Selain itu, masih adanya nasabah yang melakukan perpanjangan kredit secara berulang tanpa pelunasan pokok juga menjadi tantangan tersendiri dalam menjaga kualitas piutang.

Dalam konteks Pegadaian, pengelolaan piutang berkaitan erat dengan proses perpanjangan kredit serta pelelangan barang jaminan. Penyelesaian kredit macet dapat dilakukan melalui pelelangan atau musyawarah dengan nasabah (Hairullah, 2022). Pada tingkat cabang, setiap Pegadaian memiliki karakteristik nasabah yang berbeda, sehingga potensi kredit macet juga berbeda. Hal ini dipengaruhi oleh kondisi sosial ekonomi masyarakat di wilayah tersebut (Kinasih, 2025). Penelitian terdahulu umumnya berfokus pada prosedur pemberian kredit atau faktor penyebab kredit macet secara terpisah. Selain itu, sebagian besar penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif.

Di sisi lain, penelitian terdahulu umumnya hanya berfokus pada satu aspek, seperti prosedur pemberian kredit atau faktor penyebab kredit macet secara terpisah. Sebagian besar penelitian juga menggunakan pendekatan kuantitatif yang lebih menekankan pada hubungan antar variabel, namun belum mampu menggali secara mendalam bagaimana praktik nyata di lapangan, khususnya terkait interaksi antara prosedur pengajuan kredit dan pengelolaan piutang (Natonis, 2025). Gap penelitian dalam penelitian ini terletak pada masih terbatasnya penelitian yang membahas prosedur pengajuan Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan pengelolaan piutang secara terpadu dalam satu pembahasan. Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya berfokus pada prosedur pemberian kredit atau penanganan kredit macet saja, sedangkan penelitian ini mengkaji hubungan antara proses pengajuan kredit, pengelolaan piutang, kendala yang dihadapi, serta strategi yang diterapkan dalam upaya meminimalisir risiko kredit macet di PT Pegadaian Cabang Sweta.

Penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan karena permasalahan kredit macet pada penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) tidak hanya berdampak pada kinerja lembaga keuangan, tetapi juga pada keberlanjutan akses pembiayaan bagi masyarakat, khususnya pelaku UMKM. Tingginya potensi kredit macet yang ditandai dengan adanya tunggakan, keterlambatan angsuran, serta praktik perpanjangan kredit secara berulang menunjukkan bahwa pengelolaan kredit belum sepenuhnya berjalan optimal. Kondisi ini apabila tidak ditangani secara tepat dapat menurunkan kualitas aset lembaga keuangan serta menghambat penyaluran kredit di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan suatu fenomena sosial secara mendalam berdasarkan kondisi yang terjadi secara nyata di lapangan. Penelitian kualitatif menekankan pada pemahaman terhadap makna, proses, perilaku, pengalaman, serta interaksi sosial yang dialami oleh subjek penelitian. Dalam metode ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang secara langsung terlibat dalam proses pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang lebih rinci dan kontekstual (Sumilih *et al.*, 2025).

Sumber data dalam penelitian kualitatif terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, buku, jurnal, arsip, dan literatur lain yang relevan dengan penelitian (Muspawi, 2024). Penelitian menggunakan data kualitatif merupakan data yang berbentuk deskriptif berupa informasi, penjelasan, serta uraian yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi terkait proses pengajuan kredit serta pengelolaan piutang. Penggunaan data kualitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai mekanisme, kebijakan, dan praktik yang diterapkan oleh perusahaan dalam upaya meminimalisir terjadinya kredit macet.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data yang akurat dan relevan dengan permasalahan yang diteliti, yaitu mengenai prosedur pengajuan kredit dan pengelolaan piutang dalam meminimalisir kredit macet di PT Pegadaian (Persero) Cabang Sweta. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kegiatan yang berlangsung di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan terhadap proses pengajuan kredit, penilaian jaminan, serta pengelolaan piutang yang dilakukan oleh pihak PT Pegadaian (Persero) Cabang Sweta. Melalui observasi ini, peneliti dapat memperoleh gambaran nyata mengenai prosedur dan praktik yang diterapkan.

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab secara langsung dengan informan yang dianggap mengetahui dan terlibat dalam kegiatan yang diteliti. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan pihak-pihak terkait, seperti pimpinan cabang, petugas kredit, bagian pengelolaan piutang dan nasabah. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai prosedur pengajuan kredit, sistem pengelolaan piutang, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk meminimalisir kredit macet.

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Dokumen tersebut dapat berupa arsip perusahaan, laporan keuangan, data kredit dan piutang, serta *Standard Operating Procedure (SOP)* yang berlaku di PT Pegadaian (Persero) Cabang Sweta. Teknik ini digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu suatu teknik analisis yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan secara sistematis mengenai prosedur pengajuan kredit dan pengelolaan piutang dalam upaya meminimalisir kredit macet di PT Pegadaian (Persero) Cabang Sweta. Analisis data dilakukan sejak awal pengumpulan data hingga tahap akhir penelitian secara berkesinambungan. Adapun tahapan analisis data dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Reduksi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, dan pengelompokan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu terkait prosedur pengajuan kredit dan pengelolaan piutang, serta mengabaikan data yang tidak berkaitan. Penyajian data dilakukan dengan cara menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk yang sistematis, seperti uraian naratif, tabel, atau bagan. Penyajian data ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memahami informasi yang diperoleh serta melihat hubungan antar data. Tahap akhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah disajikan. Kesimpulan yang diperoleh kemudian diverifikasi secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung untuk memastikan keakuratan dan kebenaran data. Dengan demikian, hasil analisis dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai efektivitas prosedur pengajuan kredit dan pengelolaan piutang dalam meminimalisir kredit macet.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur Pengajuan Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang Diterapkan di PT Pegadaian Cabang Sweta

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di PT Pegadaian Cabang Sweta, diketahui bahwa prosedur pengajuan Kredit Usaha Rakyat (KUR) dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang sistematis dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. Proses pengajuan kredit diawali dengan calon nasabah mengajukan permohonan pembiayaan serta melengkapi berbagai persyaratan administrasi berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Nomor Induk Berusaha (NIB), dan dokumen pendukung usaha lainnya. Setelah seluruh dokumen diterima, petugas melakukan verifikasi administrasi untuk memastikan kelengkapan dan keabsahan dokumen yang diajukan. Tahapan berikutnya adalah survei lapangan yang dilakukan untuk melihat secara langsung kondisi usaha calon nasabah, termasuk pendapatan usaha, kondisi ekonomi, serta kemampuan calon nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayaran kredit. Hasil survei tersebut kemudian dianalisis untuk menentukan kelayakan pembiayaan sebelum dilakukan persetujuan kredit dan pencairan dana kepada nasabah.

Hasil wawancara dengan Manager Bisnis, Manager Mikro (KUR), Business Process Outsourcing (BPO) KUR, dan Collection Officer menunjukkan bahwa seluruh tahapan tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa pembiayaan diberikan kepada nasabah yang benar-benar layak menerima kredit. Verifikasi administrasi dilakukan untuk memastikan seluruh persyaratan telah dipenuhi, sedangkan survei lapangan dilakukan untuk memverifikasi kondisi usaha yang sebenarnya serta kemampuan calon nasabah dalam mengembalikan pinjaman. Selain itu, survei lapangan juga bertujuan untuk memastikan bahwa usaha yang diajukan benar-benar aktif dan sesuai dengan informasi yang diberikan oleh calon nasabah. Hasil survei kemudian digunakan sebagai dasar dalam analisis kelayakan kredit sebelum keputusan pembiayaan diberikan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa prosedur pengajuan KUR di PT Pegadaian Cabang Sweta tidak hanya berfokus pada pemenuhan persyaratan administratif, tetapi juga menerapkan prinsip kehati-hatian dalam proses penyaluran kredit.

Temuan tersebut diperkuat oleh hasil dokumentasi berupa bagan prosedur penyaluran KUR yang menunjukkan bahwa proses pengajuan pembiayaan dimulai dari penerimaan permohonan nasabah, verifikasi dokumen, validasi data, survei lapangan, analisis kelayakan usaha, proses persetujuan pembiayaan, hingga pencairan dana kepada nasabah. Dokumentasi tersebut juga menunjukkan bahwa dalam proses analisis kelayakan dilakukan pemeriksaan terhadap kondisi usaha, verifikasi informasi usaha, penilaian aset usaha, dan kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayaran kredit. Dengan demikian, dokumentasi yang diperoleh mendukung hasil observasi dan wawancara bahwa prosedur pengajuan KUR di PT Pegadaian Cabang Sweta telah dilaksanakan secara terstruktur dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan temuan penelitian tersebut, prosedur pengajuan KUR yang diterapkan PT Pegadaian Cabang Sweta dapat dianalisis menggunakan teori 5C yang dikemukakan oleh Lindariah (2014). Teori 5C merupakan prinsip yang digunakan oleh lembaga keuangan untuk menilai kelayakan calon debitur sebelum pembiayaan diberikan. Penerapan teori 5C dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut.

Character (Karakter)

Character merupakan penilaian terhadap kepribadian, kejujuran, tanggung jawab, dan kemauan calon nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayaran kredit. Berdasarkan hasil penelitian, aspek character diterapkan melalui proses verifikasi data dan survei lapangan yang dilakukan sebelum kredit disetujui.

Melalui proses tersebut, petugas memperoleh informasi mengenai calon nasabah yang kemudian digunakan sebagai dasar dalam analisis kelayakan kredit. Penilaian karakter menjadi penting karena keberhasilan pembayaran kredit tidak hanya ditentukan oleh kemampuan finansial nasabah, tetapi juga oleh kemauan dan tanggung jawab nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayaran. Oleh karena itu, proses verifikasi dan survei lapangan yang dilakukan oleh PT Pegadaian Cabang Sweta merupakan bentuk penerapan aspek character dalam analisis kelayakan kredit.

Capacity (Kemampuan)

Capacity merupakan kemampuan calon nasabah dalam mengelola usaha dan menghasilkan pendapatan yang cukup untuk membayar angsuran kredit. Berdasarkan hasil penelitian, aspek capacity dinilai melalui survei lapangan dengan melihat kondisi usaha, kapasitas usaha, pendapatan usaha, serta kemampuan calon nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayaran kredit. Hasil survei tersebut digunakan sebagai dasar dalam menentukan apakah calon nasabah memiliki kemampuan yang memadai untuk mengembalikan pinjaman yang diberikan. Temuan ini menunjukkan bahwa PT Pegadaian Cabang Sweta menempatkan kemampuan pembayaran sebagai salah satu faktor utama dalam proses analisis kredit sehingga pembiayaan dapat diberikan kepada nasabah yang memiliki kemampuan finansial yang memadai.

Capital (Modal)

Capital merupakan penilaian terhadap kondisi modal dan kekuatan usaha yang dimiliki oleh calon nasabah. Berdasarkan dokumentasi yang diperoleh, proses analisis kelayakan pembiayaan mencakup penilaian terhadap kondisi usaha dan aset usaha calon nasabah. Penilaian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana usaha yang dijalankan memiliki kemampuan untuk berkembang dan menghasilkan keuntungan. Semakin baik kondisi modal dan aset usaha yang dimiliki calon nasabah, maka semakin besar peluang usaha tersebut untuk bertahan dan memenuhi kewajiban pembayaran kredit. Dengan demikian, aspek capital menjadi salah satu pertimbangan penting dalam menentukan kelayakan pembiayaan KUR.

Collateral (Jaminan)

Collateral merupakan jaminan atau aset yang dapat digunakan sebagai bentuk perlindungan terhadap risiko pembiayaan. Berdasarkan hasil dokumentasi, analisis kelayakan pembiayaan juga mencakup penilaian terhadap aset usaha yang dimiliki calon nasabah. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa PT Pegadaian Cabang Sweta mempertimbangkan aspek pengamanan pembiayaan melalui penilaian aset yang dimiliki calon debitur. Meskipun program KUR merupakan program pembiayaan yang bertujuan membantu pelaku usaha, penilaian terhadap aset tetap diperlukan sebagai bagian dari upaya mitigasi risiko kredit. Oleh karena itu, aspek collateral menjadi salah satu faktor yang mendukung keputusan pembiayaan agar penyaluran kredit dapat dilakukan secara lebih aman dan terukur.

Condition of Economy (Kondisi Ekonomi)

Condition of Economy merupakan penilaian terhadap kondisi ekonomi dan lingkungan usaha yang dapat memengaruhi kemampuan nasabah dalam mengembalikan pinjaman. Berdasarkan hasil penelitian, aspek ini dinilai melalui survei lapangan dengan melihat kondisi ekonomi, kondisi usaha, serta prospek usaha calon nasabah. Penilaian terhadap kondisi ekonomi dilakukan karena keberhasilan usaha tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu pelaku usaha, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi pasar dan lingkungan ekonomi di sekitarnya. Temuan penelitian menunjukkan bahwa PT Pegadaian Cabang Sweta mempertimbangkan kondisi ekonomi sebagai salah satu dasar dalam menentukan kelayakan pembiayaan sehingga kredit yang diberikan lebih tepat sasaran dan memiliki tingkat risiko yang lebih rendah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Saba et al. (2025) yang menyatakan bahwa prosedur pemberian Kredit Usaha Rakyat dilakukan melalui tahapan administrasi, verifikasi data, survei lapangan, dan analisis kelayakan kredit sebelum pembiayaan disetujui. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan prosedur yang sistematis sangat penting untuk memastikan bahwa kredit diberikan kepada nasabah yang memenuhi syarat dan memiliki kemampuan untuk mengembalikan pinjaman. Selain itu, penelitian Rahim dan Rostriningsih (2023) juga menyatakan bahwa karakter dan kemampuan nasabah

menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas kredit yang diberikan. Hasil penelitian tersebut mendukung temuan penelitian ini bahwa penerapan prinsip 5C menjadi dasar penting dalam proses analisis kelayakan kredit dan berperan dalam meminimalisir risiko terjadinya kredit bermasalah.

Pengelolaan Piutang yang Dilakukan PT Pegadaian Cabang Sweta dalam Upaya Meminimalisir Kredit Macet

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa prosedur pengajuan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT Pegadaian Cabang Sweta telah dilaksanakan secara sistematis dan sesuai dengan SOP perusahaan. Prosedur tersebut meliputi pengajuan permohonan, verifikasi administrasi, survei lapangan, analisis kelayakan kredit, persetujuan pembiayaan, dan pencairan dana. Dalam proses tersebut, PT Pegadaian Cabang Sweta menerapkan prinsip 5C yang terdiri dari Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition of Economy sebagai dasar dalam menentukan kelayakan calon debitur. Penerapan prinsip tersebut menunjukkan adanya upaya penerapan prinsip kehati-hatian dalam penyaluran kredit sehingga pembiayaan dapat diberikan kepada nasabah yang layak dan memiliki kemampuan untuk memenuhi kewajiban pembayaran kredit. Dengan demikian, prosedur pengajuan KUR yang diterapkan PT Pegadaian Cabang Sweta mampu mendukung penyaluran kredit yang efektif sekaligus meminimalisir risiko terjadinya kredit bermasalah.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di PT Pegadaian Cabang Sweta, diketahui bahwa pengelolaan piutang merupakan bagian penting dalam proses penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) setelah pembiayaan diberikan kepada nasabah. Pengelolaan piutang dilakukan secara berkelanjutan melalui kegiatan pemantauan pembayaran angsuran, pencatatan transaksi pembayaran, pengawasan kualitas kredit, serta tindak lanjut terhadap nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran. Pengelolaan piutang tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa setiap nasabah dapat memenuhi kewajiban pembayaran sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sehingga risiko terjadinya kredit macet dapat diminimalisir.

Hasil observasi menunjukkan bahwa PT Pegadaian Cabang Sweta memanfaatkan sistem yang terintegrasi dalam melakukan pengelolaan piutang. Sistem tersebut digunakan untuk mencatat seluruh transaksi pembayaran angsuran nasabah dan memantau perkembangan kredit secara berkala. Melalui sistem tersebut, petugas dapat mengetahui status pembayaran masing-masing nasabah, mengidentifikasi adanya keterlambatan pembayaran, serta melakukan tindakan yang diperlukan sebelum tunggakan berkembang menjadi kredit macet. Penggunaan sistem yang terintegrasi ini memberikan kemudahan bagi perusahaan dalam melakukan pengawasan terhadap kualitas piutang sekaligus meningkatkan efektivitas pengendalian kredit.

Hasil wawancara dengan Manager Bisnis, BPO KUR, dan Collection Officer menunjukkan bahwa seluruh data pembayaran nasabah tercatat secara sistematis dalam sistem perusahaan sehingga memudahkan proses monitoring dan evaluasi kredit. Informasi yang tersimpan dalam sistem tersebut memungkinkan petugas untuk melakukan pemantauan secara berkala terhadap kondisi kredit setiap nasabah. Selain itu, petugas juga memberikan perhatian khusus kepada nasabah yang mulai mengalami keterlambatan pembayaran agar tindakan penanganan dapat dilakukan lebih cepat sebelum tunggakan semakin besar. Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan piutang di PT Pegadaian Cabang Sweta tidak hanya berfokus pada pencatatan pembayaran, tetapi juga pada pengawasan dan pengendalian kualitas kredit secara berkelanjutan.

Selain dari sisi perusahaan, hasil wawancara dengan nasabah KUR juga menunjukkan bahwa sistem pengelolaan piutang yang diterapkan memberikan kemudahan dalam memantau kewajiban pembayaran kredit. Nasabah dapat mengetahui jumlah angsuran yang harus dibayarkan, jadwal pembayaran, serta sisa kewajiban kredit yang masih berjalan. Kemudahan tersebut membantu nasabah dalam mengatur keuangan usahanya sehingga pembayaran angsuran dapat dilakukan secara lebih teratur. Bagi nasabah yang pernah mengalami keterlambatan pembayaran, keberadaan sistem tersebut juga membantu petugas dalam mengetahui kondisi kredit secara cepat sehingga komunikasi dan tindak lanjut dapat segera dilakukan. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem pengelolaan piutang tidak hanya memberikan manfaat bagi

perusahaan sebagai alat pengawasan, tetapi juga memberikan manfaat bagi nasabah dalam mengontrol kewajiban kredit yang dimiliki.

Hasil dokumentasi yang diperoleh selama penelitian berupa laporan monitoring pinjaman menunjukkan bahwa PT Pegadaian Cabang Sweta secara rutin melakukan pengawasan terhadap perkembangan kredit nasabah. Dokumentasi tersebut memperlihatkan adanya aktivitas monitoring yang dilakukan oleh petugas untuk mengetahui kondisi pembayaran angsuran serta perkembangan kualitas kredit nasabah. Kegiatan monitoring tersebut menjadi salah satu bentuk pengendalian internal yang dilakukan perusahaan untuk menjaga kualitas piutang tetap dalam kondisi baik. Dokumentasi tersebut juga memperkuat hasil observasi dan wawancara yang menunjukkan bahwa pengelolaan piutang dilakukan tidak hanya melalui sistem administrasi, tetapi juga melalui pengawasan langsung oleh petugas lapangan.

Berdasarkan temuan penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa pengelolaan piutang yang diterapkan oleh PT Pegadaian Cabang Sweta telah mencakup berbagai aktivitas penting yang bertujuan untuk menjaga kualitas kredit. Pengelolaan piutang tidak hanya dilakukan pada saat terjadi keterlambatan pembayaran, tetapi telah dimulai sejak kredit dicairkan melalui kegiatan monitoring dan pencatatan yang dilakukan secara berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan menerapkan pendekatan preventif dalam pengelolaan piutang, yaitu dengan melakukan pengawasan secara terus-menerus untuk mendeteksi potensi masalah kredit sejak dini sehingga risiko kredit macet dapat diminimalisir.

Temuan penelitian ini sejalan dengan konsep pengelolaan piutang menurut Fadillah et al. (2024) yang menyatakan bahwa pengelolaan piutang merupakan proses pengaturan, pengawasan, dan pengendalian piutang yang timbul akibat pemberian kredit kepada nasabah. Pengelolaan piutang meliputi kegiatan pencatatan transaksi, pemantauan jatuh tempo pembayaran, penagihan, serta pengawasan terhadap kualitas piutang. Berdasarkan hasil penelitian, seluruh aktivitas tersebut telah diterapkan oleh PT Pegadaian Cabang Sweta melalui penggunaan sistem yang terintegrasi, pemantauan pembayaran angsuran secara berkala, serta monitoring langsung terhadap kondisi kredit nasabah. Dengan demikian, pengelolaan piutang yang dilakukan perusahaan telah sesuai dengan konsep pengelolaan piutang yang dijelaskan dalam kajian teori.

Temuan penelitian ini juga sesuai dengan Teori Manajemen Piutang yang dikemukakan oleh Bano et al. (2025). Menurut teori tersebut, manajemen piutang yang efektif harus mencakup tiga aspek utama, yaitu pencatatan piutang yang akurat, pemantauan jatuh tempo pembayaran secara berkala, dan pengawasan terhadap risiko keterlambatan pembayaran. Dalam praktiknya, PT Pegadaian Cabang Sweta telah menerapkan ketiga aspek tersebut melalui pencatatan seluruh transaksi pembayaran dalam sistem yang terintegrasi, pemantauan perkembangan kredit setiap nasabah secara rutin, serta pengawasan terhadap nasabah yang berpotensi mengalami keterlambatan pembayaran. Penerapan manajemen piutang yang baik memungkinkan perusahaan memperoleh informasi yang cepat dan akurat mengenai kondisi kredit nasabah sehingga tindakan pengendalian dapat dilakukan sebelum kredit berkembang menjadi kredit bermasalah.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan piutang di PT Pegadaian Cabang Sweta dilakukan melalui pencatatan pembayaran dalam sistem yang terintegrasi, pemantauan pembayaran angsuran secara berkala, pengawasan kualitas kredit, serta komunikasi langsung dengan nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran. Kegiatan tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa setiap nasabah memenuhi kewajiban pembayaran sesuai jadwal yang telah ditetapkan serta untuk mendeteksi secara dini potensi terjadinya kredit bermasalah. Pengelolaan piutang yang dilakukan secara berkelanjutan menunjukkan bahwa PT Pegadaian Cabang Sweta tidak hanya berfokus pada penyaluran kredit, tetapi juga pada pengendalian risiko setelah kredit diberikan kepada nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ariwangsa et al. (2024) yang menyatakan bahwa upaya pencegahan kredit bermasalah dapat dilakukan melalui pemantauan kualitas kredit secara berkala, pemanfaatan teknologi dalam pengawasan kredit, serta peningkatan efektivitas pengelolaan kredit. Dalam penelitian Ariwangsa et al., penggunaan sistem dan monitoring yang berkelanjutan terbukti mampu menurunkan risiko kredit bermasalah serta menjaga kualitas portofolio kredit perusahaan. Temuan tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini, dimana PT Pegadaian Cabang Sweta juga memanfaatkan sistem yang terintegrasi untuk memantau pembayaran angsuran dan melakukan pengawasan terhadap perkembangan kredit nasabah secara berkelanjutan. Perbedaannya terletak pada objek penelitian, dimana

Ariwangsa et al. meneliti pengelolaan kredit secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus mengkaji pengelolaan piutang pada pembiayaan KUR di PT Pegadaian Cabang Sweta.

Temuan penelitian ini juga mendukung pendapat Paendong et al. (2025) yang menyatakan bahwa prosedur pengajuan kredit yang baik tidak akan cukup untuk mencegah kredit macet apabila tidak didukung oleh pengelolaan piutang yang efektif. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa meskipun PT Pegadaian Cabang Sweta telah menerapkan prosedur pengajuan kredit yang ketat melalui analisis 5C, perusahaan tetap melakukan monitoring pembayaran dan pengawasan piutang setelah kredit dicairkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengendalian risiko kredit tidak hanya dilakukan pada tahap pemberian kredit, tetapi juga pada tahap pengelolaan piutang selama masa kredit berlangsung. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat pendapat Paendong et al. bahwa keberhasilan meminimalisir kredit macet sangat dipengaruhi oleh efektivitas pengelolaan piutang yang dilakukan oleh lembaga keuangan.

Selain itu, hasil penelitian ini memiliki keterkaitan dengan penelitian Saba et al. (2025) yang menemukan bahwa kredit macet dapat diminimalisir melalui kegiatan penagihan, pendekatan persuasif, dan pengawasan yang berkelanjutan terhadap nasabah. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa ketika terjadi keterlambatan pembayaran, pihak PT Pegadaian Cabang Sweta segera melakukan komunikasi dengan nasabah untuk mengetahui penyebab keterlambatan serta memberikan solusi yang sesuai dengan kondisi nasabah. Kesamaan kedua penelitian tersebut terletak pada pentingnya komunikasi dan pengawasan sebagai bagian dari pengelolaan piutang untuk mencegah berkembangnya tunggakan menjadi kredit macet. Perbedaannya, penelitian Saba et al. lebih berfokus pada penanganan kredit bermasalah, sedangkan penelitian ini lebih menekankan pada sistem pengelolaan piutang yang dilakukan secara preventif melalui monitoring dan pengawasan kredit secara berkala.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan piutang pada PT Pegadaian Cabang Sweta dilakukan secara sistematis melalui pencatatan pembayaran angsuran dalam sistem yang terintegrasi, pemantauan pembayaran secara berkala, pengawasan kualitas kredit, serta tindak lanjut terhadap nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran. Pengelolaan piutang tersebut bertujuan untuk memastikan seluruh nasabah memenuhi kewajiban pembayaran sesuai jadwal yang telah ditetapkan sekaligus meminimalisir risiko terjadinya kredit macet.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem terintegrasi memudahkan petugas dalam memantau perkembangan kredit, mengidentifikasi keterlambatan pembayaran, dan melakukan pengawasan terhadap kualitas piutang secara berkelanjutan. Selain itu, kegiatan monitoring dan komunikasi aktif dengan nasabah menjadi langkah penting dalam mendeteksi permasalahan kredit sejak dini sehingga dapat segera dilakukan tindakan penanganan sebelum berkembang menjadi kredit bermasalah. Dengan demikian, pengelolaan piutang yang diterapkan tidak hanya berfungsi sebagai alat pencatatan administrasi, tetapi juga sebagai sarana pengendalian risiko kredit.

Temuan penelitian ini sesuai dengan konsep pengelolaan piutang menurut Fadillah et al. (2024) yang menekankan pentingnya pencatatan, pemantauan, dan pengawasan piutang secara berkelanjutan. Selain itu, hasil penelitian juga sejalan dengan Teori Manajemen Piutang Bano et al. (2025) yang menyatakan bahwa efektivitas pengelolaan piutang ditentukan oleh ketepatan pencatatan, monitoring pembayaran, dan pengawasan terhadap potensi keterlambatan pembayaran. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Ariwangsa et al. (2024), Paendong et al. (2025), dan Saba et al. (2025) yang menunjukkan bahwa monitoring kredit, pemanfaatan teknologi, serta komunikasi yang efektif dengan nasabah merupakan faktor penting dalam menjaga kualitas kredit dan mencegah terjadinya kredit macet.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan piutang yang diterapkan oleh PT Pegadaian Cabang Sweta telah berjalan dengan baik dan berperan penting dalam mendukung pengendalian kredit, menjaga kualitas piutang, serta meminimalisir risiko terjadinya kredit macet pada pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR).

Strategi Pengelolaan Piutang untuk Mengurangi Risiko Kredit Macet di PT Pegadaian Cabang Sweta

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, diketahui bahwa PT Pegadaian Cabang Sweta menerapkan berbagai strategi untuk meminimalisir terjadinya kredit macet pada pembiayaan Kredit

Usaha Rakyat (KUR). Strategi tersebut dilakukan tidak hanya setelah muncul permasalahan kredit, tetapi juga melalui tindakan pencegahan sejak awal pemberian pembiayaan. Upaya tersebut dilakukan untuk menjaga kualitas kredit, meningkatkan tingkat pengembalian pinjaman, serta meminimalisir kerugian yang dapat timbul akibat ketidakmampuan nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayaran kredit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu strategi utama yang dilakukan adalah pemantauan pembayaran angsuran secara berkala. Melalui sistem yang terintegrasi, petugas dapat mengetahui perkembangan kredit setiap nasabah, termasuk mendeteksi adanya keterlambatan pembayaran sejak dini. Monitoring yang dilakukan secara berkelanjutan memungkinkan perusahaan mengambil langkah cepat sebelum tunggakan berkembang menjadi kredit bermasalah. Selain melalui sistem, pengawasan juga dilakukan secara langsung oleh petugas lapangan untuk mengetahui kondisi usaha dan kemampuan pembayaran nasabah.

Selain kegiatan monitoring, PT Pegadaian Cabang Sweta juga melakukan komunikasi aktif dengan nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran. Petugas melakukan pengingat pembayaran melalui telepon maupun kunjungan langsung untuk mengetahui penyebab keterlambatan dan mencari solusi yang sesuai dengan kondisi nasabah. Pendekatan persuasif tersebut dilakukan agar hubungan baik dengan nasabah tetap terjaga serta untuk mendorong nasabah agar tetap memenuhi kewajiban pembayaran kreditnya. Strategi komunikasi ini menjadi penting karena tidak semua keterlambatan pembayaran disebabkan oleh ketidakmauan membayar, tetapi sering kali dipengaruhi oleh kondisi usaha atau faktor ekonomi yang sedang dihadapi nasabah.

Berdasarkan temuan penelitian, strategi meminimalisir kredit macet yang diterapkan PT Pegadaian Cabang Sweta dapat dianalisis menggunakan teori 3R (Rescheduling, Reconditioning, dan Restructuring) yang merupakan strategi penyelamatan kredit bagi nasabah yang mengalami kesulitan pembayaran.

Rescheduling (Penjadwalan Kembali)

Rescheduling merupakan upaya penyelamatan kredit melalui perubahan jadwal pembayaran atau perpanjangan jangka waktu kredit tanpa mengubah jumlah pokok pinjaman yang dimiliki nasabah. Berdasarkan hasil penelitian, monitoring yang dilakukan secara berkala memungkinkan PT Pegadaian Cabang Sweta mengidentifikasi nasabah yang mengalami kesulitan pembayaran namun masih memiliki kemampuan dan kemauan untuk melunasi kewajibannya. Dalam kondisi tersebut, penyesuaian jadwal pembayaran dapat menjadi solusi untuk membantu nasabah memenuhi kewajibannya sesuai kemampuan yang dimiliki. Strategi ini bertujuan mengurangi beban pembayaran dalam jangka pendek sehingga risiko kredit macet dapat diminimalisir.

Reconditioning (Persyaratan Kembali)

Reconditioning merupakan upaya penyelamatan kredit melalui perubahan sebagian syarat kredit tanpa menambah pokok pinjaman. Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi yang dilakukan secara aktif dengan nasabah memberikan informasi mengenai kendala yang dihadapi dalam pembayaran kredit. Informasi tersebut menjadi dasar bagi perusahaan untuk mempertimbangkan pemberian keringanan tertentu sesuai dengan kondisi nasabah. Melalui strategi ini, perusahaan berupaya membantu nasabah mempertahankan kemampuan pembayaran kredit sehingga tunggakan tidak berkembang menjadi kredit macet.

Restructuring (Penataan Kembali)

Restructuring merupakan upaya penyelamatan kredit melalui penataan kembali struktur pembiayaan agar sesuai dengan kemampuan debitur. Berdasarkan hasil penelitian, informasi yang diperoleh dari monitoring dan evaluasi kredit memungkinkan perusahaan mengetahui kondisi usaha serta prospek usaha nasabah secara lebih mendalam. Apabila nasabah masih memiliki usaha yang berjalan dan prospek yang baik, maka perusahaan dapat mempertimbangkan langkah penataan kembali pembiayaan sebagai bentuk penyelamatan kredit. Strategi ini bertujuan memberikan kesempatan kepada nasabah untuk memperbaiki kondisi keuangannya sekaligus tetap memenuhi kewajiban pembayaran kredit.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori 3R yang menyatakan bahwa penyelamatan kredit bermasalah perlu dilakukan melalui pendekatan yang mempertimbangkan kondisi dan kemampuan debitur.

Penerapan rescheduling, reconditioning, dan restructuring memberikan peluang bagi nasabah untuk menyelesaikan kewajiban kreditnya tanpa menimbulkan kerugian yang lebih besar bagi perusahaan maupun debitur.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Waruwu et al. (2024) yang menyatakan bahwa strategi penyelamatan kredit melalui rescheduling, reconditioning, dan restructuring merupakan langkah yang efektif dalam mengurangi tingkat kredit bermasalah. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan penyelamatan kredit yang mengutamakan pembinaan dan penyesuaian terhadap kondisi debitur. Sementara itu, perbedaannya terletak pada objek penelitian dan bentuk implementasi strategi yang disesuaikan dengan kebijakan masing-masing lembaga keuangan.

Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Saba et al. (2025) yang menyatakan bahwa komunikasi yang baik, monitoring secara berkala, dan tindakan penyelamatan kredit yang tepat dapat membantu lembaga keuangan menjaga kualitas kredit dan meminimalisir risiko kredit macet. Dalam penelitian ini, monitoring dan komunikasi aktif menjadi dasar utama dalam menentukan langkah penyelamatan kredit yang sesuai dengan kondisi nasabah.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa strategi PT Pegadaian Cabang Sweta dalam meminimalisir kredit macet dilakukan melalui monitoring pembayaran angsuran secara berkala, pengawasan kualitas kredit, komunikasi aktif dengan nasabah, serta penerapan strategi penyelamatan kredit yang mengacu pada konsep 3R yaitu rescheduling, reconditioning, dan restructuring. Strategi tersebut memungkinkan perusahaan mendeteksi permasalahan kredit sejak dini, memberikan solusi yang sesuai dengan kondisi nasabah, serta menjaga kualitas kredit agar tetap dalam kondisi baik. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan strategi yang terintegrasi antara monitoring, komunikasi, dan penyelamatan kredit berperan penting dalam meminimalisir risiko kredit macet pada pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT Pegadaian Cabang Sweta.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa prosedur pengajuan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT Pegadaian Cabang Sweta telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), mulai dari pengumpulan persyaratan, verifikasi, survei lapangan, analisis kelayakan menggunakan prinsip 5C, hingga persetujuan dan pencairan dana. Penerapan prosedur tersebut mencerminkan prinsip kehati-hatian dalam penyaluran kredit sehingga mampu mengurangi risiko pemberian kredit kepada nasabah yang tidak layak. Pengelolaan piutang telah dilakukan secara sistematis melalui pencatatan terintegrasi, pemantauan angsuran, pengawasan kualitas kredit, pemberian pengingat sebelum jatuh tempo, serta tindak lanjut terhadap keterlambatan pembayaran. Upaya tersebut berperan dalam menjaga kualitas piutang dan mengendalikan risiko kredit bermasalah. Dalam meminimalisir kredit macet, PT Pegadaian Cabang Sweta menerapkan strategi preventif dan kuratif. Strategi preventif dilakukan melalui penguatan analisis kelayakan kredit, monitoring, sistem peringatan dini (*early warning system*), dan komunikasi aktif dengan nasabah. Sementara itu, strategi kuratif dilakukan melalui penagihan persuasif, pemberian surat peringatan, kunjungan langsung, serta penerapan konsep 3R (*Rescheduling, Reconditioning,* dan *Restructuring*) bagi nasabah yang mengalami kesulitan pembayaran. Strategi tersebut terbukti mendukung pengelolaan pembiayaan KUR yang lebih efektif dan meminimalisir risiko kredit macet.

PT Pegadaian Cabang Sweta disarankan untuk terus memperkuat analisis kelayakan kredit, khususnya pada aspek karakter dan kemampuan membayar calon nasabah, serta meningkatkan monitoring dan pendampingan pascapencairan kredit agar potensi permasalahan pembayaran dapat dideteksi lebih awal. Optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dan *early warning system* juga perlu dilakukan guna meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang.

Nasabah KUR diharapkan memanfaatkan dana kredit sesuai tujuan pembiayaan yang produktif, menjaga disiplin dalam pembayaran angsuran, serta menerapkan pengelolaan keuangan usaha yang baik agar kemampuan membayar tetap terjaga dan risiko kredit macet dapat diminimalisir.

Peneliti selanjutnya disarankan memperluas cakupan penelitian, baik dari segi lokasi maupun jumlah informan, serta menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* untuk mengukur efektivitas strategi pengelolaan piutang. Selain itu, penelitian dapat menambahkan variabel lain, seperti kondisi

ekonomi nasabah, literasi keuangan, dan kualitas pendampingan usaha, sehingga menghasilkan temuan yang lebih komprehensif dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu maupun praktik pengelolaan kredit.

DAFTAR PUSTAKA

Agissti, F. and Syafruddin, S. (2023) 'Sistem Akuntansi Pemberian Kredit Dalam Mencegah Kredit Macet Pada PT. Pegadaian Mega Legenda', *EQUILIBIRIA: Jurnal Fakultas Ekonomi*, 10(1), pp. 38–49.

Anggraini, D. and Nasution, S.H. (2013) 'Peranan kredit usaha rakyat (KUR) bagi pengembangan UMKM di Kota Medan (studi kasus Bank BRI)', *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 1(3), p. 14879.

Elliyana, E., Paerah, A. and Musdayanti, M. (2020) 'Kredit Usaha Rakyat Bank Rakyat Indonesia Dan Peningkatan Pendapatan UMKM', *Jurnal Administrasi Kantor*, 8(2), pp. 153–162.

Fadillah, M., Andrianto, T. and Muanas, M. (2024) 'Pengelolaan Piutang Dalam Penyelesaian Kredit Macet Pada Perumda BPR Bank Kota Bogor', *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 4(3), pp. 453–462.

Hairullah, N.I. (2022) 'Analisis Pemberian Kredit Cepat Dan Aman Dalam Peningkatan Nasabah Pada Pt Pegadaian (Persero) Cabang Makassar'. Universitas Hasanuddin.

Jauhari, C.A. and Maimunah, M. (2025) 'Pengaruh Kredit Macet Dan Likuiditas Terhadap Profitabilitas Pada Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2021-2023', *Jurnal Informasi Akuntansi (JIA)*, 4(1), pp. 57–70.

Kinasih, S. (2025) 'Strategi Pemasaran Produk Kredit Usaha Rakyat Pada PT. Pegadaian Kanwil VI Makassar'. UNIVERSITAS HASANNUDDIN.

Muspawi, M. (2024) 'Jenis-jenis data dalam ilmu pendidikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif', *EDU RESEARCH*, 5(4), pp. 195–204.

Natonis, A.P.P. (2025) 'Penerapan Teknik Komunikasi Debt Collector Dalam Proses Penagihan Kredit Bermasalah (Studi Pada Debt Collector Kredivo Jakarta)'. Universitas Kristen Indonesia.

Neldawati, N. (2022) 'Analisis Kebijakan Pemberian Kredit Gadai Terhadap Nasabah Pada Pt. Pegadaian Cabang Sinjai'. UNIVERSITAS ISLAM AHMAD DAHLAN.

Nisa, C. *et al.* (2025) *Tantangan Keberlanjutan Bank Perekonomian Rakyat (BPR): Dari Kinerja Hingga Regulasi*. Deepublish.

Paendong, A.H.E., Rengku, J.O. and Sondakh, N. (2025) 'Analisis Psak 71 Terhadap Kredit Macet Kur Pada Pt. Pegadaian Upc Paniki Manado', *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Vokasi*, 1(1), pp. 555–565.

Putri, F.A. (2022) 'Analisis Sistem Pengendalian Internal Atas Pemberian Kredit Angsuran Fidusia Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Unit Pelayanan Cabang Perawang'. Universitas Islam Riau.

Al Rasyid, B.D. *et al.* (2025) 'Analisis Langkah-Langkah Mengatasi Kredit Macet Dengan Manajemen Risiko Kredit', *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, 2(11), pp. 960–974.

Sari, D.H., Khairiyah, N.M. and Ismawanto, T. (2021) 'Efektivitas Pelaksanaan Restrukturisasi Kredit Sebagai Strategi Penurunan Kredit Bermasalah Selama Pandemic Covid-19 Pegadaian Kanwil Balikpapan', *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis*, 8(2), pp. 82–88.

Septian, A.D. and Widyaningsih, B. (2024) 'Dampak Manajemen Resiko Kredit Barang Pegadaian Syariah', *Izdihar: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(01), pp. 71–82.

Siahaan, A.V. and Kurniawati, Y. (2025) 'Peran Dan Tantangan Petugas Kredit Dalam Menangani Kredit Macet Pada Bank Mega', *Jurnal Administrasi Bisnis (JABis)*, 23(2), pp. 92–105.

Sriwahyuni, D. and Haq, M. (2025) 'Penyelesaian Kredit Macet Pada PT. BPR Fianka Rezalina Fatma Kota Pekanbaru', in *Semnashum: Seminar Nasional Hukum*.

Sulkarnain, S. (2023) 'Kontribusi Kredit Usaha Rakyat (KUR) Sebagai Penambahan Modal Usaha Dan Peningkatan Produksi Pelaku UMKM', *Jurnal Ilmiah Akuntansi Manajemen*, 6(2), p. 163175.

Sumilih, D.A. *et al.* (2025) *Metode penelitian kualitatif*. PT. Star Digital Publishing, Yogyakarta-Indonesia.

Syarofi, M. (2022) 'Implementasi manajemen risiko pada lembaga keuangan non-bank syariah (Studi analisis Unit Simpan Pinjam Pola Syariah Ausath Banyuwangi)', *RIBHUNA: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 1(1), pp. 1–13.

Waninghiyun, V.H. and Andhaniwati, E. (2024) 'Optimalisasi Pengendalian Piutang melalui Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus pada PT. Tunas Surya Sentausa)', *Small Business Accounting Management and Entrepreneurship Review*, 4(2), pp. 14–23.

Wibowo, G.D. *et al.* (2025) 'Strategi Pegadaian Dalam Mengelola Risiko Gadai Emas Studi Kasus Komparasi Antara Pegadaian Syariah Dan Konvensional', *Causa: Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan*, 15(1), pp. 121–130.

Yuliansyah, R. (2018) 'Analisis Sistem Akuntansi Pemberian Kredit Gadai dalam Mencegah terjadinya Kredit Macet terhadap UMKM pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah Cikijing', *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 15(2), pp. 79–100.