

**STRATEGI PENGELOLAAN PIUTANG PADA PT
PEGADAIAN UPC JENGGAWAH**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**

Oleh:

Putri Dwi Rahayu

NIM : 222105030068

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

FEBRUARI 2026

STRATEGI PENGELOLAAN PIUTANG PADA PT PEGADAIAN UPC JENGGWAH

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Akuntansi (S. Akun)

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Program Studi Akuntansi Syariah



Oleh:

Putri Dwi Rahayu
NIM : 222105030068

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

FEBRUARI 2026

STRATEGI PENGELOLAAN PIUTANG PADA PT PEGADAIAN UPC JENGGAWAH

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Akuntansi (S. Akun)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi Akuntansi Syariah



Oleh:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Putri Dwi Rahayu
NIM : 222105030068
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Disetujui Pembimbing

M. Daud Rhosyidy, S.E., M.E
NIP. 198107022023211003

STRATEGI PENGELOLAAN PIUTANG PADA PT PEGADAIAN UPC JENGGAWAH

SKRIPSI

Telah Diuji Dan Diterima Untuk Memenuhi Salah Satu

Persyaratan Memperoleh Gelar S.Akun

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Program Studi Akuntansi Syariah

Hari : Kamis

Tanggal : 26 Februari 2026

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

(Dr. Adil Siswanto, M.Pa.)
NIP. 1974111102009021001

(Dr. Hikmatul Hasanah, S.E.I., M.E.)
NIP. 198006262023212023

Anggota :

1. Dr. Hj. Mahmudah, S.Ag, M.E.I.
2. M. Daud Rhosyidy, M.E.

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Prof. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag
NIP. 196812261996031001

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَيْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَى أَجَلٍ مُّسَمًّى فَآكْتُبُوهُ ۖ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۚ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ ۚ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا ۚ فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ ۚ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ ۚ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتْنِ مِمَّنْ تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكِّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَى ۚ وَلَا يَأْب الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا ۚ وَلَا تَسْمُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَى أَجَلِهِ ۚ ذَلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا ۚ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا ۚ وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ ۚ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ ۚ وَإِنْ تَفَلَّلُوا فَإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ وَيَعْلَمُكُمُ اللَّهُ ۚ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ۚ ٢٨٢

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah, tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, meka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. jika yang berhutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah (keadaannya) atau Dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, Maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur. dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). jika tak ada dua oang lelaki, Maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa Maka yang seorang mengingatkannya. janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (Tulislah mu'amalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, Maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. jika kamu lakukan (yang demikian), Maka Sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha mengetahui segala sesuatu.(Q.S Al Baqarah: 282)

* <https://quran.nu.or.id/al-baqarah/282> (Diakses Pada Tanggal 28 Januari 2026)

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT. Dengan mengucapkan Alhamdulillah atas limpahan rahmat dan hidayahnya sehingga mendapatkan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Sholawat beserta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada nabi Muhammad SAW. Yang syafa'atnya selalu dinantikan diakhirat kelak. Sebagai bukti rasa hormat dan terima kasih, saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Orang tuaku tercinta, Ibu saya Solehati Ningsih yang telah membesarkan, mendidik dan membimbing saya dengan penuh kesabaran dan kasih sayang. Dengan do'a yang selalu menyertai telah menjadi sumber kekuatan dan tekad dalam setiap langkah menuntut ilmu hingga mencapai titik ini. Untuk ayah kandung saya Alm. Bahrowi yang telah mendahului, sosok yang cintanya tetap hidup dalam ingatan saya dan menjadi cahaya yang membimbing setiap langkah saya hingga kini. Serta untuk ayah tiri saya yang dengan ketulusan dan kebaikan hati telah hadir mendampingi dan membantu ibu dalam membiayai serta mendukung setiap perjuangan saya. Terima kasih untuk cinta, pengorbanan, dan doa kalian selama ini.
2. Keluarga besar yang selalu memberikan semangat bagi saya.
3. Guru dan dosen yang telah memberikan nasihat dan ilmunya sampai pada titik ini.
4. Teman-teman seperjuangan yang senantiasa memberikan dorongan dan semangat.

ABSTRAK

Putri Dwi Rahayu, M. Daud Rhosyidy, 2026 : Strategi Pengelolaan Piutang Pada PT Pegadaian UPC Jenggawah.

Kata Kunci: Pengelolaan Piutang, Manajemen Piutang

Pengelolaan piutang merupakan aspek penting dalam menjaga keberlangsungan operasional perusahaan pembiayaan. Tingginya *Outstanding Loan* (OSL) di PT Pegadaian UPC Jenggawah menjadi urgensi dilakukannya penelitian ini, karena berpotensi meningkatkan risiko piutang bermasalah apabila tidak dikelola secara optimal.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah: 1) Bagaimana strategi pengelolaan piutang pada PT Pegadaian UPC Jenggawah?

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui bagaimana strategi pengelolaan piutang pada PT Pegadaian UPC Jenggawah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: PT Pegadaian UPC Jenggawah telah menerapkan strategi pengelolaan piutang melalui kebijakan kredit, pencatatan piutang, dan penagihan piutang. Kebijakan kredit meliputi penetapan persyaratan kredit, analisis kelayakan debitur, serta penentuan jangka waktu pembayaran. Pencatatan piutang meliputi pencatatan transaksi kredit, *aging report*, dan pencatatan pembayaran. Sementara itu, penagihan piutang dilakukan melalui pendampingan pembayaran pada tahap awal masa kredit serta penagihan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) apabila terjadi keterlambatan pembayaran. Faktor pendukung internal dan eksternal antara lain, sistem yang membantu, ketanggapan pelayanan, kebijakan manajemen, dan tingkat pemahaman karyawan serta dari faktor eksternal yaitu bunga yang relatif rendah, kenyamanan nasabah, proses yang cepat, persyaratan mudah dan nilai taksir tinggi. Faktor penghambat internal dan eksternal antara lain, persaingan ketat antara lembaga yang lain, faktor manajemen yang kurang tepat serta penghambat dari eksternal yaitu pendapatan nasabah tidak mencukupi dan usaha tidak stabil. Berdasarkan hasil wawancara, perusahaan telah berupaya mengatasi hambatan yang ada melalui peningkatan kualitas analisis kredit, penguatan kompetensi karyawan, optimalisasi pelayanan, serta penyesuaian kebijakan pembayaran guna mengendalikan tingginya OSL.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT. Dengan mengucapkan Alhamdulillah atas limpahan rahmat dan hidayahnya sehingga mendapatkan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Strategi Pengelolaan Piutang Pada PT Pegadaian UPC Jenggawah”. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada nabi Muhammas SAW yang syafa’atnya selalu dinantikan di akhirat kelak.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang terkait. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang membantu kelancaran atas terselesainya penyusunan skripsi ini.
2. Prof. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

5. Dr. Nur Ika Mauliyah, M.Ak. selaku Ketua Prodi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
6. Dr. Hersa Farida Qoriani, S.Kom., M.E.I.. selaku Dosen pembimbing akademik yang dengan sabar meluangkan waktu dan pemikirannya untuk memberikan arahan.
7. M. Daud Rhosyidy, S.E., M.E selaku Dosen pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktu dan pemikirannya untuk memberikan ilmu dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini.
8. Segenap penguji yang telah berkenan menguji skripsi ini.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmunya.
10. Pihak Pegadaian yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian hingga selesai.
11. Semua pihak yang telah membantu penulisan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh sebab itu, penulis dengan terbuka mengharapkan kritik serta saran yang membangun sebagai bahan evaluasi untuk penyempurnaan penelitian di masa mendatang. Penulis juga mengucapkan terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan, semoga kebaikan Bapak dan Ibu memperoleh balasan terbaik dari Allah SWT.

DAFTAR ISI

Hal.

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	9
C. Tujuan penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Istilah.....	11
F. Sistematika Pembahasan.....	16

digilib.uinkhas.ac.id

BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
A. Penelitian Terdahulu	18
B. Kajian Teori	32
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	45
B. Lokasi Penelitian.....	45
C. Subyek Penelitian.....	46
D. Teknik Pengumpulan Data.....	47
E. Teknik Analisis Data.....	49
F. Keabsahan Data.....	51
G. Tahap-tahap Penelitian.....	52
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	57
A. Gambaran Obyek Penelitian	57
B. Penyajian Data Dan Analisis.....	66
C. Pembahasan Temuan.....	81
BAB V PENUTUP	105
A. Kesimpulan	105
B. Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	108

LAMPIRAN

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1.1 Perbandingan Suku Bunga	4
Tabel 1.2 Peningkatan Kredit PT Pegadaian	5
Tabel 1.3 Perbandingan <i>Outstanding Loan</i> (OSL) PT Pegadaian CP Jember.....	8
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	26



DAFTAR GAMBAR

Hal.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Pegadaian UPC Jenggawah.....	61
--	----



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Setiap perusahaan berupaya membukukan angka penjualan yang tinggi agar dapat menghasilkan laba yang besar bagi perusahaan. Perusahaan menerapkan beragam upaya untuk mendorong peningkatan penjualan. Langkah-langkah tersebut meliputi perbaikan jumlah dan mutu produk, penambahan tenaga pemasaran, peningkatan anggaran promosi, serta penerapan kebijakan potongan harga (*cash discount*) dan strategi pendukung lainnya.

Berbagai langkah tersebut dilakukan dengan tujuan memperluas jumlah pelanggan secara bertahap sehingga berdampak pada peningkatan volume penjualan perusahaan. Pada praktiknya, sistem penjualan umumnya dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu penjualan tunai (*cash sales*) dan penjualan kredit (*credit sales*). Penjualan tunai merupakan transaksi yang pembayarannya diselesaikan saat kegiatan jual beli berlangsung, sedangkan penjualan kredit adalah transaksi yang pembayarannya dilakukan dalam jangka waktu tertentu setelah penyerahan barang atau jasa.

Pelaksanaan penjualan kredit akan menimbulkan akun yang disebut piutang (*accounts receivable*). Piutang merupakan hak perusahaan untuk menagih pembayaran kepada pelanggan sebagai konsekuensi dari transaksi kredit yang telah terjadi. Dalam laporan keuangan, piutang

diklasifikasikan sebagai aktiva lancar dan menjadi salah satu unsur penting dalam modal kerja perusahaan. Mengingat pentingnya piutang dalam perusahaan maka perlu dilakukan pengelolaan tersendiri mengenai piutang tersebut.²

Didalam piutang tertanam sejumlah investasi perusahaan yang tidak terdapat pada aktiva lancar lainnya. Untuk itu pengelola piutang memerlukan perencanaan yang matang, mulai dari penjualan kredit yang menimbulkan piutang sampai menjadi kas. Investasi yang terlalu besar dalam piutang dapat memperlambat perputaran modal kerja perusahaan. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kemampuan perusahaan dalam memperluas penjualan yang pada akhirnya turut membatasi peluang perusahaan untuk memperoleh laba.

Piutang sebagai unsur dari modal kerja, maka keadaanya akan selalu berputar dalam arti piutang akan timbul saat adanya penyerahan barang maupun jasa secara kredit dan akan tertagih pada saat tertentu dan akan ada lagi penyerahan barang maupun jasa secara kredit dan seterusnya.

Piutang timbul sebagai akibat dari pemberian pinjaman atau transaksi secara kredit, sehingga terdapat risiko tidak tertagihnya piutang atau terjadinya keterlambatan pembayaran dari nasabah. Kondisi ini dapat memengaruhi likuiditas, arus kas, serta profitabilitas perusahaan. Oleh

² Mokhammad Anwar, *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan Perusahaan* (Jakarta: Kencana, 2019), 69-70.

karena itu, diperlukan suatu strategi yang mampu mengelola piutang secara baik.³

PT Pegadaian (Persero) adalah perusahaan BUMN yang bergerak di sektor jasa keuangan bukan bank, khususnya dalam sistem gadai. Salah satu fungsi penting pegadaian adalah pemberian pinjaman kepada masyarakat dengan jaminan barang bergerak maupun tidak bergerak. Pinjaman tersebut menimbulkan piutang bagi pegadaian dalam bentuk tagihan yang harus dibayar oleh debitur untuk menebus barang gadai, termasuk beban bunga administrasi dan tarif lain yang berlaku.⁴

Di dalam hukum islam, meminjamkan uang kepada mereka yang diabaikan atau sangat membutuhkan, misalnya. Karena setiap orang dalam masyarakat, sering membutuhkan bantuan orang lain, tidak diragukan lagi bahwa meminjamkan uang kepada yang membutuhkan ini sangat membantu sesama manusia.⁵

³ Kasmir, *Analisis Laporan Keuangan* (Jakarta: Raja Grafindo, 2019), 176

⁴ www.pegadaian.co.id (Diakses pada tanggal 20 Agustus 2025)

⁵ Nurul Firdausah, Rini Puji Astuti Dan Nia Safira Aprilia Firdaus, "Manajemen Utang Dalam Perspektif Islam: Terhadap Produk Pembiayaan Berbasis Syariah (Murabahah Dan Qardhu Hasan)", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, Vol. 2, No. 3 (2025): 26-36 <https://doi.org/10.61722/Jemba.V2i3.862>

Tabel 1.1
Perbandingan Suku Bunga

No.	Lembaga Keuangan	Suku Bunga
1.	Mandiri	12 %
2.	BRI	9,1 %
3.	BNI	10,3 %
4.	BTN	10,8 %
5.	BCA	8,66 %
6.	Bukopin/BK	9,72 %
7.	CIMB	12,11 %
8.	Danamon	9,11 %
9.	Pegadaian	1,13 %

Sumber: Data diolah peneliti dari web resmi Lembaga keuangan masing-masing, SBDK 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pegadaian memberikan bunga pinjaman paling rendah yaitu 1,13%. Pasalnya, suku bunga merupakan biaya atas suatu pinjaman yang diterima. Jika suku bunga turun maka biaya yang harus dikeluarkan debitur semakin murah, sehingga bisa mendorong lebih banyak debitur pelaku usaha mikro kecil dan menengah bersedia untuk mengajukan dan memperoleh kredit lebih banyak. debitur yang memungkinkan akan banyak untuk melakukan pinjaman di PT Pegadaian maka perusahaan perlu mengelola piutang dengan baik.

Pengelolaan piutang menjadi aspek krusial karena berdampak langsung terhadap likuiditas, profitabilitas, serta stabilitas keuangan perusahaan. Bila piutang tidak dikelola dengan baik (misalnya banyak

piutang macet atau tidak tertagih tepat waktu), maka pegadaian bisa mengalami risiko kerugian, pembengkakan biaya operasional (karena penagihan), serta penurunan arus kas.

Di era sekarang, pegadaian juga menghadapi kompetisi yang semakin ketat dari lembaga keuangan swasta dan fintech yang menawarkan kemudahan pinjaman dan layanan keuangan digital. Hal ini menuntut pegadaian untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan piutang, memperbaiki sistem penagihan (Termasuk *Non-Performing Loan/NPL*), serta inovasi dalam layanan agar nasabah dapat memenuhi kewajibannya tepat waktu.⁶

Tabel 1.2
Peningkatan kredit PT. Pegadaian

2023	2024
64,42 T	85,38 T

Sumber: Laporan Tahunan PT Pegadaian

Berdasarkan data yang dihimpun dari berbagai wilayah di Indonesia, PT Pegadaian menunjukkan peningkatan penyaluran kredit secara nasional selama periode tahun 2023 hingga 2024. Peningkatan ini menandakan bahwa kinerja pegadaian terus berkembang positif sejalan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap akses pembiayaan yang cepat dan mudah. Sebagai Lembaga keuangan non-bank milik pemerintah, pegadaian memiliki jaringan yang tersebar diseluruh

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

⁶ Siti Hajar Sulaeman Putri dan Saepul Anwar, "Sistem Penagihan Piutang Non-Performing Loan (NPL) pada PT. Pegadaian", *Karimah Tauhid: Karya Ilmiah Mahasiswa Bertauhid*, vol. 3, no. 12, (2024):13927-13939
<https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i12.16177>

Indonesia, sehingga kontribusi dari setiap Unit Pelayanan Cabang (UPC) turut mendukung peningkatan total kredit secara keseluruhan.

Kenaikan penyaluran kredit tidak hanya terjadi di wilayah perkotaan, tapi juga di daerah pedesaan yang menjadi basis ekonomi rakyat. Berbagai wilayah seperti Jawa, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi hingga Nusa Tenggara mencatat tren pertumbuhan kredit yang relatif stabil dan positif. Hal ini menunjukkan bahwa pegadaian semakin dipercaya masyarakat sebagai solusi pembiayaan yang aman dan terjangkau, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif, terutama di sektor perdagangan, pertanian, dan usaha mikro kecil menengah (UMKM).

Berdasarkan tabel 1.2 pada tahun 2023 kredit yang telah disalurkan sebesar 64,42T. Pada tahun 2024 mengalami peningkatan sebesar 85,38 T. Peningkatan ini di dorong oleh peningkatan jumlah nasabah aktif yang didukung oleh berbagai program efektif yang telah diimplementasikan. Peningkatan ini mencerminkan semakin luasnya jangkauan layanan keuangan pegadaian. Terbukti banyak masyarakat yang berminat melakukan pinjaman kredit di PT Pegadaian yang memungkinkan karena suku bunga yang rendah.⁷

PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang (UPC) Jenggawah merupakan salah satu unit kerja yang berada di kecamatan jenggawah, kabupaten jember, yang melayani masyarakat sekitar dalam hal

⁷ PT Pegadaian, *Laporan Tahunan 2024* (Jakarta: PT Pegadaian, 2024), 201.

peminjaman berbasis gadai dan non gadai, seperti gadai flexi, produk kreasi, krasida, krista, emasku, mulia serta layanan pembayaran tagihan dan kredit dengan jaminan (misalnya BPKB atau surat tanah). Sebagai cabang, finansialnya dipengaruhi oleh kebijakan pusat dan kondisi ekonomi lokal, serta kesadaran atau kepatuhan nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayaran piutang. Sebagai Lembaga keuangan, unit ini tidak terlepas dari tantangan pengelolaan piutang, baik dari sisi penyaluran maupun pengembaliannya. Permasalahan yang kerap dihadapi adalah adanya keterlambatan pembayaran pinjaman dari nasabah yang dapat mengganggu perputaran kas dan pencapaian target perusahaan. Oleh karena itu, pengelolaan piutang yang efisien dan efektif sangat dibutuhkan agar tidak menimbulkan beban piutang tak tertagih.⁸

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁸ Data Profil PT Pegadaian UPC Jenggawah, Alamat Dan Layanan Produk <https://idalamat.com/alamat/9429/pt-pegadaian-persero-upc-jenggawah-jember> (Diakses pada tanggal 20 Agustus 2025)

Tabel 1.3
Perbandingan *Outstanding Loan* (OSL) PT Pegadaian CP Jember

Outlet	OSL 2025
UPC Rambipuji	17.862.614.815
UPC Patrang	13.009.343.419
UPC Mangli	12.833.630.521
UPC Tanggulwetan	11.810.080.788
UPC Ambulu	28.008.366.085
UPC Puger	26.470.050.563
UPC Balung	27.185.847.731
UPC Jenggawah	34.376.850.228

Sumber : Deputy Wilayah Area Jember, 2025

Berdasarkan data *Outstanding Loan* (OSL) tahun 2025 pada beberapa UPC PT Pegadaian, diketahui bahwa UPC Jenggawah memiliki OSL tertinggi, yaitu sebesar Rp. 34.376.850.228 dibandingkan dengan UPC lainnya.

Tingginya OSL pada UPC Jenggawah menunjukkan bahwa penyaluran kredit di unit ini sangat besar, yang mengindikasikan tingginya permintaan masyarakat terhadap produk pembiayaan pegadaian serta kepercayaan nasabah yang relatif baik. Namun di sisi lain, OSL yang tinggi juga mencerminkan besarnya piutang yang masih harus ditagih, sehingga berpotensi meningkatkan risiko kredit bermasalah apabila tidak dikelola dengan strategi yang tepat.

Kondisi tersebut menjadikan pengelolaan piutang sebagai aspek yang sangat krusial bagi UPC Jenggawah. Tanpa strategi pengelolaan yang efektif mulai dari pengawasan pembayaran, penagihan, hingga

pengendalian risiko. Tingginya OSL dapat berdampak pada terganggunya likuiditas, meningkatnya kredit macet, serta menurunnya kinerja keuangan unit kerja.⁹

Dengan ini peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “STRATEGI PENGELOLAAN PIUTANG PADA PT PEGADAIAN UPC JENGGAWAH”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Strategi Pengelolaan Piutang pada PT Pegadaian UPC Jenggawah?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Strategi Pengelolaan Piutang pada PT Pegadaian UPC Jenggawah?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen keuangan dan akuntansi, terutama terkait strategi pengelolaan piutang pada lembaga keuangan non-bank.

⁹ Thomas Suyatno, *Dasar-Dasar Perkreditan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2007), 75.

- b. Menambah literatur serta referensi bagi penelitian-penelitian sejenis yang membahas strategi, efektivitas, dan efisiensi pengelolaan piutang pada perusahaan jasa keuangan.
- c. Memberikan gambaran mengenai penerapan konsep analisis piutang, kebijakan kredit, penagihan serta pencegahan risiko piutang bermasalah dalam konteks operasional pegdaian.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi PT Pegadaian UPC Jenggawah

Memberikan masukan serta rekomendasi strategi yang tepat dalam mengelola piutang, sehingga dapat meminimalisasi risiko kredit macet, meningkatkan efektivitas penagihan dan memperbaiki kualitas pelayanan terhadap nasabah.

b. Bagi Manajemen dan Karyawan

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam pengambilan keputusan manajerial, khususnya dalam merumuskan kebijakan kredit dan penagihan yang lebih efektif.

c. Bagi Peneliti Lain

Menjadi rujukan atau acuan untuk penelitian selanjutnya yang akan mengkaji strategi pengelolaan piutang baik di PT Pegadaian maupun pada lembaga keuangan lain dengan objek dan pendekatan berbeda.

E. Definisi Istilah

1. Strategi

Dalam organisasi bisnis dan manajemen, strategi merupakan rencana kerja manajemen untuk menjalankan bisnis. Hal ini mengandung makna bahwa strategi perusahaan merupakan tindakan yang diambil dalam menghadapi persaingan dan pendekatan bisnis yang digunakan oleh manajer untuk mengembangkan bisnis menarik, dan memuaskan pelanggan, bersaing dan sukses, serta mencapai target kinerja perusahaan yang telah ditetapkan. Dari penjelasan di atas dapat dipahami bahwa strategi berorientasi pada tujuan dan target perusahaan yang telah ditentukan.

Selain berorientasi terhadap target, strategi bisnis juga harus menciptakan keunggulan kompetitif di pasar. Keunggulan kompetitif merupakan inti dari setiap strategi. Sebuah bisnis dapat dikatakan memiliki keunggulan kompetitif jika bisnis tersebut mampu mendapatkan keuntungan yang lebih dari para pesaingnya. Bisnis tersebut mampu menarik atensi pasar lebih besar dari penyedia produk lainnya. Sebagai syarat untuk memperoleh keunggulan kompetitif, sebuah perusahaan harus menciptakan strategi yang tepat, fokus pada pelanggan dan mengembangkan strategi yang selaras dengan sumber daya dan kebijakan organisasi.¹⁰ Pembuatan rencana strategis yang

¹⁰ Moh. Erfan Arif Dan Rila Anggraeni, *Strategi Bisnis* (Malang: UB Press, 2023), 3.

jasas dan terukur untuk mencapai visi dan misi organisasi. Penetapan sasaran strategis dan kriteria keberhasilan.¹¹

Strategi adalah alat yang sangat diperlukan untuk keberhasilan organisasi. Strategi dapat membuat sebuah perusahaan menjadi lebih proaktif dalam merespons perubahan lingkungan. Dengan kata lain, strategi tidak menjadikan bisnis bersikap reaktif dalam menghadapi tantangan yang dihadapi perusahaan dalam suatu industri. Strategi juga memungkinkan sebuah perusahaan untuk memulai dan mengimplementasikan kegiatan yang dapat membantu mencapai tujuan yang lebih besar. Strategi yang diimplementasikan dengan baik dapat meningkatkan penjualan, profitabilitas, dan produktivitas. Selain itu, perusahaan akan dapat mengurangi resistensi terhadap perubahan-perubahan pada lingkungan bisnis di masa depan.¹²

2. Pengelolaan Piutang

Pengelolaan piutang yang efektif menjadi kunci dalam meminimalkan risiko piutang tak tertagih. Hal ini meliputi pemilihan pelanggan yang cermat, penetapan persyaratan kredit yang wajar, serta pelaksanaan penagihan piutang secara efisien. Sementara itu dalam pelaksanaannya, berikut ini adalah cara dalam pengelolaan piutang yang baik, diantaranya:

¹¹ H. Fauzan, *Sistem Pengendalian Manajemen* (Tangerang: Indigo Media, 2024), 3.

¹² Moh. Erfan Arif Dan Rila Anggraeni, *Strategi Bisnis*, 4.

a. Kebijakan Kredit yang Tepat

Perusahaan harus mempertimbangkan dengan cermat kebijakan kredit yang diterapkan kepada pelanggan. Hal ini mencakup analisis mendalam terhadap riwayat kredit pelanggan potensial serta kondisi keuangan mereka. Penetapan batas kredit yang realistis dan sesuai dengan risiko yang diambil perusahaan merupakan langkah penting dalam mengelola piutang dengan baik.

b. Pemantauan Pembayaran Pelanggan

Pemantauan terhadap pembayaran pelanggan harus dilakukan secara cermat dan teratur. Perusahaan perlu memiliki sistem yang efisien untuk mengidentifikasi tagihan yang belum dibayar dan mengirimkan pengingat pembayaran kepada pelanggan sesuai jadwal yang telah diterapkan. Langkah ini membantu memastikan arus kas perusahaan tetap lancar.

c. Tindakan Koleksi yang Efisien

Prosedur koleksi yang efisien sangat penting untuk menangani tagihan yang jatuh tempo. Perusahaan harus memiliki strategi yang jelas dalam mengirimkan peringatan pembayaran kepada pelanggan yang telat, melakukan kontak langsung jika diperlukan dan menggunakan agen penagihan dengan bijaksana.

Hal ini dapat membantu meminimalkan risiko kredit dan memastikan pembayaran yang tepat waktu.

d. Analisis Aging Piutang

Melalui analisis aging piutang, perusahaan dapat memahami pola pembayaran pelanggan dengan lebih baik. Dengan mengklasifikasikan tagihan yang belum dibayar, perusahaan dapat mengidentifikasi pelanggan yang mungkin mengalami masalah pembayaran dan mengambil tindakan yang sesuai.

e. Strategi Pencegahan dan Penyelesaian Masalah

Perusahaan perlu memiliki strategi pencegahan untuk menghindari terlambatnya pembayaran, seperti meningkatkan komunikasi dengan pelanggan atau menyesuaikan jadwal pembayaran. Jika terjadi masalah pembayaran, perusahaan harus siap untuk bernegosiasi dengan pelanggan guna menyelesaikan tagihan secara *amicable*, seperti menawarkan rencana pembayaran yang disesuaikan. Hal ini membantu meminimalkan risiko kredit dan memastikan kelancaran arus kas perusahaan.¹³

3. Piutang

Piutang merupakan jenis transaksi akuntansi yang melibatkan penagihan uang dari klien yang berutang kepada orang, bisnis, atau organisasi atas barang dan jasa yang diberikan. Hak suatu pihak, baik individu atau bisnis untuk memperoleh pembayaran dari pihak lain

¹³ I Wayan Susrama, *Memahami Dasar-Dasar Manajemen Keuangan Untuk Mengelola Keuangan Dengan Lebih Efektif* (Jawa Barat: CV. Mega Press Nusantara, 2024), 69-70.

dalam bentuk uang tunai atau barang dagangan sebagai hasil dari transaksi kredit.¹⁴

Piutang adalah hak perusahaan untuk menerima pembayaran dari pelanggan atas penjualan barang atau jasa yang dilakukan secara kredit. Umumnya, jangka waktu kredit dagang bersifat relatif singkat, mulai dari beberapa hari hingga sekitar satu bulan. Namun dalam kondisi tertentu, periode kredit dapat diperpanjang hingga mendekati satu tahun, bergantung pada jenis produk atau jasa yang diperjualbelikan serta kesepakatan antara penjual dan pembeli. Dalam praktiknya, perusahaan menetapkan jangka waktu kredit sesuai kebijakan internal atau berdasarkan hasil negosiasi dengan pelanggan, disertai ketentuan tertentu, seperti pemberian potongan harga bagi pembayaran lebih cepat dan pengenaan denda apabila pembayaran melewati tanggal jatuh tempo.

Piutang merupakan salah satu unsur utama dalam modal kerja yang memerlukan pengelolaan secara cermat. Kesalahan dalam perencanaan piutang maupun dalam penetapan kebijakan penagihan dapat menghambat efektivitas pengelolaan modal kerja perusahaan.¹⁵

¹⁴ Agung Parmono, Fatimatus Zahro Dan Wahyu Tri Ningsih, "Prosedur Penagihan Piutang Negara Dengan Barang Jaminan Atau Tanpa Barang Jaminan Pada Kantor Kekayaan Pelayanan Negara Dan Lelang Jember", *Jurnal Penelitian Nusantara*, Vol. 1, No. 3 (2025): 117-126, : <https://Jurnal.Padangtekno.Web.Id/Index.Php/Menulis>

¹⁵ Agus S. Irfani, *MANAJEMEN KEUANGAN DAN BISNIS: TEORI DAN APLIKASI* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2020), 302.

F. Sistematika pembahasan

Sistematika pembahasan menjelaskan gambaran alur penyusunan skripsi yang disusun secara berurutan mulai dari bab pendahuluan sampai dengan bab penutup.¹⁶ Adapun sistematika pembahasan penelitian yaitu:

BAB I merupakan bagian pendahuluan yang memuat konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah serta sistematika pembahasan.

BAB II merupakan bagian kajian kepustakaan yang memuat uraian mengenai penelitian terdahulu dan kajian teori. Pada bagian ini peneliti mengkaji berbagai hasil penelitian terdahulu, baik yang telah dipublikasikan dalam jurnal atau buku maupun karya ilmiah yang belum dipublikasikan seperti skripsi dan tesis, kemudian membandingkan persamaan serta perbedaannya dengan penelitian yang sedang dilakukan. Selain itu, bab ini juga menyajikan kajian teori yang menjadi kerangka berpikir dalam penelitian. Pembahasan teori yang disusun secara luas dan mendalam mencerminkan pemahaman peneliti terhadap permasalahan yang dikaji sesuai dengan rumusan masalah dan fokus penelitian.

BAB III berisi penjelasan mengenai metode penelitian yang digunakan, meliputi jenis penelitian dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

¹⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: UIN KHAS JEMBER, 2022), 77.

BAB IV memuat hasil penelitian beserta pembahasannya, yaitu analisis yang dilakukan peneliti terkait strategi pengelolaan piutang pada PT Pegadaian UPC Jenggawah.

BAB V merupakan bagian penutup yang berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan disusun berdasarkan keseluruhan hasil pembahasan sebagai jawaban atas rumusan masalah penelitian, saran yang diberikan merujuk pada temuan penelitian serta kesimpulan akhir yang telah diperoleh.¹⁷



¹⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: UIN KHAS JEMBER, 2021), 98.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti memuat berbagai hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, kemudia membuat ringkasannya, baik penelitian yang terpublikasikan (skripsi, tesis, disertasi, jurnal dan sebagainya).¹⁸ Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Maria Amaral Lambe (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “STRATEGI SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG PADA KANTOR PUSAT KSP BALO'TA TANA TORAJA”. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dan metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal piutang masih kurang efektif, hal ini terlihat pada meingkatnya piutang bermasalah dari tahun ketahun. Kesimpulan dari penenlitian ini adalah sistem pengendalian piutang yang dilakukan dengan pendekatan secara kekeluargaan memang memberikan hasil yang baik, tetapi membutuhkan proses yang lama dalam pelunasan piutang macet. Oleh karena itu sangat penting bagi bagi perusahaan untuk melakukan evaluasi secara menyeluruh agar dapat

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

¹⁸ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022), 36.

mengoptimalkan manajemen piutangnya dengan strategi pengendalian piutang yang baru.¹⁹

2. Penelitian yang dilakukan oleh Wakhid Yuliyanto (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “ANALISIS PENGELOLAAN PIUTANG DENGAN MENGGUNAKAN RECEIVABLE TURNOVER DAN AVERAGE COLLECTION PADA KOPERASI REPUBLIK MITRA AMANAH PERIODE TAHUN 2016-2018”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata piutang periode 2016-2017 mengalami peningkatan sebesar 10%, sedangkan periode 2017-2018 menurun sebesar 2,0%. Perputaran piutang periode 2016-2018 mengalami peningkatan sebesar 0,56 kali dan 0,02 kali. ACP pada tahun 2016 adalah 34 hari dan pada tahun 2017-2018 turun menjadi 32 hari. Laporan keuangan Koperasi Republik Mitra Amanah memiliki nilai total 80 dan dinilai baik. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun laporan keuangan Koperasi Mitra Amanah baik, namun kinerja keuangan Koperasi Mitra Amanah dalam kondisi kurang baik, hal ini disebabkan oleh adanya ketidakseimbangan keuangan antara pengeluaran dan pendapatan koperasi.²⁰

¹⁹ Maria Amaral Lambe, “Strategi Sistem Pengendalian Internal Piutang Pada Kantor Pusat Ksp Balo’ ta Tana Toraja”, VOL. 03 NO.02 (2020): 133-144.

²⁰ Wakhid Yuliyanto, “Analisis Pengelolaan Piutang dengan Menggunakan Receivable Turnover dan Average Collection pada Koperasi Republik Mitra Amanah Periode Tahun 2016-2018”, *PERMANA : Jurnal Perpajakan, Manajemen, dan Akuntansi* Vol. 12, No.2 (2020): 98-105, <http://permana.upstegal.ac.id/index.php/permana>.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Ita Mustika, Andi Auliya Ramadhany dan Akmal (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “ANALISIS STRATEGI PENGELOLAAN PIUTANG JATUH TEMPO PADA PT. BINAJASA ABADIKARYA KABIL BATAM”. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa strategi pengelolaan piutang jatuh tempo sangat penting, selain menjadi tolak ukur keberhasilan perusahaan, juga dapat menentukan kinerja perusahaan yang baik dan menjaga aset perusahaan untuk kerugian piutang tak tertagih. Strategi pengelolaan piutang merupakan suatu kebijakan atau tindakan dari manajemen dimana strategi pengelolaan ini berguna untuk menjaga aset perusahaan akibat piutang tak tertagih atau kredit macet. Dengan adanya pengendalian internal, kinerja perusahaan dapat berjalan dengan baik dan dapat memperoleh laporan keuangan yang akurat.²¹

4. Penelitian yang dilakukan oleh Winda Yuni Astuti dan Yacobo P. Sijabat (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “PENGELOLAAN PIUTANG PERUSAHAAN SUB-SEKTOR MAKANAN DAN MINUMAN DI INDONESIA”. Dalam penelitian ini metode yang diambil adalah metode pengambilan sampel yang digunakan adalah

metode purposive sampling. Berdasarkan metode pengambilan sampel,

²¹ Ita Mustika, Andi Auliya Ramadhany dan Akmal, “Analisis Strategi Pengelolaan Piutang Jatuh Tempo Pada PT. Binajasa Abadikarya Kabil Batam”, Vol. 14 No. 2 (2021): 217-223.

sampel yang dijadikan objek percobaan adalah PT Ultra Jaya Milk Industry Tbk, PT Wilmar Cahaya Indonesia Tbk, PT Indofood Sukses Makmur Tbk, PT Mayora Indah Tbk, dan PT Multi Bintang Indonesia Tbk. Penelitian ini menggunakan data penelitian deskriptif berbasis sekunder yang diperoleh dari Bursa Efek Indonesia. Analisis data yang digunakan adalah analisis rasio piutang. Rasio piutang usaha terdiri dari tingkat perputaran piutang, jumlah rata-rata piutang, dan rata-rata penagihan piutang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat perputaran piutang PT Indofood Sukses Makmur Tbk paling cepat. PT Indofood Sukses Makmur Tbk adalah penagihan piutang tercepat. Rata-rata jumlah piutang PT Mayora Indah Tbk adalah yang terbesar.²²

5. Penelitian yang dilakukan oleh Eryasi Daryati (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “EFEKTIVITAS PENGELOLAAN PIUTANG, PENGENDALIAN PIUTANG, DAN PERPUTARAN PIUTANG PADA KOPERASI SAGURISI KABUPATEN BUNGO”. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perputaran selama 4 tahun mengalami peningkatan, dimana koperasi mampu mengurangi jumlah tunggakan piutang, karena memperoleh nilai dibawah rata-rata yaitu 60 hari, sehingga dapat dikatakan dari tahun 2017 sampai tahun 2020

umur rata-rata piutang terjadi penurunan, karena koperasi mampu

²² Winda Yuni Astuti dan Yacobo P. Sijabat, “Pengelolaan Piutang Perusahaan Sub-Sektor Makanan Dan Minuman Di Indonesia”, (2021): 78-86.

melakukan penagihan secara tepat waktu. Kesimpulan dari analisis rasio tunggakan koperasi ini pengendalian terhadap piutang Koperasi Pegawai RI (KP-RI) Sagurisi Kabupaten Bungo sudah berjalan dengan baik penagihan yang dilakukan mencapai kurang lebih 90%. Dan diharapkan hal ini dapat berkelanjutan agar koperasi memiliki kinerja yang lebih baik lagi.²³

6. Penelitian yang dilakukan oleh Khairudin, Iskandar Ali Alam dan Kania Senja Pangestu (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “ANALISIS STRATEGI PENGELOLAAN PIUTANG DALAM MEMINIMALISIR PIUTANG MACET PADA PT PLN (PERSERO) UP3 TANJUNG KARANG”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan cara menganalisis strategi pengelolaan piutang PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang meliputi analisis atas standar kredit, persyaratan kredit, kebijakan pengumpulan piutang, dan rasio pengukuran piutang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa entitas telah memiliki strategi pengelolaan piutang yang baik, yang ditunjukkan dengan adanya standar kredit dan persyaratan kredit yang jelas dan berlaku secara nasional, adanya penerapan kebijakan pengumpulan piutang yang berdampak positif pada rasio pengukuran piutang yang baik. Kondisi ini tentunya harus dipertahankan/ditingkatkan dengan cara (1) meningkatkan komitmen seluruh pegawai untuk selalu melaksanakan pekerjaan sesuai SOP yang ada; (2) melakukan kegiatan

²³ Eryasi Daryati, “Efektivitas Pengelolaan Piutang, Pengendalian Piutang, Dan Perputaran Piutang Pada Koperasi Sagurisi Kabupaten Bungo”, *Jurnal Manajemen Sains* Vol. 1, No. 2 (2021): 146-153, <http://dx.doi.org/10.36355/jms.v1i2>

grebek tunggakan yang berkolaborasi dengan seluruh pegawai terkait; dan (3) meningkatkan program migrasi listrik pascabayar ke prabayar.²⁴

7. Penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Ayu Novita Antari (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “ANALISIS PENGELOLAAN PIUTANG DALAM UPAYA MEMINIMALKAN RISIKO PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT AEROFOOD INDONESIA UNIT DENPASAR”. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu daftar umur piutang dan data penjualan kredit dari tahun 2019- 2021. Alat ukur yang digunakan untuk menilai kinerja piutang perusahaan yaitu rasio perputaran piutang, hari rata-rata penagihan piutang, rasio penagihan dan rasio tunggakan. Rasio DSO dan analisis umur piutang digunakan untuk menilai pemantauan posisi piutang perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan piutang pada PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar, secara keseluruhan dapat dikatakan belum dikelola dengan optimal. Hal itu terjadi karena hasil perputaran piutang dan hari rata-rata penagihan piutang tidak sesuai dengan standar. Terjadi penurunan pada rasio penagihan dan peningkatan yang signifikan pada rasio tunggakan. Kinerja pemantauan piutang tidak berjalan baik karena hasil DSO yang terus meningkat dan pada analisis umur piutang terdapat adanya risiko piutang tak tertagih yang dapat

²⁴ Khairudin, Iskandar Ali Alam dan Kania Senja Pangestu, “Analisis Strategi Pengelolaan Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Macet Pada PT PLN (PERSERO) UP3 Tanjung Karang”, *Derivatif : Jurnal Manajemen* Vol. 16 No. 2 (2022): 247-254.

dilihat dari adanya peningkatan jumlah piutang menunggak pada kelompok umur piutang lebih dari 360 hari.²⁵

8. Penelitian yang dilakukan oleh Juli Andriani, Elin Erlina Sasanti Dan Yusli Mariadi (2023) yang berjudul “ANALISIS PENGELOLAAN DAN PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG PT MEKA ASIA PROPERTI”. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data berasal dari data primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi pada PT. Meka Asia Properti dan wawancara dengan manajer keuangan, staff keuangan, dan staff penagihan PT. Meka Asia Properti. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi, arsip-arsip yang berkaitan dengan objek penelitian. Berdasarkan hasil analisa data penjualan, data piutang, dan hasil wawancara mengenai pengelolaan dan pengendalian internal piutang pada PT. Meka Asia Properti, pengelolaan piutang PT. Meka Asia Properti sudah efektif dan efisien. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya tingkat perputaran piutang, rata-rata piutang, dan berkurangnya rata-rata umur piutang dari tahun 2021 ke tahun 2022. Pengendalian internal piutang PT. Meka Asia Properti berdasarkan COSO menunjukkan bahwa lingkungan pengendalian, penilaian risiko, sistem informasi dan

²⁵ Ni Made Ayu Novita Antari, “Analisis Pengelolaan Piutang Dalam Upaya Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih Pada PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar” (Skripsi, Politeknik Negeri Bali, 2022).

komunikasi, aktivitas pengendalian, dan pemantauan sudah dilakukan secara baik oleh PT. Meka Asia Properti.²⁶

9. Penelitian yang dilakukan oleh Gabryela Rante Lande, Yunida Rompas dan Longginus Gelatan (2024) dalam penelitiannya yang berjudul “ANALISIS PENGELOLAAN PIUTANG USAHA PADA HOTEL SERAYU”. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Instrumen analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis tingkat perputaran tagihan, rata-rata hari penagihan, rasio tunggakan, dan rasio penagihan. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat perputaran tagihan secara keseluruhan di Hotel Serayu dapat dikatakan sangat efektif, meskipun sempat mengalami penurunan pada tahun 2020, hal ini dapat dibuktikan dengan peningkatan yang signifikan pada tahun 2021. Rata-rata hari penagihan dapat dikatakan sangat efisien dalam aktivitas penagihan. Hotel Serayu dilihat dari rasio tunggakan dan rasio penagihan, dapat disimpulkan bahwa aktivitas penagihan di Hotel Serayu belum cukup baik.²⁷

10. Penelitian yang dilakukan oleh Lea Ivana Christabel dan Mentari Clara Dewanti (2025) dalam penelitiannya yang berjudul “ANALISIS EFEKTIVITAS PENGELOLAAN PIUTANG PADA PT. MEKAR

digilib.uinkhas.ac.id ²⁶ Juli Andriani, Elin Erlina Sasanti dan Yusli Mariadi, “Analisis Pengelolaan Dan

Pengendalian Internal Piutang PT Meka Asia Properti”, *Jurnal Risma* Vol. 3 No. 1 (2023): 163-174.

²⁷ Gabryela Rante Lande, Yunida Rompas dan Longginus Gelatan, “Analisis Pengelolaan Piutang Usaha Pada Hotel Serayu”, *Jurnal Ulet* VOL. VIII NO. 1 (2024): 40-53.

JAYA SENTOSA MULTIKARYA KOTA PEKALONGAN”.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dimana metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan analisis data piutang yang diperoleh dari sumber internal perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat perputaran piutang PT. Mekar Jaya Sentosa Multikarya meningkat dari 10 menjadi 10,07 kali per tahun, sementara rata-rata waktu pengumpulan piutang menurun dari 36,5 hari menjadi 36,3 hari, meskipun penjualan kredit meningkat sebesar 32,8%. Sebagai rekomendasi, perusahaan disarankan untuk mulai mencatat piutang tak tertagih dalam laporan keuangan guna melihat risiko kerugian dalam keuangan.²⁸

Tabel 2.1
Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Ini Dengan Penelitian
Terdahulu

No.	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Maria Amaral Lambe (2020) “Strategi Sistem Pengendalian Internal Piutang Pada Kantor Pusat	Penelitian ini sama-sama membahas tentang strategi piutang dan sama-sama menggunakan metode deskriptif	Penelitian ini fokus analisisnya yaitu bertujuan untuk mengetahui strategi sistem pengendalian

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

²⁸ Lea Ivana Christabel dan Mentari Clara Dewanti, “Analisis Efektivitas Pengelolaan Piutang Pada PT. Mekar Jaya Sentosa Multikarya Kota Pekalongan”, *PESHUM : Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora* Vol.4, No.2 (2025): 2458-2465.

	Ksp Balo'ta Tana Toraja''	kualitatif.	internal piutang Pada Kantor Pusat Ksp Balo'ta Tana Toraja.
2.	Wakhid Yuliyanto (2020) "Analisis Pengelolaan Piutang Dengan Menggunakan Receivable Turnover Dan Average Collection Pada Koperasi Republik Mitra Amanah Periode Tahun 2016-2018"	Penelitian ini sama- sama membahas pengelolaan piutang.	Penelitian ini fokus analisisnya yaitu untuk mengetahui pengelolaan piutang Menggunakan Receivable Turnover Dan Average Collection Pada Koperasi Republik Mitra Amanah Periode Tahun 2016- 2018"
3.	Ita Mustika, Andi Auliya Ramadhany dan Akmal (2021)	Penelitian ini sama-sama membahas strategi	Fokus analisis dalam penelitian yaitu bertujuan

	“Analisis Strategi Pengelolaan Piutang Jatuh Tempo Pada PT. Binajasa Abadikarya Kabil Batam”	pengelolaan piutang.	untuk mengetahui pengelolaan piutang jika telah jatuh tempo di PT. Binajasa Abadikarya Kabil Batam
4.	Winda Yuni Astuti dan Yacobo P. Sijabat (2021) “Pengelolaan Piutang Perusahaan Sub-Sektor Makanan Dan Minuman Di Indonesia”	Penelitian ini sama-sama membahas pengelolaan piutang.	Penelitian ini fokus analisisnya untuk mengetahui pengelolaan piutang di perusahaan sub-sektor makanan dan minuman hanya menggunakan rasio piutang saja.
5.	Eryasi Daryati (2021) “Efektivitas Pengelolaan Piutang, Pengendalian	Penelitian ini sama-sama membahas pengelolaan piutang dan sama-sama menggunakan	Fokus analisis dalam penelitian ini yaitu bertujuan mengetahui efektivitas

	Piutang, Dan Perputaran Piutang Pada Koperasi Sagurisi Kabupaten Bungo”	metode deskriptif kualitatif	pengelolaan pengendalian piutang dan perputaran piutang pada koperasi sagurisi kabupaten bungo.
6.	Khairudin, Iskandar Ali Alam dan Kania Senja Pangestu (2022) “Analisis Strategi Pengelolaan Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Macet Pada PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang”	Penelitian ini sama-sama membahas strategi pengelolaan piutang.	Fokus analisis dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi pengelolaan piutang dalam meminimalisir piutang macet pada PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang.
7.	Ni Made Ayu Novita Antari (2022): “Analisis Pengelolaan	Penelitian ini sama-sama membahas pengelolaan piutang.	Fokus analisis dalam penelitian ini yaitu bertujuan untuk mengetahui

	Piutang Dalam Upaya Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih Pada PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar”		analisis pengelolaan piutang dalam upaya meminimalkan risiko piutang tak tertagih pada PT aerofood indonesia unit Denpasar hanya dengan menggunakan rasio piutang.
8.	Juli Andriani, Elin Erlina Sasanti Dan Yusli Mariadi (2023) “Analisis Pengelolaan Dan Pengendalian Internal Piutang PT Meka Asia Properti”	Penelitian ini sama-sama membahas pengelolaan piutang.	Fokus analisis dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan dan pengendalian internal piutang PT Meka Asia Properti.

9.	Gabryela Rante Lande, Yunida Rompas dan Longginus Gelatan (2024) “Analisis Pengelolaan Piutang Usaha Pada Hotel Serayu”	Penelitian ini sama-sama membahas pengelolaan piutang.	Fokus analisis dalam penelitian ini yaitu bertujuan untuk menganalisis pengelolaan piutang usaha pada hotel serayu hanya menggunakan rasio piutang saja.
10.	Lea Ivana Christabel dan Mentari Clara Dewanti (2025) “Analisis Efektivitas Pengelolaan Piutang Pada PT. Mekar Jaya Sentosa Multikarya Kota Pekalongan”	Penelitian ini sama-sama membahas pengelolaan piutang.	Fokus analisis dalam penelitian ini yaitu bertujuan untuk mengetahui efektivitas pengelolaan piutang pada PT. Mekar Jaya Sentosa Multikarya Kota Pekalongan hanya dengan

			menggunakan rasio piutang saja.
--	--	--	------------------------------------

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Dari penjelasan tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa dari penelitian terdahulu ada perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang saya teliti. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian dan lokasi penelitian. Penelitian sebelumnya lebih berfokus pada pengelolaan piutang dengan menggunakan analisis rasio piutang saja. Sedangkan penelitian ini lebih menekankan pada strategi pengelolaan piutang yang berada di PT Pegadaian UPC Jenggawah. Persamaanya yaitu sama-sama membahas tentang pengelolaan piutang.

B. Kajian Teori

1. Manajemen Strategi

Istilah manajemen berasal dari kata *management*, turunan dari kata “*to manage*” yang artinya mengurus atau kata laksana atau ketatalaksanaan, sehingga manajemen dapat diartikan bagaimana cara manajer mengatur, membimbing dan memimpin semua orang yang menjadi pembantunya agar usaha yang sedang digarap dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Mengenai definisi manajemen, sebenarnya ada banyak versi namun demikian pengertian manajemen itu sendiri secara umum yang bisa dijadikan pegangan adalah bahwa manajemen adalah suatu proses yang terdiri dari rangkaian kegiatan, seperti perencanaan,

pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian atau pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang terbatas.

Asal kata strategi adalah turunan dari kata dalam Bahasa Yunani yaitu “*strategos*”. Pengertian strategi adalah rencana yang disatukan, luas dan berintegrasi yang menghubungkan keunggulan strategis perusahaan dengan tantangan lingkungan, yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama dari perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi.

a. Pengertian strategi secara umum

Strategi adalah proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.

b. Pengertian strategi secara khusus

Strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Dengan demikian, strategi hamper selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi.

Dapat disimpulkan secara singkat bahwa strategi adalah rencana jangka panjang dengan diikuti tindakan-tindakan yang ditujukan untuk

mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan analisis dan pengamatan lingkungan.

Secara umum dapat dijelaskan bahwa manajemen strategis merupakan proses atau rangkaian kegiatan pengambilan keputusan yang bersifat mendasar dan menyeluruh, disertai penetapan cara melaksanakannya yang dibuat oleh pimpinan dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran di dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan.²⁹

2. Manajemen Piutang

a. Pengertian Manajemen Piutang

Manajemen piutang adalah salah satu bagian penting dalam manajemen keuangan yang berfokus pada pengelolaan piutang perusahaan dengan tujuan untuk memastikan bahwa piutang yang timbul akibat transaksi kredit dapat ditagih tepat waktu dan dengan risiko yang minimal.

Piutang sendiri adalah klaim atau hak yang dimiliki perusahaan terhadap pihak lain (biasanya pelanggan) atas barang atau jasa yang telah diberikan namun belum dibayar. Transaksi kredit adalah metode dimana barang atau jasa diberikan kepada pelanggan terlebih dahulu, sementara pembayaran dilakukan kemudian pada waktu yang disepakati.

Dalam hal ini, manajemen piutang mencakup beberapa aktivitas, seperti memberikan kredit, memantau piutang yang

²⁹ Wahyudi, Sopi, et al, *Manajemen Strategis* (Jawa Barat: PT. Adab Indonesia, 2025) 2-

timbul, melakukan penagihan, serta mencegah piutang yang tidak tertagih. Manajemen piutang yang baik sangat penting bagi kelangsungan arus kas perusahaan yang pada gilirannya mendukung kelancaran operasi dan pengembangan perusahaan.³⁰

b. Jenis-jenis Piutang

Piutang dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis berdasarkan sumbernya dan waktu pembayaran yang diharapkan. Setiap jenis piutang ini memiliki karakteristik yang berbeda, dan pengelolaannya memerlukan pendekatan yang berbeda pula. Berikut adalah penjelasan detail mengenai jenis-jenis piutang yang umumnya dikenal dalam dunia manajemen keuangan:

1) Piutang Dagang

Piutang dagang adalah piutang yang timbul akibat penjualan barang atau jasa secara kredit kepada pelanggan. Ini merupakan jenis piutang yang paling umum dan terbesar dalam perusahaan dagang atau jasa. Piutang dagang mencerminkan klaim perusahaan terhadap pelanggan yang telah menerima barang atau jasa, tetapi belum melakukan pembayaran.

2) Piutang Non-Dagang

Piutang non-dagang adalah piutang yang timbul akibat transaksi yang tidak terkait langsung dengan penjualan barang atau jasa, seperti pinjaman yang diberikan kepada karyawan

³⁰ Tri Hemalia Ayu, Lusiana et al, *Manajemen Keuangan*, (Sumatera Barat: Fahmi Karya, 2025), 65.

atau pihak ketiga lainnya. Piutang jenis ini bisa datang dari berbagai sumber, seperti pinjaman jangka pendek atau pembayaran yang belum diterima atas transaksi non-operasional perusahaan.

3) Piutang Lancar

Piutang lancar adalah piutang yang dapat dikumpulkan dalam waktu yang relatif singkat, biasanya dalam waktu satu tahun atau kurang. Piutang jenis ini sering kali timbul dari transaksi penjualan yang memiliki jangka waktu pembayaran yang pendek.

4) Piutang Tidak Lancar

Piutang tidak lancar adalah piutang yang diperkirakan tidak akan dikumpulkan dalam waktu dekat, biasanya lebih dari satu tahun. Piutang jenis ini biasanya timbul dari transaksi yang memiliki jangka waktu pembayaran yang lebih panjang atau transaksi yang tidak biasa, seperti pinjaman jangka panjang yang diberikan kepada pihak ketiga.³¹

Definisi dari piutang secara sederhana ialah sebagai sekumpulan hak (nominal atau non-nominal) yang wajib diperoleh dari debitur sebagai akibat suatu perjanjian atau keadaan lain yang menimbulkan hak tersebut. Sudah barang tentu yang dimaksud dengan

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

³¹ Tri Hemalia Ayu, Lusiana et al, *Manajemen Keuangan*, 68-70.

hak yang diperoleh dalam keadaan tersebut yang tidak bernilai atau yang dapat dipertukarkan dengan uang.³²

3. Pengelolaan Piutang

Pengelolaan piutang merupakan proses penting dalam manajemen keuangan perusahaan yang bertujuan untuk memastikan bahwa piutang yang timbul dari transaksi kredit dapat dikumpulkan dengan efektif dan efisien. Proses pengelolaan piutang melibatkan beberapa langkah utama yang perlu dilaksanakan secara hati-hati untuk menjaga arus kas perusahaan tetap lancar dan meminimalkan risiko kerugian akibat piutang tak tertagih. Berikut adalah langkah-langkah dalam pengelolaan piutang:

a. Pemberian Kredit

Pemberian kredit adalah langkah pertama dalam pengelolaan piutang. Sebelum memberikan kredit kepada pelanggan, perusahaan harus menetapkan kebijakan kredit yang jelas untuk memastikan bahwa kredit hanya diberikan kepada pelanggan yang layak dan dapat dipercaya untuk membayar. Kebijakan kredit mencakup:

1) Menetapkan Batas Kredit

Setiap pelanggan yang diberikan kredit harus memiliki batas kredit tertentu. Batas kredit ini didasarkan pada

kemampuan pelanggan untuk membayar dan riwayat kredit

³² Suprianik, Naufal Daffa Rivan Mawardi et al, "Analisis Penagihan Piutang Negara Oleh KPKNL Jember Lingkungan Kanwil DJKN Jawa Timur", Jurnal Penelitian Nusantara, Vol. 1, No. 3, (2025): 330-336, <https://Jurnal.Padangtekno.Web.Id/Index.Php/Menulis>

2) Menetapkan Waktu Pembayaran

3) Evaluasi Profil Kredit Pelanggan

b. Pencatatan Piutang

Proses pencatatan piutang meliputi:

1) Pencatatan Transaksi Kredit

Setiap kali perusahaan melakukan penjualan secara kredit, transaksi tersebut harus dicatat dalam buku besar perusahaan dengan rincian yang jelas. Ini termasuk mencatat nama pelanggan, tanggal transaksi, jumlah yang harus dibayar, dan tanggal jatuh tempo pembayaran.

2) Laporan Usia Piutang

Setelah transaksi tercatat, perusahaan perlu membuat laporan usia piutang (*aging report*) untuk memantau umur piutang berdasarkan tanggal jatuh temponya. Laporan ini membantu perusahaan untuk mengetahui piutang mana yang sudah jatuh tempo dan mana yang belum. Dengan demikian, perusahaan dapat menentukan prioritas penagihan yang lebih efektif.

3) Pencatatan Pembayaran

Setiap kali pelanggan melakukan pembayaran, pembayaran tersebut harus dicatat dengan teliti. Catatan ini harus mencakup jumlah yang dibayar, tanggal pembayaran, dan saldo piutang yang tersisa. Ini akan memastikan bahwa perusahaan memiliki catatan yang jelas mengenai arus kas yang diterima.

c. Penagihan Piutang

Setelah piutang tercatat, langkah selanjutnya adalah melakukan penagihan untuk memastikan pembayaran dilakukan tepat waktu. Penagihan yang efektif melibatkan beberapa langkah, seperti:

1) Peningat Pembayaran

Sebelum tanggal jatuh tempo, perusahaan sebaiknya mengirimkan pengingat kepada pelanggan, seperti surat atau email yang menginformasikan mengenai tanggal jatuh tempo dan jumlah yang harus dibayar. Peningat ini dapat membantu mencegah keterlambatan pembayaran.

2) Penagihan Setelah Jatuh Tempo

Jika pembayaran tidak dilakukan tepat waktu, perusahaan harus segera mengingatkan pelanggan melalui komunikasi yang lebih intens, seperti telepon, email, atau surat peringatan formal. Jika pembayaran masih belum dilakukan setelah pengingat pertama, perusahaan dapat mengirimkan surat peringatan kedua atau melakukan upaya lebih lanjut.

3) Negoisasi atau Penyusunan Rencana Pembayaran

Dalam beberapa kasus, pelanggan mungkin mengalami kesulitan keuangan dan tidak dapat membayar seluruh jumlah piutang secara langsung. Perusahaan dapat menawarkan

rencana pembayaran cicilan atau perpanjangan waktu

pembayaran untuk membantu pelanggan memenuhi kewajibannya.

4) Penggunaan Agen Penagihan

Jika piutang tetap tidak dibayar setelah usaha penagihan internal, perusahaan dapat mempertimbangkan untuk melibatkan agen penagihan eksternal atau menggunakan jasa pihak ketiga untuk menagih piutang yang bermasalah. Dalam kasus yang sangat parah, perusahaan juga dapat membawa masalah ini ke pengadilan atau mengajukan klaim asuransi piutang.³³

4. Solusi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), solusi diartikan sebagai jalan keluar atau cara penyelesaian suatu masalah, pemecahan terhadap kesulitan yang dihadapi dalam situasi tertentu. Secara lebih luas, solusi dapat dipahami sebagai upaya sistematis yang dilakukan untuk mengatasi hambatan, kendala, atau permasalahan agar tercapai tujuan yang diinginkan. Dalam konteks penelitian, solusi tidak hanya dimaknai sebagai jawaban akhir dari permasalahan, tetapi juga sebagai proses berpikir kritis dan analitis dalam menemukan alternatif tindakan yang efektif dan efisien.³⁴

Didalam perusahaan atau organisasi pasti ada risiko yang

diakibatkan oleh ketidakcukupan atau tidak berfungsinya proses

³³ Tri Hemalia Ayu, Lusiana et al, *Manajemen Keuangan*, 72-75.

³⁴ Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Edisi V* (Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 2016)

internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem atau kejadian eksternal yang mengganggu kemampuan perusahaan untuk beroperasi. Setiap risiko dapat memiliki satu atau lebih penyebab. Manajemen risiko yang mencakup identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian terhadap risiko. Proses manajemen risiko tersebut pada dasarnya merupakan upaya merumuskan solusi yang tepat untuk mengendalikan kemungkinan kerugian yang timbul. Dengan adanya solusi yang dihasilkan, perusahaan dapat meminimalkan dampak negatif, menjaga stabilitas operasional, serta mencapai tujuan secara lebih efektif dan efisien.³⁵

Solusi merupakan bagian penting dalam proses pengambilan keputusan karena melalui solusi, seseorang atau suatu organisasi dapat menentukan langkah-langkah strategis yang tepat untuk mengatasi persoalan yang muncul. Dengan adanya solusi, maka setiap permasalahan yang kompleks dapat diurai menjadi bagian-bagian kecil yang memungkinkan untuk diselesaikan secara bertahap dan terarah. Selain itu, solusi juga mencerminkan kemampuan seseorang dalam berpikir rasional, kreatif dan inovatif dalam menghadapi berbagai situasi yang menuntut keputusan cepat namun tepat sasaran. Oleh karena itu, solusi menjadi komponen penting dalam berbagai bidang kehidupan, baik dalam dunia pendidikan, bisnis, pemerintahan,

³⁵ Retna Anggitaningsih, Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia Di Jawa Timur, *Multidisciplinaryjournal Of Education, Economic And Culture*, Vol. 2, No. 2 (2024): 63-70, <https://doi.org/10.61231/Mjeec.V2i2.25568>

maupun penelitian ilmiah arena berperan sebagai jembatan antara permasalahan dan pencapaian hasil yang diharapkan.³⁶

5.1 Pengertian Solusi Bisnis

Solusi bisnis merupakan serangkaian upaya atau strategi yang dirancang sebagai jawaban atas permasalahan maupun tantangan yang dihadapi oleh suatu bisnis atau organisasi. Solusi ini bertujuan untuk membantu perusahaan mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan cara mengatasi hambatan operasional, manajerial, maupun strategis yang muncul dalam kegiatan usaha. Solusi bisnis tidak selalu berbentuk satu tindakan tunggal, melainkan dapat berupa kombinasi dari berbagai pendekatan yang saling mendukung.

Solusi bisnis dapat diwujudkan dalam bentuk produk, layanan, proses, atau gabungan dari ketiganya. Produk sebagai solusi bisnis biasanya ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pasar atau meningkatkan daya saing perusahaan. Layanan berperan dalam memberikan nilai tambah kepada pelanggan melalui kemudahan, kecepatan, dan kualitas pelayanan. Sementara itu, proses mencakup perbaikan sistem kerja, prosedur operasional, serta penggunaan teknologi yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas aktivitas bisnis.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

³⁶ Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)* Edisi V.

Penerapan solusi bisnis yang tepat diharapkan mampu meningkatkan efisiensi operasional dengan meminimalkan pemborosan sumber daya, meningkatkan efektivitas dalam pencapaian target perusahaan, serta mendorong peningkatan keuntungan bisnis secara berkelanjutan. Oleh karena itu, solusi bisnis harus disesuaikan dengan kondisi internal dan eksternal perusahaan agar dapat memberikan dampak positif yang optimal terhadap kinerja organisasi..

Intinya, solusi bisnis adalah cara untuk:

- a. Memecahkan masalah, mengidentifikasi masalah yang ada dan mencari cara terbaik untuk mengatasinya.
- b. Meningkatkan kinerja, membuat bisnis berjalan lebih lancar, lebih cepat dan lebih baik.
- c. Mencapai tujuan, membantu bisnis mencapai tujuan yang telah ditetapkan.³⁷

³⁷ Kushariyadi, Ucok Binanga Nasution et al, *BUSINESS SOLUTION Teori Dan Implementasi Solusi Bisnis Terkini* (Yogyakarta: PT Green Pustaka Indonesia, 2024), 5-6

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini merupakan penelitian yang diaksudkan untuk memahami fenomena tertentu. Fenomena ini dapat berupa sesuatu hal yang terjadi pada objek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya yang secara holistik di deskripsikan dalam bentuk kata-kata yang menggambarkan kondisi apa adanya.³⁸

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang berhubungan langsung dengan objek yang di teliti, dengan tujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang situasi suatu unit sosial saat ini dan interaksi lingkungan. Menggambarkan, mendeskripsikan, dan menginterpretasikan fenomena secara mendalam berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan (PT Pegadaian UPC Jenggawah) untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terkait pengelolaan piutang.³⁹

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berfungsi sebagai titik fokus dimana pengumpulan data dilakukan. Dalam penelitian ini, lokasi penelitian yang

³⁸ Feny Rita Fiantika, Mohammad Wasi, et al., *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022), 5

³⁹ Nurlina T. Muhyiddin, M. Irfan Tarmizi, dan Anna Yulianita, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Sosial: Teori, Konsep, Dan Rencana Proposal* (Jakarta: Salemba Empat, 2017), 13.

dipilih adalah PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Jenggawah, yang beralamat di Jl. Raya Kawi No. 67 Jenggawah, Jember, Jawa Timur.⁴⁰ Lokasi ini merupakan lembaga keuangan non bank yang cocok untuk melakukan penelitian lapangan dan mengumpulkan wawasan langsung tentang pengelolaan piutang.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah pihak-pihak yang terkait langsung dalam pengelolaan piutang di PT Pegadaian UPC Jenggawah, antara lain:

1. Informan Kunci (*Key Informant*)
 - a. Pimpinan UPC sebagai penanggung jawab operasional
 - b. Kasir yang bertugas melaksanakan transaksi keuangan yang berkaitan dengan pelayanan kredit dan administrasi keuangan.
2. Informan Pendukung (Informan Biasa)
 - a. Nasabah yang menjadi faktor eksternal yang memberikan perspektif mengenai efektivitas strategi penagihan, kemudahan pembayaran, dan kendala yang dihadapi dalam melunasi piutang.

Kriteria nasabah berdasarkan produk pembiayaan dalam penelitian ini tidak dibatasi pada satu jenis produk tertentu, melainkan mencakup seluruh nasabah yang melakukan pinjaman kredit di PT Pegadaian UPC Jenggawah, baik melalui produk gadai maupun non-gadai. Hal ini bertujuan agar data yang diperoleh lebih komprehensif dan mampu menggambarkan kondisi pengelolaan piutang secara menyeluruh.

⁴⁰ IDalamat, PT Pegadaian UPC Jenggawah, <https://idalamat.com/alamat/9429/pt-pegadaian-persero-upc-jenggawah-jember>. (Diakses pada tanggal 26 Desember 2025).

Dengan demikian, informan yang dipilih adalah nasabah yang memiliki atau pernah memiliki pembiayaan dalam berbagai jenis produk, sehingga dapat memberikan informasi yang beragam dan relevan sesuai dengan fokus penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui metode yang tepat untuk mengumpulkan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁴¹

Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu:

1. Metode Observasi

Pengumpulan data dengan menggunakan observasi berperan serta ditunjukkan untuk mengungkapkan makna suatu hal-hal yang kurang atau tidak diamati oleh orang lain. Selain itu, dengan observasi akan lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial, jadi akan dapat diperoleh pandangan yang holistik atau menyeluruh. Peneliti nantinya akan memperoleh wawasan langsung tentang strategi pengelolaan piutang di PT Pegadaian UPC Jenggawah Kabupaten Jember. Observasi berperan serta dilakukan untuk mengamati objek penelitian, seperti tempat khusus suatu perusahaan.⁴²

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: ALFABETA, 2022), 104

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*. 106

2. Metode Wawancara

Wawancara menurut Esterberg dalam sugiyono merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Menurut, Susan Stainback dalam sugiyono dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara terstruktur. Alasan memilih wawancara terstruktur adalah karena metode tersebut memungkinkan peneliti untuk mempersiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang telah disertai dengan pilihan jawaban. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan peneliti mencatatnya. Data yang diperoleh melalui wawancara ini telah diantisipasi dengan instrument yang berisi pertanyaan-pertanyaan tertulis beserta alternatif jawabannya.⁴³

Adapun data yang akan diperoleh dari wawancara adalah pengumpul data telah menyiapkan intrumen penelitian berupa pertanyaanpertanyaan tertulis yang alternatif jawabanya telah disiapkan. Adapun data yang akan diperoleh dari wawancara ini

adalah:

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*. 114-115

- a. Mengenai strategi pengelolaan piutang yang di terapkan di PT Pegadaian UPC Jenggawah.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan pengumpulan dan analisis sistematis dari sumber-sumber yang ada dari dulu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan yang meliputi data penting, catatan harian, sejarah kehidupan, cerita biografi, peraturan dan kebijakan. Sedangkan dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain.

Teknik dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian ini agar lebih kredible.⁴⁴

E. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dalam sugiyono analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis yang datanya diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat dipahami dengan mudah dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Proses analisis data ini dilakukan guna untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda, dan mengkategorikan sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin di jawab.

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*. 124

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan model analisis yang dicetuskan oleh Miles dan Huberman yang sering disebut dengan metode analisis data interaktif. Mereka mengungkapkan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data kualitatif ada tiga, yaitu tahap reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan atau verifikasi.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya apabila diperlukan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Dengan adanya penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi langkah ketiga dalam analisis data dalam penelitian kualitatif. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau bahkan gelap, sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Dalam kesimpulan menemukan jawaban atas fokus masalah yang diteliti.⁴⁵

F. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan satu dari sekian banyak faktor yang mempengaruhi kualitas penelitian. Untuk menguji kredibilitas data maka peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Oleh karena itu, dengan menggunakan teknik triangulasi dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten, tuntas dan pasti.⁴⁶

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*. 130-142

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*. 125

waktu. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

1. Triangulasi Sumber

Uji keabsahan dengan triangulasi sumber bertujuan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui dari hasil wawancara dengan beberapa sumber.

2. Triangulasi Teknik

Uji keabsahan dengan triangulasi teknik bertujuan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu di cek dengan observasi dan dokumentasi. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar, atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya yang berbeda-beda.⁴⁷

G. Tahap-Tahap Penelitian

Pendekatan dan teori yang menjadi akar dari penelitian kualitatif pada intinya memiliki ciri-ciri yang berbeda bila dibandingkan dengan pendekatan dan teori yang menjadi akar dari penelitian kuantitatif. Oleh karena itu, prosedur dan tahap-tahap yang harus dilalui untuk melakukan penelitian kualitatif juga berbedadari prosedur dan tahap-tahap penelitian

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*. 191

kuantitatif. Prosedur dan tahap-tahap yang harus dilalui apabila melakukan kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Menetapkan Fokus Penelitian

Prosedur penelitian kualitatif mendasarkan pada logika berfikir induktif sehingga perencanaan penelitiannya bersifat sangat fleksibel. Walaupun bersifat fleksibel, penelitian kualitatif harus melalui tahap-tahap dan prosedur penelitian yang telah ditetapkan. Sama halnya dengan penelitian kuantitatif, hal yang pertama dilakukan sebelum memulai seluruh tahap penelitian kualitatif adalah menetapkan *research question*. *Research question* dalam penelitian kualitatif disebut sebagai “Fokus Penelitian”, adalah pertanyaan tentang hal-hal yang ingin dicari jawabannya melalui penelitian tersebut.

Fokus penelitian berguna dalam memberikan arah selama proses penelitian, utamanya pada saat pengumpulan data, yaitu untuk membedakan antara data mana yang relevan dengan tujuan penelitian kita. Fokus penelitian ini selalu disempurnakan selama proses penelitian dan bahkan memungkinkan untuk diubah pada saat berada di lapangan.

2. Menentukan Obyek dan Subyek Penelitian

Sebagai sebuah metode penelitian yang bersifat holistik, obyek penelitian dalam penelitian kualitatif merupakan hal yang sangat penting dan telah ditentukan ketika menetapkan fokus penelitian. obyek penelitian merupakan suatu kesatuan yang telah ditentukan

sejak awal penelitian. Obyek penelitian ini menunjukkan komunitas yang akan diteliti dan sekaligus kondisi fisik dan sosial mereka. Dalam penelitian kualitatif obyek penelitian akan mencerminkan lokasi penelitian yang langsung melekat pada fokus penelitian yang telah ditetapkan sejak awal. Obyek penelitian ini tidak dapat diubah kecuali fokus penelitiannya diubah. Hal ini berbeda dengan penelitian kuantitatif yang baru menentukan lokasi penelitian setelah ditetapkan beberapa hal sebelumnya, seperti *research question*, populasi dan sampel.

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitian. Oleh karena itu, pada penelitian kualitatif tidak dikenal adanya populasi dan sampel. Subyek penelitian ini menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Informan penelitian ini meliputi beberapa macam seperti, informan kunci yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian, informan utama yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, informasi tambahan yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.⁴⁸

⁴⁸ Sigit Hermawan dan Amirullah, *METODE PENELITIAN BISNIS Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif* (Malang: Media Nusa Creative, 2016), 46-47.

3. Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian, langkah pengumpulan data adalah satu tahap yang sangat menentukan terhadap proses dan hasil penelitian yang akan dilaksanakan tersebut. Secara sederhana, pengumpulan data diartikan sebagai proses atau kegiatan yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkau berbagai fenomena, informasi atau kondisi lokasi penelitian sesuai dengan lingkup penelitian.

Pengumpulan data, dapat dimaknai juga sebagai kegiatan peneliti dalam upaya mengumpulkan sejumlah data lapangan yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data yang dikumpulkan dalam penelitian digunakan untuk menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan, karena data yang diperoleh akan dijadikan landasan dalam mengambil kesimpulan.⁴⁹

4. Penyajian Data

Prinsip dasar penyajian data adalah membagi pemahaman kita tentang sesuatu hal pada orang lain. Oleh karena itu, data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif berupa kata-kata dan tidak dalam bentuk angka, penyajian biasanya berbentuk uraian kata-kata dan tidak berupa tabel-tabel dengan ukuran statistik. Sering kali data disajikan dalam bentuk kutipan-kutipan langsung dari kata-kata wawancara sendiri. Kata itu ditulis apa adanya dengan menggunakan Bahasa asli

informan yang dalam penelitian kualitatif sering disebut sebagai

⁴⁹ Dedeng Irawan dan Ade Gunawan, *Metode Penelitian Ekonomi & Bisnis*, (Medan: Umsu Press, 2025), 113

“transkrip”. Selain itu, hasil penelitian kualitatif juga dapat disajikan dalam bentuk *life history*, yaitu deskripsi tentang peristiwa dan pengalaman penting dari kehidupan atau beberapa bagian pokok dari kehidupan seseorang dengan kata-katanya sendiri.⁵⁰

5. Tahap akhir penelitian lapangan

Ketika tahap penelitian lapangan hampir berakhir, perhatian bergeser ke arah sintesis temuan dan penarikan kesimpulan yang bermakna. Pada tahap ini merupakan sebuah tahap dimana peneliti melakukan analisis dan mengorganisasikan data yang sudah diperoleh dari informan maupun dari dokumen yang didapatkan pada tahap sebelumnya secara koheren. Sehingga nantinya dapat melihat pola tren dan wawasan yang menjawab pertanyaan dan tujuan penelitian.⁵¹

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁵⁰ Sigit Hermawan dan Amirullah, *METODE PENELITIAN BISNIS Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*. 49

⁵¹ M. Hidayat Ginanjar, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bogor: Al Hidayah Press, 2020), 53-58

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Singkat Berdirinya PT Pegadaian di Indonesia

PT Pegadaian (Persero) merupakan perusahaan jasa pegadaian terkemuka di Indonesia yang telah beroperasi sejak tahun 1901. Dikenal sebagai lembaga keuangan yang terpercaya, PT Pegadaian (Persero) menyediakan solusi keuangan yang inklusif dan terjangkau kepada masyarakat melalui layanan gadai emas, barang elektronik, serta pembiayaan mikro dan makro. Dengan jaringan kantor yang luas di seluruh Indonesia, PT Pegadaian (Persero) berupaya memberikan akses keuangan kepada segmen masyarakat yang tidak terlayani oleh lembaga keuangan konvensional, serta berperan aktif dalam mendukung perekonomian dan peningkatan kesejahteraan nasional.⁵²

Sejarah PT Pegadaian dikelompokkan dalam dua era, yaitu era kolonial/penjajahan dan era kemerdekaan. Berdasarkan sejarah tersebut, bisnis gadai sudah melekat dalam keseharian masyarakat Indonesia menjadi lembaga formal sejak pemerintahan Kolonial Belanda melalui *Veenigde Ostindosche Compagnie* atau VOC mendirikan *Bank Van Leening* sebagai lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai. Momentum awal pendirian lembaga Pegadaian di

Indonesia itu terjadi pada tanggal 20 Agustus 1748 di Batavia.

⁵² Bappeda Kota Medan, Profil Perusahaan PT Pegadaian (Persero), <https://csr.medan.go.id/mitra-perusahaan/pt-pegadaian-persero> (Diakses pada tanggal 26 Desember 2025).

Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan pemerintah Hindia Belanda pada tanggal 1811, *Bank Van Leening* dibubarkan sebagai gantinya, masyarakat mendapat keleluasan mendirikan usaha pegadaian sepanjang perkembangannya, metode tersebut berdampak buruk karena pemegang lisensi menjalankan praktik rentenir atau lintah darat yang dirasakan kurang menguntungkan pemerintah Inggris.

Pada tanggal 12 Maret 1901 diterbitkan peraturan Staatsblad (Stbl) No. 131 yang mengatur bahwa usaha pegadaian merupakan usaha monopoli pemerintah sehingga berdirilah lembaga Pegadaian negara pertama di Sukabumi, Jawa Barat tanggal 1901 dan tanggal tersebut kemudian diperingati sebagai ulang tahun pegadaian.⁵³

2. Sejarah Singkat PT. Pegadaian UPC Jenggawah

Awal berdirinya PT. Pegadaian UPC Jenggawah pada tahun 2008 terletak di Jl. Kawi tepatnya di pasar Jenggawah. Namun, pada tahun 2018 PT. Pegadaian UPC Jenggawah pindah lokasi ke Jl. Raya Kawi No. 67, Jember Jawa Timur. Alasan perpindahan ini karena masa kontrak sudah berakhir dan karena juga lokasi kurang strategis untuk keefektifan jangkauan masyarakat.

Selain itu, di bukanya PT. Pegadaian UPC Jenggawah untuk memudahkan masyarakat jenggawah untuk datang ke kantor pegadaian supaya tidak jauh-jauh untuk ke ambulu. Karena sebelum tahun 2018

⁵³ www.pegadaian.co.id (Diakses pada tanggal 26 Desember 2025).

kantor pegadaian hanya ada di ambulu. Hal ini juga termasuk alasan mengapa didirikannya PT. Pegadaian UPC Jenggawah.⁵⁴

3. Letak Geografis

Kantor perusahaan PT. Pegadaian UPC Jenggawah terletak di Jalan Raya Kawi No. 67 Jenggawah Jember Jawa Timur, 68171. Adapun batas-batas perusahaan PT. Pegadaian UPC Jenggawah adalah sebagai berikut:⁵⁵

- a. Utara, BMT UGT Sidogiri
- b. Selatan, toko peralatan mobil
- c. Barat, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk
- d. Timur, pemukiman warga

4. Visi dan Misi PT. Pegadaian

Adapun visi dan misi PT. Pegadaian adalah sebagai berikut:

- a. Visi PT. Pegadaian

“The Leader In The Gold Ecosystem And Accelerator Of Financial Inclusion” artinya yaitu pemimpin dalam ekosistem emas dan akselerator inklusi keuangan. Visi PT Pegadaian bermakna bahwa perusahaan berkomitmen menjadi pemimpin nasional dalam pengelolaan dan pengembangan produk berbasis emas, sekaligus berperan aktif dalam mempercepat inklusi keuangan dengan menyediakan layanan keuangan yang mudah diakses oleh seluruh

lapisan masyarakat.

⁵⁴ Adam Hariyanto, *Hasil Wawancara*, 20 Desember 2025.

⁵⁵ IDalamat, PT Pegadaian UPC Jenggawah <https://idalamat.com/alamat/9429/pt-pegadaian-persero-upc-jenggawah-jember> (Diakses pada tanggal 26 Desember 2025).

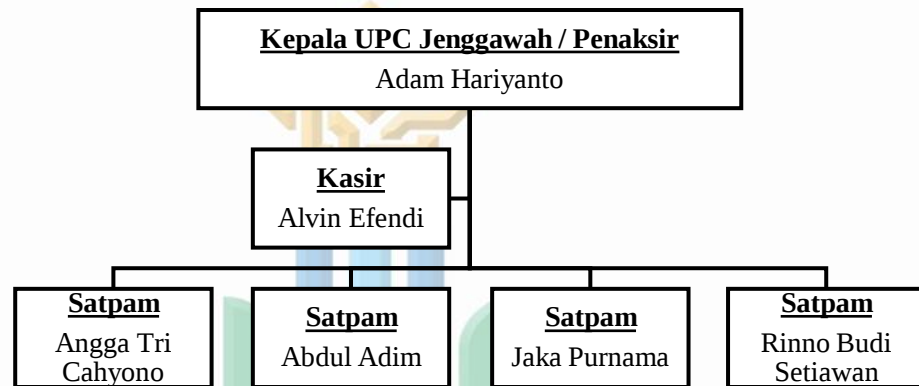
b. Misi PT. Pegadaian

- 1) Membangun ekosistem emas dan keuangan terbaik dengan mengutamakan manfaat dan keuntungan yang optimal bagi seluruh stakeholder untuk menunjang bisnis inti.
- 2) Mengembangkan varian bisnis baru sebagai pendorong pertumbuhan yang memberikan value added bagi seluruh stakeholder.
- 3) Memberikan keunggulan layanan (*service excellence*) kepada masyarakat dan UMKM dengan fokus:
 - a) Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital.
 - b) Jaringan kerja yang produktif dan efisien.
 - c) Teknologi informasi yang handal dan mutakhir.
 - d) Penerapan prinsip keuangan berkelanjutan dan manajemen risiko terbaik.
 - e) SDM yang professional berbudaya kinerja.⁵⁶

⁵⁶ PT Pegadaian, <https://pegadaian.co.id/profile/visi-misi> (Diakses pada tanggal 26 Desember 2025).

5. Struktur Organisasi PT. Pegadaian UPC Jenggawah

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT. Pegadaian UPC Jenggawah



Sumber: PT Pegadaian UPC Jenggawah, 2025

6. Tugas dan Tanggung Jawab Jabatan

a. Kepala UPC Jenggawah

Kepala UPC merupakan pimpinan tertinggi pada tingkat Unit Pelayanan Cabang (UPC) yang bertanggung jawab atas keseluruhan kegiatan operasional unit.

Tugas dan Tanggung Jawab:

- 1) Merencanakan, mengoordinasikan dan mengendalikan seluruh kegiatan operasional UPC Jenggawah sesuai dengan kebijakan PT Pegadaian.
- 2) Mengawasi pelaksanaan pelayanan kepada nasabah agar berjalan efektif, efisien, dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).

- 3) Bertanggung jawab atas pencapaian target kinerja unit, termasuk penyaluran kredit, pengelolaan piutang, dan kualitas pelayanan.
 - 4) Melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi kinerja pegawai UPC.
 - 5) Mengendalikan risiko operasional khususnya risiko kredit dan risiko penyimpanan barang jaminan.
 - 6) Menyusun dan menyampaikan laporan kegiatan operasional UPC kepada pimpinan cabang.
- b. Penaksir

Penaksir merupakan pegawai yang bertugas melakukan penilaian terhadap barang jaminan yang diajukan oleh nasabah, khususnya barang jaminan emas dan barang bergerak lainnya.

Tugas dan Tanggung Jawab:

- 1) Melakukan penaksiran terhadap barang jaminan nasabah sesuai dengan ketentuan dan standar penaksiran yang berlaku.
- 2) Menentukan nilai taksiran dan besaran pinjaman yang layak diberikan kepada nasabah.
- 3) Memastikan keaslian, kualitas, dan kelayakan barang jaminan guna meminimalkan risiko kerugian perusahaan.
- 4) Memberikan penjelasan kepada nasabah terkait nilai taksiran,

biaya, serta ketentuan kredit.

- 5) Melakukan pencatatan dan penginputan data penaksiran kedalam sistem pegadaian.

c. Kasir

Kasir bertugas melaksanakan transaksi keuangan yang berkaitan dengan pelayanan kredit dan administrasi keuangan di UPC.

Tugas dan Tanggung Jawab:

- 1) Melaksanakan transaksi pencairan pinjaman, pembayaran angsuran, pelunasan, dan penebusan barang jaminan.
- 2) Mengelola penerimaan dan pengeluaran kas sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.
- 3) Melakukan pencatatan transaksi keuangan secara akurat dan tertib.
- 4) Menyusun dan menutup laporan kas harian serta melakukan rekonsiliasi kas.
- 5) Memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan transparan kepada nasabah.

d. Satpam

Satpam bertugas menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan UPC Jenggawah guna mendukung kelancaran operasional dan kenyamanan nasabah.

Tugas dan Tanggung Jawab:

- 1) Menjaga keamanan kantor, pegawai, nasabah, serta asset perusahaan selama jam operasional.
- 2) Mengawasi keluar masuknya nasabah dan pihak lain ke area kantor.
- 3) Membantu menciptakan ketertiban dan kenyamanan pelayanan di lingkungan kantor.
- 4) Melaksanakan tugas pengamanan sesuai dengan standar keamanan yang ditetapkan perusahaan.⁵⁷

7. Produk PT. Pegadaian UPC Jenggawah

a. Produk Gadai

1) Kredit Cepat Aman (KCA)

KCA adalah kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun kebutuhan produktif. KCA merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan pinjaman secara mudah, cepat dan aman. Untuk mendapatkan kredit nasabah hanya perlu membawa agunan berupa perhiasan emas, emas batangan, mobil, sepeda motor, laptop, handphone, dan barang elektronik lainnya.

⁵⁷ Alvin Efendi, *Diwawancarai Oleh Penulis*, 20 Desember 2025

2) Krasida

Kredit (pinjaman) angsuran bulanan yang diberikan kepada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) untuk pengembangan usaha dengan sistem gadai. Krasida merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan fasilitas kredit yang cepat, mudah dan murah. Agunan berupa perhiasan emas dan kendaraan bermotor.

3) RTT (Rahn Tasjily Tanah)

RTT adalah pembiayaan berbasis Syariah yang diberikan kepada masyarakat berpenghasilan tetap/rutin, pengusaha mikro/kecil dan petani dengan jaminan sertifikat tanah setingkat SHM dan HGB.

b. Produk Non Gadai

1) Kreasi/ Kupedes

Kreasi/Kupedes adalah kredit dengan angsuran bulanan yang diberikan kepada Usaha Kecil dan Menengah (UKM) untuk pengembangan usaha dengan sistem fidusia. Sistem fidusia berarti agunan untuk pinjaman cukup dengan BPKB sehingga kendaraan masih bisa digunakan untuk usaha.

2) Amanah

Pembiayaan Amanah dari Pegadaian Syariah adalah

pembiayaan berprinsip Syariah kepada pegawai negeri sipil dan

karyawan swasta untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran.

3) KUR Syariah

KUR Syariah adalah pembiayaan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan modal usaha seperti pembelian barang dagangan/persediaan, perlengkapan atau barang lainnya yang digunakan untuk kebutuhan usaha tanpa barang jaminan.

c. Produk Investasi

1) Logam Mulia

Logam Mulia adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel. Logam Mulia dapat menjadi alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan, seperti menunaikan ibadah haji, mempersiapkan biaya Pendidikan anak, memiliki rumah idaman serta kendaraan pribadi.

2) Tabungan Emas

Tabungan Emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas.⁵⁸

⁵⁸ Pegadaian Digital, *Informasi Produk*, <https://digital.pegadaian.co.id/tentang-kami> (Diakses pada tanggal 26 Desember 2025).

B. Penyajian Data dan Analisis Data

Penyajian data merupakan bagian yang mengungkapkan data yang dihasilkan dalam penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah dan analisis data yang relevan. Sebagaimana yang telah dijelaskan bahwa dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Setiap penelitian haruslah disertai dengan metode analisis data yang digunakan, sehingga menghasilkan suatu kesimpulan agar penyajian terarah, maka disesuaikan dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Strategi Pengelolaan Piutang PT Pegadaian UPC Jenggawah

Dalam strategi pengelolaan piutang di PT Pegadaian UPC Jenggawah, perusahaan menerapkan kebijakan kredit dan kebijakan penagihan. Hal ini dikatakan oleh Bapak Adam Hariyanto selaku kepala di PT Pegadaian UPC Jenggawah:

“Strategi pengelolaan piutang yang diterapkan di Pegadaian ada kebijakan kredit, pencatatan piutang dan penagihan apabila kredit nasabah macet mbak. Di kebijakan kredit itu sendiri mencakup persyaratan pemberian kredit, penilaian kelayakan debitur apakah nasabah layak untuk diberikan pinjaman, dan yang terakhir itu jangka waktu untuk penentuan tenor pembayarannya. Jangka waktu yang ditentukan disesuaikan dengan kemampuan nasabah dan jumlah pinjaman yang diberikan.”⁵⁹

Syarat pemberian kredit gadai dan non-gadai di PT Pegadaian UPC Jenggawah memiliki perbedaan yang signifikan. Hal ini dikatakan oleh

Bapak Adam Hariyanto selaku kepala PT Pegadaian UPC Jenggawah:

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

⁵⁹ Adam Hariyanto, *Diwawancarai oleh Penulis*, 25 November 2025.

“Produk gadai dan non-gadai itu beda persyaratannya mbak, kalo gadai hanya perlu KK, KTP, nomor telepon yang aktif dan barang gadainya saja udah selesai mbak tapi harus atas nama sendiri tidak boleh diwakilkan, kecuali suami istri atau masih satu KK itu gak papa masih diperbolehkan. Kalo non-gadai pengajuannya berupa KK dan KTP ini juga harus atas nama sendiri. Juga harus disertakan nomor yang aktif biar mudah untuk dihubungi. Persyaratan mutlak adalah usaha, usaha ini harus ada kalo ingin mengajukan pinjaman non-gadai, jika persyaratan ini (usaha) tidak ada maka tidak bisa di berikan pinjaman. Nah, untuk persyaratan lanjutannya yaitu usia kendaraan motor tidak boleh melebihi 10 tahun kalo mobil tidak boleh melebihi 25 tahun dari tahun berjalan, kendaraan diutamakan memiliki plat yang berada di wilayah sekitar kantor pegadaian tempat pengajuan kredit. Usia debitur juga tidak melebihi maksimal 60 tahun untuk meminimalisir macetnya pembayaran karena sudah lansia.”⁶⁰

Setelah seluruh persyaratan kredit terpenuhi, petugas PT Pegadaian UPC Jenggawah melakukan analisis kelayakan debitur melalui kegiatan survei langsung ke lokasi debitur. Survei ini bertujuan untuk menilai kondisi usaha, kemampuan pembayaran, serta memastikan kelayakan debitur dalam menerima fasilitas kredit. Hal ini dikatakan oleh Bapak Adam Hariyanto selaku kepala PT Pegadaian UPC Jenggawah:

“Kalo udah terpenuhi semua persyaratannya setelah itu dilakukan survei ke tempat nasabah yang akan melakukan pinjaman. Dari situ dilihat penghasilan dari usaha yang dijalankan. Setelah itu petugas dapat menentukan berapa nominal pinjaman kredit yang akan diberikan ke nasabah. Tapi mbak sebelum itu petugas harus mengecek BI Checking dari nasabah tersebut mbak, kalo misal BI Checkingnya merah maka tidak dapat di cairkan walaupun usahanya tergolong bagus.”⁶¹

Kemudian setelah dilakukan analisis kelayakan debitur, tahap selanjutnya adalah penentuan jangka waktu pembayaran kredit yang

⁶⁰ Adam Hariyanto, Diwawancarai oleh Penulis, 25 November 2025.

⁶¹ Adam Hariyanto, Diwawancarai oleh Penulis, 25 November 2025.

disesuaikan dengan kemampuan pembayaran debitur. Hal ini dikatakan juga oleh Bapak Adam Hariyanto:

“Setelah itu mbak penentuan jangka waktu pembayaran, penentuan ini ditentukan oleh pihak pegadaian tapi harus dengan kesepakatan bersama antara pihak pegadaian dengan nasabah. Kenapa harus kesepakatan bersama ya karna kita menyesuaikan dengan kemampuan pembayaran nasabah untuk meminimalisir piutang macet. Penentuannya juga harus sesuai dengan nominal yang di pinjam, jika pinjamannya sedikit terus nasabah meminta tenor waktu yang panjang maka pegadaian menganjurkan dengan tenor yang lebih pendek soalnya hutangnya hanya sedikit. Walaupun disesuaikan dengan kemampuan pembayaran nasabah kita juga menentukan tenornya dengan yang wajar karna kita sebelumnya sudah menganalisis usaha dan penghasilannya jadi disesuaikan dengan keadaanya juga.”⁶²

Setelah seluruh tahapan analisis dan penentuan jangka waktu pembayaran selesai, maka dilakukan pencatatan piutang yang diawali dengan pencatatan setiap transaksi kredit secara rinci dalam buku besar perusahaan, meliputi identitas pelanggan, tanggal transaksi, jumlah tagihan, dan tanggal jatuh tempo. Selanjutnya perusahaan menyusun laporan usia piutang untuk memantau umur piutang berdasarkan jatuh temponya sehingga dapat diketahui piutang yang sudah dan belum jatuh tempo serta membantu menentukan prioritas penagihan secara lebih efektif. Selain itu, setiap pembayaran dari pelanggan harus dicatat secara teliti dengan mencantumkan jumlah pembayaran, tanggal pembayaran, dan sisa saldo piutang agar perusahaan memiliki catatan arus kas yang jelas dan akurat. Hal ini

dikatakan juga oleh Bapak Adam Hariyanto:

⁶² Adam Hariyanto, *Diwawancarai oleh Penulis*, 25 November 2025.

“Setiap ada penjualan kredit, kami pasti langsung mencatat transaksinya dengan lengkap, seperti nama pelanggan, tanggal transaksi, jumlah tagihan, sampai jatuh temponya, biar tidak ada yang terlewat. Setelah itu kami buat laporan usia piutang untuk melihat mana piutang yang sudah jatuh tempo dan mana yang belum, jadi penagihan bisa diprioritaskan dengan lebih terarah. Kalau setiap ada pembayaran dari pelanggan, semuanya harus dicatat, termasuk tanggal bayar, jumlah yang dibayar, dan sisa piutang, supaya arus kas mudah dipantau.”⁶³

Setelah seluruh kebijakan diatas terlaksanakan, maka dilakukan pencairan kredit kepada nasabah. Setelah pencairan tersebut, PT Pegadaian UPC Jenggawah tidak melepas tanggung jawab, melainkan memberikan pendampingan kepada nasabah pada tahap awal masa kredit. Pendampingan ini dilakukan untuk memastikan kelancaran pembayaran, dan apabila beberapa bulan pertama nasabah tidak mengalami tunggakan maka pendampingan bisa dihentikan. Hal ini dikatakan juga oleh Bapak Adam Hariyanto:

“Habis itu data di input oleh sistem lalu pencairan. Setelah pencairan kita nggak melepas nasabah, kita melakukan pendampingan terlebih dahulu selama tahap awal masa kredit. Pendampingan itu nasabah dihubungi melalui wa blast, jadi sudah otomatis nasabah akan menerima pesan dari sistem itu di waktu jatuh tempo pembayarannya. Pendampingan ini dilakukan untuk memastikan kelancaran pembayaran, kalo dari beberapa bulan pertama nasabah lancar pembayarannya maka pendampingan ini bisa berhenti.”⁶⁴

Apabila setelah masa pendampingan berakhir nasabah mengalami keterlambatan atau tunggakan pembayaran, maka PT Pegadaian UPC Jenggawah akan melakukan tindakan penagihan sesuai dengan

⁶³ Adam Hariyanto, Diwawancarai oleh Penulis, 25 November 2025.

⁶⁴ Adam Hariyanto, Diwawancarai oleh Penulis, 1 Desemberr 2025.

ketentuan dan prosedur yang berlaku. Hal ini dikatakan juga oleh

Bapak Adam Hariyanto:

“Nah ini kalo nasabah mengalami penunggakan maka kita melakukan penagihan sesuai SOP yang berlaku. Misal nasabah telat satu bulan maka kita hubungi melalui telepon, jika masih belum terbayar maka kita minta tolong pada tim mikro untuk mengunjungi rumah yang bersangkutan. Kalo masih belum terbayarkan juga satu bulan, dua bulan sampai tiga bulan berturut-turut maka akan dikirim surat somasi 1, jika surat somasi 1 turun maka sudah dipastikan bahwa nasabah telat tiga bulan. Kita tunggu selama satu minggu, jika masih belum ada tindakan dari nasabah kita turunkan surat somasi kedua. Kita tunggu lagi selama satu minggu, jika belum ada tindakan lagi kita turunkan surat somasi ketiga. Jika surat somasi ketiga-tiganya sudah turun dan belum ada tindakan juga dari nasabah baru kita turun lapangan langsung untuk kita selesaikan dulu secara kekeluargaan. Jika sudah sepakat dengan nasabah yang bersangkutan maka dilakukan eksekusi pada jaminan pinjamannya. Jika dalam proses debitur ada main-main maka bisa diangkat ke pengadilan.”⁶⁵

Dalam hal terjadi keterlambatan pembayaran, nasabah dikenakan denda sesuai dengan ketentuan yang berlaku di PT Pegadaian UPC

Jenggawah sebagai bentuk sanksi dan upaya untuk mendorong kedisiplinan pembayaran. Hal ini dikatakan oleh Bapak Adam Hariyanto:

“Dalam keterlambatan pembayaran pasti ada dendanya, ketentuan denda di setiap produk berbeda. Besarnya denda dilihat dari besar pinjamannya dan dihitung dari berapa hari telatnya, dan nanti akan dihitung melalui persentasenya.”⁶⁶

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa strategi pengelolaan piutang di PT Pegadaian UPC Jenggawah dilaksanakan melalui penerapan kebijakan kredit, pencatatan piutang, dan penagihan piutang. Kebijakan kredit meliputi persyaratan pemberian kredit,

⁶⁵ Adam Hariyanto, Diwawancarai oleh Penulis, 1 Desemberr 2025.

⁶⁶ Adam Hariyanto, Diwawancarai oleh Penulis, 1 Desemberr 2025.

penilaian kelayakan debitur, serta penentuan jangka waktu pembayaran. Pencatatan piutang meliputi pencatatan transaksi kredit, pembuatan laporan usia piutang, dan pencatatan pembayaran. Sementara itu, penagihan piutang diterapkan sebagai upaya pengendalian piutang, termasuk pendampingan dan pemberlakuan kebijakan tertentu apabila nasabah mengalami keterlambatan dalam melakukan pembayaran.

2. Faktor-Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Pengelolaan Piutang Pada PT Pegadaian UPC Jenggawah

Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pengelolaan piutang pada PT Pegadaian UPC Jenggawah mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan internal perusahaan serta peluang dan ancaman eksternal yang memengaruhi efektivitas pengelolaan piutang.

Berikut merupakan faktor pendukung dan penghambat dari pihak internal yang berupa kekuatan dan kelemahan organisasi yang dikatakan oleh Bapak Adam Hariyanto selaku kepala PT Pegadaian UPC Jenggawah:

“Menurut saya faktor pendukung yang berpengaruh terhadap pengelolaan piutang yaitu adanya sistem yang membantu pelaksanaan pemberian kredit sehingga bisa dapat terkontrol dan terarah. Ketanggapan pelayanan dan kecepatan responsive dari karyawan juga sangat mendukung untuk menarik keinginan nasabah dalam pengajuan pinjaman kredit. Dukungan kebijakan manajemen serta kompetensi sumber daya manusia juga menjadi faktor penting untuk kelancaran proses pengelolaan piutang ini seperti analisis kelayakan debitur, pengawasan dan penagihan piutang. Penguasaan data dan tingkat pemahaman serta wawasan dari karyawan juga bisa termasuk kekuatan bagi kita untuk membantu lembaga melakukan proses pengelolaan piutang termasuk dalam melakukan pengendalian piutang secara efektif.”

“Penghambat yang biasanya terjadi bisa dari faktor usaha nasabah yang kadang tidak stabil dan membuat penurunan kinerja usaha yang berdampak pada pembayaran kreditnya. Adanya persaingan yang ketat dari lembaga-lembaga yang lain. Kelemahan yang lain bisa terjadi karena faktor manajemen yang salah, terutama dalam pengambilan keputusan kredit, seperti kurang tepatnya analisis kelayakan debitur atau penentuan jangka waktu pembayarannya.”⁶⁷

Setelah mengidentifikasi faktor internal berupa kekuatan dan kelemahan, analisis selanjutnya diarahkan pada faktor eksternal yang meliputi peluang dan ancaman dalam pengelolaan piutang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah PT Pegadaian UPC Jenggawah, diketahui bahwa terdapat sejumlah faktor eksternal yang mendukung (peluang) dan menghambat (ancaman) dalam pembayaran kredit. Faktor eksternal tersebut berasal dari kondisi di luar kendali langsung nasabah, namun memiliki pengaruh terhadap kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayaran.

Salah satu faktor pendukung (peluang) nasabah yaitu adanya bunga yang kecil dan proses yang cepat. Salah satu faktor penghambat (ancaman) nasabah yaitu kondisi ekonomi yang tidak stabil. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh beberapa nasabah yang telah di wawancarai, berikut pernyataannya:

Nasabah Bu Riska menyatakan:

“Pinjaman yang saya ajukan adalah produk KCA. Hambatan saya dalam pembayarannya yaitu dana yang tidak memadai karena membayar anak sekolah. Kalau pendukungnya disini itu bunga nya murah.”⁶⁸

⁶⁷ Adam Hariyanto, Diwawancarai oleh Penulis, 1 Desemberr 2025.

⁶⁸ Riska, Diwawancarai oleh Penulis, 13 Desember 2025.

Nasabah Pak Rinno menyatakan:

*“Saya punya pinjaman lima produk disini ada KCA itu tiga barang gadai, Amanah dan KUR. Penghambatnya jatuh tempo pembayarannya yang berbeda-beda jadi saya bingung karna disini saya punya lima produk. Pendukungnya itu kalau pinjam disini simpel dan bunganya juga murah.”*⁶⁹

Nasabah Bu Belqis menyatakan:

*“Saya punya tiga barang disini mbak, barang gadai semua berarti termasuk produk KCA. Kalau penghambatnya menurut saya nominal pinjaman yang akan diberikan harus sesuai dengan barang yang di gadai, jadi kalau barangnya kecil gabisa ambil pinjaman dengan nominal yang besar. Kalau pendukungnya syaratnya mudah, prosesnya cepat, bunganya juga murah.”*⁷⁰

Nasabah Pak Adim menyatakan:

*“Saya ambil KUR disini. Penghambatnya yaa kalau sudah usaha saya lagi ga rame. Pendukungnya biaya lebih murah.”*⁷¹

Nasabah Bu Anita menyatakan:

*“Saya gadai emas disini berarti termasuk KCA. Kalau untuk penghambatnya saya rasa tidak ada karena ya lancar-lancar aja. Kalau pendukungnya prosesnya cepat, jangka waktunya efisien, nilai taksir lebih tinggi dan bunganya juga murah.”*⁷²

Nasabah Pak Sofyan menyatakan:

*“Saya ambil KCA mbak. Penghambatnya kalau sudah dagangan saya sepi pasti dapet penghasilannya sedikit. Pendukungnya syaratnya mudah, prosesnya cepat bisa cair di hari itu juga, bunga kecil.”*⁷³

Nasabah Bu Susanti menyatakan:

*“Saya gadai emas mbak berarti KCA ya. Kalau penghambatnya kayanya gak ada mbak. Kalau pendukungnya bunganya kecil.”*⁷⁴

Nasabah Bu Halimah menyatakan:

*“Saya naruh tiga barang gadai mbak produk KCA. Penghambatnya saya rasa tidak ada. Pendukungnya ya pastinya bisa buat usaha ya, prosesnya juga cepat, bunganya murah.”*⁷⁵

⁶⁹ Rinno, Diwawancarai oleh Penulis, 13 Desember 2025.

⁷⁰ Belqis, Diwawancarai oleh Penulis, 13 Desember 2025.

⁷¹ Adim, Diwawancarai oleh Penulis, 13 Desember 2025.

⁷² Anita, Diwawancarai oleh Penulis, 13 Desember 2025.

⁷³ Sofyan, Diwawancarai oleh Penulis, 15 Desember 2025.

⁷⁴ Susanti, Diwawancarai oleh Penulis, 15 Desember 2025.

Nasabah Bu Fitria menyatakan:

“Saya gadai disini, ada dua barang yang saya gadaikan termasuk produk KCA semua. Penghambatnya ya kalau sudah tidak punya uang untuk bayar karena banyak kebutuhan juga, bayar sekolah anak tanggungan yang lain juga masih banyak yang kerja cuma suami aja. Nah pendukungnya ini, bunganya kecil, cepat cair di hari pengajuan itu juga.”⁷⁵

Nasabah Pak Angga menyatakan:

“Saya ambil produk KCA. Penghambatnya ya pasti dana karena banyak kebutuhan yang lebih besar. Pendukungnya disini itu gak ribet, amanah, terpercaya, proses cepat, suku bunga murah.”⁷⁶

Nasabah Bu Aan menyatakan:

“Saya naruh emas disini mbak. Emas nya ada tiga saya ambil KCA semua. Penghambatnya menurut saya ya dari dana mbak soalnya saya punya tiga barang kan disini. Kalau pendukungnya bunganya murah.”⁷⁷

Nasabah Bu Ani menyatakan:

“Saya ambil KUR karena buat usaha. Penghambatnya kalau sudah usaha saya sepi. Pendukungnya karena bunganya murah disini mbak.”⁷⁸

Nasabah Bu Dehnan menyatakan:

“Saya ambil Krasida. Penghambatnya kalaupun pendapatan menurun. Pendukungnya cairnya cepat bisa cair di hari itu juga, syaratnya mudah dan bunganya kecil.”⁷⁹

Nasabah Bu Depi menyatakan:

“Saya menggadaikan emas saya berarti KCA. Penghambatnya tidak ada. Pendukungnya bunga di pegadaian itu kecil mbak.”⁸⁰

Nasabah Bu Ela menyatakan:

⁷⁵ Halimah, Diwawancarai oleh Penulis, 15 Desember 2025.

⁷⁶ Fitria, Diwawancarai oleh Penulis, 15 Desember 2025.

⁷⁷ Angga, Diwawancarai oleh Penulis, 15 Desember 2025.

⁷⁸ Aan, Diwawancarai oleh Penulis, 18 Desember 2025.

⁷⁹ Ani, Diwawancarai oleh Penulis, 18 Desember 2025.

⁸⁰ Dehnan, Diwawancarai oleh Penulis, 18 Desember 2025.

⁸¹ Depi, Diwawancarai oleh Penulis, 18 Desember 2025.

*“Saya ambil dua produk KCA. Penghambatnya menurut saya tidak ada karena selama ini lancar-lancar saja. Pendukungnya bunganya murah.”*⁸²

Nasabah Bu Matus menyatakan:

*“Saya ambil KUR. Penghambatnya hasil usaha yang saya dapat sedikit. Pendukungnya bunganya murah.”*⁸³

Nasabah Bu Mastini menyatakan:

*“Saya ambil Krasida mbak. Penghambatnya ya kalau sudah usaha saya tidak stabil kadang banyak dapatnya kadang sedikit juga. Pendukungnya gak ribet, prosesnya cepat, bunganya murah.”*⁸⁴

Nasabah Bu Maisaroh menyatakan:

*“Saya menggadaikan emas saya disini termasuk KCA ya mbak. Penghambatnya sih gak ada yaa. Pendukungnya bunganya tuh kecil.”*⁸⁵

Nasabah Bu Hotim menyatakan:

*“Gadai dua barang saya mbak berarti KCA ya mbak. Penghambatnya menurut saya pribadi nih ya mbak pasti terhalang dana mbak karena gaji saya tergolong kecil dan banyak kebutuhan yang lain yang harus saya penuhi apalagi kalau ada kebutuhan yang tiba-tiba datang. Kalo pendukungnya prosesnya cepet, mudah dan bunganya juga murah.”*⁸⁶

Nasabah Bu Hesti menyatakan:

*“Empat barang saya di pegadaian saya ambil KCA. Penghambatnya pasti tidak jauh-jauh dari dana yaa, karena sekarang apa-apa mahal jadi kebutuhan juga makin meningkat. Pendukungnya bunganya yang tergolong kecil.”*⁸⁷

Nasabah Bu Holik menyatakan:

*“Saya ambil KUR. Penghalangnya kalau sudah pendapatan dari usaha tidak stabil, kadang naik kadang turun. Pendukungnya yak arena disini bunganya murah.”*⁸⁸

Nasabah Bu Sindi menyatakan:

⁸² Ela, Diwawancarai oleh Penulis, 18 Desember 2025.

⁸³ Matus, Diwawancarai oleh Penulis, 18 Desember 2025.

⁸⁴ Mastini, Diwawancarai oleh Penulis, 18 Desember 2025.

⁸⁵ Maisaroh, Diwawancarai oleh Penulis, 18 Desember 2025.

⁸⁶ Hotim, Diwawancarai oleh Penulis, 18 Desember 2025.

⁸⁷ Hesti, Diwawancarai oleh Penulis, 18 Desember 2025.

⁸⁸ Holik, Diwawancarai oleh Penulis, 18 Desember 2025.

“Saya ambil Kreasi. Penghambatnya menurut saya Namanya juga usaha kadang ramai kadang sepi, jadi gitu hasilnya juga kadang banyak kadang sedikit. Kalau penduduknya bunganya kecil.”⁸⁹

Nasabah Bu Yusi menyatakan:

“Saya ambil KCA, barang yang saya gadaikan ada dua barang. Penghambatnya pendapatan yang saya dapat kurang memadai bisa di bilang gaji saya yang cukup hanya untuk kebutuhan sehari-hari saya yang banyak. kalo penduduknya bunga nya kecil ndok.”⁹⁰

Nasabah Bu Kom menyatakan:

“Saya ambil KUR dan menggadaikan dua barang KCA semua. Penghambatnya kalau sudah gajian tapi tidak pas dengan waktu jatuh tempo pembayaran. Pendukungnya kalau disini itu mudah, bunganya kecil.”⁹¹

Nasabah Bu Maya menyatakan:

“Saya gadai mbak jadi masuk KCA ya. Penghambatnya pasti dana ya mbak karena banyak kebutuhan apalagi saya baru lahiran. Pendukungnya pinjaman disini itu simple, bunganya juga kecil.”⁹²

Nasabah Bu Sakdiah menyatakan:

“Saya ambil pinjaman KUR mbak. Penghambatnya yaa usaha saya kadang rame kadang sepi, pendapatan suami juga kurang cukup karena punya pinjaman lain. Pendukungnya bunganya kecil, prosesnya cepat.”⁹³

Nasabah Bu Nining menyatakan:

“Saya ambil Kreasi. Penghambatnya pendapatan tidak stabil karena banyak pesaing usaha di luar sana. Kalau penduduknya bunganya kecil.”⁹⁴

Nasabah Bu Fia menyatakan:

“Saya punya barang jaminan gadai ada tiga disini KCA semua. Penghambatnya dana yang kurang karena hanya suami yang kerja. Pendukungnya prosesnya cepat, bunganya rendah, nilai taksir tinggi.”⁹⁵

⁸⁹ Sindi, Diwawancarai oleh Penulis, 18 Desember 2025.

⁹⁰ Yusi, Diwawancarai oleh Penulis, 18 Desember 2025.

⁹¹ Kom, Diwawancarai oleh Penulis 19 Desember 2025.

⁹² Maya, Diwawancarai oleh Penulis 19 Desember 2025.

⁹³ Sakdiah, Diwawancarai oleh Penulis 19 Desember 2025.

⁹⁴ Nining, Diwawancarai oleh Penulis 19 Desember 2025.

⁹⁵ Fia, Diwawancarai oleh Penulis 19 Desember 2025.

Nasabah Bu Sofi menyatakan:

“Saya gadaikan emas, iya KCA. Penghambatnya sih gak ada ya mbak. Pendukungnya itu bunganya murah, dan prosesnya juga cepat.”⁹⁶

Nasabah Bu Lavenia menyatakan:

“Saya menggadaikan emas produk KCA mbak. Penghambatnya tidak ada mbak. Kalau pendukungnya prosesnya itu cepat, pengelolaanya juga jelas, bunganya relatif kecil.”⁹⁷

Nasabah Pak Jaka menyatakan:

“Produk KCA mbak saya menggadaikan barang. Penghambatnya gak ada ya mbak menurut saya. Pendukung utama bagi saya karena saya kerja disini (sebagai security), rumah juga dekat dari sini jadi enak, mudah, prosesnya cepat, bunganya juga kecil daripada yang lain.”⁹⁸

Nasabah Bu Prapti menyatakan:

“Produk KCA. Penghambatnya gak ada. Pendukungnya proses cepat dan bunganya murah.”⁹⁹

Nasabah Bu Fitri menyatakan:

“Saya gadai emas, iya produk KCA. Penghambatnya tidak ada. Pendukungnya bunga murah, mudah.”¹⁰⁰

Nasabah Bu Nur Maidah menyatakan:

“Saya gak ngajukan pinjaman saya nabung pake tabungan emas. Penghambatnya tidak ada. Pendukungnya untuk tabungan masa tua, bisa di ambil kapan aja kalau butuh uang.”¹⁰¹

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dan penghambat dalam pengelolaan piutang di PT Pegadaian UPC Jenggawah berasal dari pihak internal dan eksternal.

⁹⁶ Sofi, Diwawancarai oleh Penulis 19 Desember 2025.

⁹⁷ Lavenia, Diwawancarai oleh Penulis 19 Desember 2025.

⁹⁸ Jaka, Diwawancarai oleh Penulis 19 Desember 2025.

⁹⁹ Prapti, Diwawancarai oleh Penulis 19 Desember 2025.

¹⁰⁰ Fitri, Diwawancarai oleh Penulis 19 Desember 2025.

¹⁰¹ Nur Maidah, Diwawancarai oleh Penulis 19 Desember 2025.

Faktor pendukung internal meliputi sistem yang mendukung pelaksanaan kredit, ketanggapan dan kecepatan pelayanan, dukungan kebijakan manajemen, serta penguasaan data dan tingkat pemahaman karyawan. Adapun faktor penghambat internal antara lain ketidakstabilan usaha nasabah, tingginya persaingan, dan kesalahan dalam pengelolaan manajemen. Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah, faktor pendukung eksternal mencakup tingkat bunga yang relatif rendah, proses yang cepat, persyaratan yang mudah, serta nilai taksiran yang tinggi. Faktor penghambat eksternal terutama disebabkan oleh pendapatan nasabah yang tidak mencukupi dan kondisi usaha yang tidak stabil.

3. Solusi Mengatasi Hambatan Dalam Pengelolaan Piutang Pada PT Pegadaian UPC Jenggawah

Hambatan dalam pengelolaan piutang di PT Pegadaian UPC Jenggawah, baik yang berasal dari pihak internal maupun eksternal, pada dasarnya telah disadari dan diupayakan solusinya oleh pihak manajemen. Berdasarkan hasil wawancara, hambatan internal seperti usaha nasabah yang tidak stabil, persaingan ketat, dan faktor manajemen yang salah dapat diatasi dengan meningkatkan analisis kelayakan usaha dan meningkatkan ketelitian, meningkatkan pemahaman serta wawasan, memperkuat keunggulan kompetitif perusahaan. Hal ini dikatakan oleh Bapak Adam Hariyanto selaku kepala PT Pegadaian UPC Jenggawah:

“Dari hambatan usaha nasabah yang tidak stabil kami mengupayakan lebih dalam lagi dalam menilai serta menganalisis kelayakan usaha nasabah dan lebih teliti lagi.”

“Faktor manajemen yang salah bisa diperbaiki lagi dengan meningkatkan pemahaman serta wawasan dari karyawan.”

“Dalam perusahaan pasti ada persaingan yang ketat, kami mencoba memperkuat keunggulan perusahaan dengan meningkatkan kualitas pelayanan, pemasaran produk bisa dengan promosi menyebarkan brosur, nah yang paling penting itu keramahan kita dalam pelayanan agar nasabah lebih merasa nyaman.”¹⁰²

Hambatan tidak hanya dari faktor internal melainkan dari pihak eksternal yang juga harus diupayakan solusinya agar tidak menghambat arus kas perusahaan dalam pengelolaan piutang. Hambatan eksternal yang terjadi pendapatan yang tidak mencukupi dan usaha yang tidak stabil. Adapun solusi dari pendapatan yang tidak mencukupi yaitu memberikan kebijakan restrukturisasi dan bisa memperpanjang tenor waktu pembayaran khusus untuk produk KCA. Solusi ketidaktabilan usaha yaitu dengan melakukan pendekatan persuasif dan komunikasi dengan nasabah untuk mengetahui kendala usaha. Hal ini dikatakan juga oleh Mas Alvin Efendi selaku Kasir PT Pegadaian UPC Jenggawah:

“Hambatan yang terjadi dari luar perusahaan tidak bisa dikendalikan langsung oleh perusahaan mbak. Tapi kalau dilihat dari hambatan yang terjadi pada nasabah, perusahaan paling tidak, bisa memberikan kebijakan restrukturisasi atau menyesuaikan tenor waktu pinjaman sesuai dengan kondisi pendapatan nasabah yang sesungguhnya, kami bisa juga memberikan perpanjangan tenor pembayaran. Untuk usaha nasabah yang tidak stabil mungkin kami bisa melakukan komunikasi terhadap kendala usaha yang dihadapi nasabah dan memberikan peringatan dini serta pembinaan agar risiko gagal bayar dapat diminimalkan.”¹⁰³

¹⁰² Adam Hariyanto, Diwawancarai oleh Penulis 20 Desember 2025.

¹⁰³ Alvin Efendi, Diwawancarai oleh Penulis 20 Desember 2025.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa PT Pegadaian UPC Jenggawah mengatasi hambatan pengelolaan piutang dari faktor internal dengan meningkatkan ketelitian dalam analisis kelayakan usaha nasabah, memperbaiki manajemen melalui peningkatan pemahaman karyawan, serta memperkuat daya saing dengan meningkatkan kualitas dan keramahan pelayanan. Hambatan dari faktor eksternal diantisipasi melalui penyesuaian tenor pinjaman, perpanjangan tenor pembayaran serta peningkatan komunikasi dan pembinaan kepada nasabah guna meminimalkan risiko gagal bayar.

C. Pembahasan Temuan

Dari data-data yang diperoleh di lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian disajikan dalam bentuk penyajian data. Dari data-data tersebut selanjutnya dianalisis kembali sesuai dengan fokus penelitian yang ada dalam penelitian. Adapun data-data yang akan diperoleh di lapangan meliputi:

1. Strategi Pengelolaan Piutang pada PT Pegadaian UPC Jenggawah

PT Pegadaian UPC Jenggawah menerapkan konsep manajerial yang bersifat menyeluruh dan berorientasi jangka panjang. Strategi tidak hanya dipahami sebagai rencana semata, tetapi sebagai serangkaian keputusan dan tindakan manajerial yang terintegrasi, yang dirumuskan berdasarkan analisis kondisi internal dan eksternal

Strategi berfungsi sebagai pedoman bagi manajemen dan seluruh elemen organisasi dalam menjalankan aktivitas operasional agar tetap selaras dengan visi, misi, dan tujuan yang telah ditetapkan.

Strategi menuntut adanya konsistensi antara perencanaan dan pelaksanaan, sehingga setiap kebijakan dan tindakan yang diambil mampu memberikan kontribusi nyata terhadap pencapaian tujuan organisasi. Hal ini berkaitan dengan teori menurut Wahyudi, Sopi, Et Al dalam bukunya yang berjudul “*Manajemen Strategis*” dikatakan bahwa: “Dapat disimpulkan secara singkat bahwa strategi adalah rencana jangka panjang dengan diikuti tindakan-tindakan yang ditujukan untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan analisis dan pengamatan lingkungan.”¹⁰⁴

Pengelolaan piutang pada PT Pegadaian UPC Jenggawah merupakan bagian penting dalam menjaga kelancaran arus kas serta meminimalkan risiko kredit bermasalah. Dalam pelaksanaannya, PT Pegadaian UPC Jenggawah menerapkan strategi pengelolaan piutang yang terstruktur melalui tiga langkah-langkah dalam pengelolaan piutang, yaitu kebijakan kredit, pencatatan piutang, dan penagihan piutang.

1.1 Kebijakan Kredit

Kebijakan kredit yang mencakup syarat pemberian kredit,

analisis penilaian kelayakan debitur, dan penentuan jangka waktu

¹⁰⁴ Wahyudi, Sopi et al, *Manajemen Strategis* (Jawa Barat: PT. Adab Indonesia, 2025), 2-

pembayaran yang diterapkan PT Pegadaian UPC Jenggawah diuraikan sebagai berikut:

a. Syarat Pemberian Kredit

1) Syarat Produk Gadai

- a) Kartu Keluarga (KK)
- b) Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- c) Nomor Telepon/Nomor Whatsapp
- d) Barang Gadai

Pengajuan pinjaman harus dilakukan secara langsung oleh pemohon dengan membawa Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atas nama pemohon sendiri.

Pengajuan pinjaman tidak dapat diwakilkan, kecuali oleh pasangan suami istri atau pihak yang masih tercantum dalam satu Kartu Keluarga (KK).

2) Syarat Produk Non-Gadai

Persyaratan Pengajuan Pinjaman

- a) Kartu Keluarga (KK)
- b) Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- c) Nomor Telepon/Nomor Whatsapp

Pengajuan pinjaman harus dilakukan secara langsung oleh pemohon dengan membawa Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atas nama pemohon sendiri.

Pengajuan pinjaman tidak dapat diwakilkan, kecuali oleh

pasangan suami istri atau pihak yang masih tercantum dalam satu Kartu Keluarga (KK). Nomor telepon/whatsapp harus aktif agar mudah untuk dihubungi.

Persyaratan Mutlak

- a) Usaha

Persyaratan Lanjutan

- a) Usia kendaraan motor maksimal 10 tahun
- b) Usia kendaraan mobil maksimal 25 tahun
- c) Plat kendaraan sekitar wilayah Pegadaian tempat mengajukan pinjaman
- d) Usia debitur maksimal 60 tahun untuk meminimalisir kemacetan pembayaran karena sudah lansia

b. Penilaian Kelayakan Debitur

Setelah persyaratan terpenuhi PT Pegadaian UPC

Jenggawah melakukan penilaian kelayakan debitur yang dalam pelaksanaannya sebagai berikut:

- 1) Petugas melakukan survei ke lokasi untuk menilai kondisi usaha dan besaran penghasilan yang diperoleh.
- 2) Petugas menentukan nominal kredit yang layak atau yang sesuai dengan penghasilan nasabah.

3) Pengecekan BI Checking

Apabila hasil BI Checking menunjukkan status tidak lancar, maka kredit tidak dapat dicairkan meskipun usaha nasabah tergolong baik.

c. Penentuan Jangka Waktu Pembayaran

PT Pegadaian UPC Jenggawah melakukan penentuan jangka waktu pembayaran kredit. Penentuan jangka waktu tersebut ditetapkan oleh pihak pegadaian berdasarkan kesepakatan bersama antara pegadaian dan nasabah.

Kesepakatan ini bertujuan untuk menyesuaikan jangka waktu pembayaran dengan kemampuan finansial nasabah sehingga dapat meminimalkan risiko terjadinya piutang macet.

Selain itu, penentuan tenor juga disesuaikan dengan nominal pinjaman yang diberikan. Apabila nominal pinjaman relatif kecil, maka pegadaian menganjurkan jangka waktu pembayaran yang lebih pendek. Meskipun mempertimbangkan kemampuan pembayaran nasabah, penentuan tenor tetap dilakukan secara wajar berdasarkan hasil analisis terhadap usaha dan penghasilan nasabah, sehingga jangka waktu pembayaran yang diterapkan sesuai dengan kondisi dan kemampuan nasabah.

1.1.1 Faktor Pendukung Dan Penghambat Kebijakan Kredit Dalam Pengelolaan Piutang Pada PT Pegadaian UPC Jenggawah

a. Faktor Pendukung

1) Internal

a) Sistem Membantu Pelaksanaan Kredit

PT Pegadaian UPC Jenggawah didukung oleh sistem informasi yang terintegrasi dalam pelaksanaan kredit, mulai dari proses pengajuan, analisis kelayakan, pencairan, hingga pemantauan pembayaran. Keberadaan sistem ini mempermudah petugas dalam mengelola data nasabah, meminimalkan kesalahan administrasi, serta meningkatkan akurasi dan efisiensi dalam pengelolaan piutang.

b) Dukungan Kebijakan Manajemen

Dukungan kebijakan manajemen berperan penting dalam pengelolaan piutang, khususnya dalam penetapan aturan kredit, mekanisme penagihan, serta pemberian sanksi atas keterlambatan pembayaran. Kebijakan manajemen yang jelas dan konsisten memberikan pedoman bagi karyawan dalam menjalankan tugas serta memperkuat pengendalian risiko piutang.

c) Penguasaan Data dan Tingkat Pemahaman Karyawan

Penguasaan data nasabah dan tingkat pemahaman karyawan terhadap produk, prosedur kredit, serta kebijakan penagihan menjadi kekuatan internal yang mendukung pengelolaan piutang. Karyawan yang memahami data dan kondisi nasabah dengan baik mampu melakukan analisis kredit secara lebih akurat serta mengambil langkah penagihan yang sesuai dengan situasi nasabah.

2) Eksternal

a) Bunga Relatif Rendah

Bunga atau biaya pinjaman yang relatif rendah menjadi peluang bagi PT Pegadaian UPC Jenggawah dalam pengelolaan piutang. Tingkat bunga yang terjangkau meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan produk pembiayaan pegadaian serta meringankan beban pembayaran nasabah, sehingga berpotensi meningkatkan kelancaran pembayaran kredit.

b) Persyaratan Mudah

Persyaratan pengajuan kredit yang relatif

mudah dan tidak berbelit-belit memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses

layanan pembiayaan. Kemudahan persyaratan ini menjadi peluang bagi pegadaian untuk memperluas pangsa pasar, sekaligus mendorong peningkatan jumlah nasabah.

c) Nilai Taksir Tinggi

Nilai taksir jaminan yang relatif tinggi menjadi daya tarik bagi nasabah, karena memungkinkan mereka memperoleh dana pinjaman dengan nominal yang lebih besar. Hal ini memberikan peluang bagi PT Pegadaian UPC Jenggawah untuk meningkatkan penyaluran kredit, sekaligus memperkuat kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

b. Faktor Penghambat

1) Internal

a) Faktor Manajemen Kurang Tepat

Faktor manajemen yang kurang tepat, seperti kesalahan dalam pengambilan keputusan kredit, lemahnya pengawasan, atau kurang optimalnya koordinasi antarbagian, dapat menghambat efektivitas pengelolaan piutang. Kondisi ini berpotensi meningkatkan jumlah piutang bermasalah.

apabila tidak segera dilakukan evaluasi dan perbaikan.

b) Persaingan Ketat

Persaingan yang ketat antar lembaga keuangan atau penyedia pembiayaan dapat memengaruhi pengelolaan piutang. Persaingan tersebut mendorong perusahaan untuk lebih fleksibel dalam pemberian kredit yang berpotensi meningkatkan risiko kredit apabila tidak diimbangi dengan analisis kelayakan yang ketat.

2) Eksternal

a) Pendapatan Nasabah Tidak Mencukupi

Pendapatan nasabah yang tidak mencukupi merupakan ancaman eksternal dalam pengelolaan piutang, karena berpengaruh langsung terhadap kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayaran kredit. Kondisi ini dapat meningkatkan risiko keterlambatan pembayaran dan potensi terjadinya piutang bermasalah.

b) Usaha Tidak Stabil

Ketidakstabilan usaha nasabah menjadi ancaman eksternal yang signifikan, terutama bagi nasabah yang mengandalkan pendapatan dari sektor

usaha mikro dan kecil. Fluktuasi pendapatan akibat kondisi pasar atau faktor ekonomi lainnya dapat menghambat kemampuan nasabah dalam membayar angsuran secara tepat waktu, sehingga berdampak pada kualitas piutang perusahaan.

1.1.2 Solusi Mengatasi Hambatan Kebijakan Kredit Dalam Pengelolaan Piutang pada PT Pegadaian UPC Jenggawah

a. Solusi mengatasi hambatan yang berasal dari faktor internal

1) Hambatan : Manajemen yang kurang tepat

Solusi : Meningkatkan pemahaman, pengetahuan, dan wawasan karyawan, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih akurat.

2) Hambatan : Persaingan yang ketat

Solusi : Perusahaan berupaya memperkuat keunggulan kompetitif dengan meningkatkan kualitas pelayanan serta pemasaran produk melalui kegiatan promosi, seperti penyebaran brosur. Selain itu, keramahan dalam pelayanan menjadi perhatian utama agar nasabah merasa nyaman dan loyal terhadap perusahaan.

b. Solusi mengatasi hambatan yang berasal dari faktor eksternal

1) Hambatan : Pendapatan yang tidak mencukupi

Solusi : PT Pegadaian UPC Jenggawah dapat mengambil langkah kebijakan, seperti pemberian restrukturisasi kredit atau penyesuaian jangka waktu pinjaman sesuai dengan kondisi pendapatan nasabah yang sebenarnya. Selain itu, perusahaan juga dapat memberikan perpanjangan tenor pembayaran, khususnya untuk produk Kredit Cepat Aman (KCA).

2) Hambatan : Usaha tidak stabil

Solusi : Perusahaan melakukan komunikasi secara intensif guna mengetahui kendala usaha yang dihadapi nasabah, disertai dengan pemberian peringatan dini dan pembinaan. Langkah-langkah tersebut dilakukan sebagai upaya meminimalkan risiko terjadinya gagal.

1.2 Pencatatan Piutang

Pencatatan piutang merupakan rangkaian proses

administrasi yang bertujuan mengendalikan penjualan kredit agar

tertib, dapat dipantau, dan meminimalkan risiko piutang macet. PT

Pegadaian UPC Jenggawah dalam pencatatan piutangnya dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Pencatatan Transaksi Kredit

Setiap transaksi dicatat secara sistematis ke dalam jurnal dan buku besar piutang. Informasi yang dicatat mencakup identitas nasabah, tanggal transaksi, nilai tagihan, dan tanggal jatuh tempo. Tujuan pencatatan ini adalah untuk memastikan seluruh hak tagih perusahaan terdokumentasi dengan jelas, sehingga memudahkan pengawasan, penagihan, serta penyusunan laporan keuangan. Pencatatan transaksi kredit juga menjadi dasar untuk menilai kualitas nasabah dan kebijakan pemberian kredit di masa depan.

b. Penyusunan Laporan Usia Piutang (*Aging Report*)

Laporan ini disusun untuk melihat sudah berapa lama piutang belum dibayar oleh nasabah. *Aging report* berfungsi sebagai alat pengendalian manajemen untuk memantau kesehatan piutang perusahaan. Piutang diklasifikasikan menjadi kategori seperti sebelum jatuh tempo, 1-30 hari, 31-60 hari, dan seterusnya. Dengan pengelompokan ini, PT Pegadaian bisa langsung tahu mana piutang yang masih aman dan mana yang sudah mulai berisiko macet. Dengan ini PT Pegadaian dapat

menentukan prioritas penagihan. Piutang yang sudah lama

menunggak akan didahulukan untuk ditagih supaya tidak menjadi kerugian.

c. Pencatatan Pembayaran

Pencatatan pembayaran dilakukan setiap kali nasabah melunasi sebagian atau seluruh kewajibannya. Pencatatan ini harus akurat dan tepat waktu, mencakup tanggal pembayaran, jumlah yang dibayar, dan sisa saldo piutang. Tujuannya adalah menjaga ketepatan saldo piutang dalam pembukuan dan memastikan arus kas yang diterima tercatat dengan benar.

1.2.1 Faktor Pendukung Dan Penghambat Pencatatan Piutang Dalam Pengelolaan Piutang Pada PT Pegadaian UPC Jenggawah

a. Faktor Pendukung

1) Internal

a) Sistem Membantu Pelaksanaan Kredit

PT Pegadaian UPC Jenggawah di dukung

oleh sistem pencatatan piutang yang merupakan komponen penting dalam mendukung pengelolaan kredit karena berfungsi untuk mencatat dan memantau seluruh transaksi kredit secara sistematis dan akurat. Sistem ini mencakup pencatatan pemberian kredit, penyusunan daftar umur piutang

(*aging schedule*), serta pencatatan pembayaran nasabah, sehingga perusahaan dapat mengetahui

kondisi piutang secara jelas, baik yang lancar maupun yang bermasalah. Selain itu, penggunaan sistem informasi dalam pencatatan juga membantu meningkatkan ketelitian, kecepatan, dan kemudahan akses data, sehingga memudahkan pengambilan keputusan serta meminimalisir risiko kesalahan dalam pengelolaan kredit.

b) Ketanggapan Pelayanan

Ketanggapan pelayanan menjadi salah satu kekuatan internal PT Pegadaian UPC Jenggawah, dimana petugas mampu merespons kebutuhan dan permasalahan nasabah secara cepat dan tepat. Pelayanan yang tanggap membantu meningkatkan kepuasan nasabah sekaligus memperkuat komunikasi antara perusahaan dan nasabah, sehingga dapat mendorong kelancaran pembayaran kewajiban kredit.

c) Kecepatan Responsif

Kecepatan responsif petugas dalam menindaklanjuti pengajuan kredit, pertanyaan, maupun keluhan nasabah menjadi faktor pendukung dalam pengelolaan piutang. Respon yang cepat memungkinkan permasalahan dapat segera

diselesaikan sebelum berkembang menjadi risiko keterlambatan atau penunggakan pembayaran.

2) Eksternal

a) Proses Cepat

Proses pengajuan dan pencairan kredit yang cepat menjadi faktor eksternal yang mendukung, karena sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan akses pembiayaan secara praktis dan efisien. Kecepatan proses ini meningkatkan daya tarik produk pegadaian serta memperbesar peluang perusahaan dalam menjaring nasabah yang memiliki kebutuhan dana mendesak.

b. Faktor Penghambat

1) Internal

a) Faktor Manajemen Kurang Tepat

Faktor penghambat dalam pencatatan piutang dapat terjadi akibat manajemen yang kurang tepat, seperti lemahnya pengawasan, ketidakteraturan prosedur pencatatan, serta kurangnya ketelitian dalam penginputan data. Hal ini dapat menyebabkan ketidaksesuaian data piutang, keterlambatan informasi, dan

meningkatnya risiko kesalahan dalam pengelolaan kredit.

2) Eksternal

a) Usaha Tidak Stabil

Usaha nasabah yang tidak stabil dapat memengaruhi ketepatan pencatatan pembayaran karena kondisi keuangan yang fluktuatif sering menyebabkan keterlambatan atau ketidakteraturan dalam melakukan pembayaran. Hal ini berdampak pada pencatatan yang menjadi tidak tepat waktu, sehingga dapat menimbulkan ketidaksesuaian antara data administrasi dengan kondisi piutang yang sebenarnya.

1.2.2 Solusi Mengatasi Hambatan Pencatatan Piutang Dalam Pengelolaan Piutang Pada PT Pegadaian UPC Jenggawah

a. Solusi mengatasi hambatan yang berasal dari faktor internal

1) Hambatan : Manajemen yang kurang tepat

Solusi : Meningkatkan pemahaman, pengetahuan, dan wawasan karyawan, sehingga pencatatan piutang dapat dilakukan secara lebih akurat.

b. Solusi mengatasi hambatan yang berasal dari faktor eksternal

1) Hambatan : Usaha tidak stabil

Solusi : Perusahaan melakukan komunikasi secara intensif guna mengetahui kendala usaha yang dihadapi nasabah, disertai dengan pemberian peringatan dini dan pembinaan. Langkah-langkah tersebut dilakukan sebagai upaya meminimalkan risiko terjadinya kredit macet dan ketidaktepatan pencatatan piutang.

1.3 Penagihan Piutang

Penagihan Piutang mencakup pendampingan dan tindakan atas keterlambatan yang diterapkan PT Pegadaian UPC Jenggawah diuraikan sebagai berikut:

a. Pendampingan

Setelah seluruh data nasabah diinput ke dalam sistem, dilakukan proses pencairan kredit. Namun, setelah pencairan, pihak pegadaian tidak serta merta melepas nasabah, melainkan melakukan pendampingan pada tahap awal masa kredit. Pendampingan tersebut dilakukan melalui pengiriman

peringat pembayaran secara otomatis melalui sistem

Whatsapp Blast yang diterima nasabah menjelang waktu jatuh

tempo. Pendampingan ini bertujuan untuk memastikan kelancaran pembayaran angsuran. Apabila dalam beberapa bulan awal nasabah menunjukkan kelancaran dalam melakukan pembayaran, maka pendampingan tersebut dapat dihentikan.

b. Tindakan atas Keterlambatan

Ketika terjadi keterlambatan pembayaran, nasabah dikenakan denda sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada masing-masing produk pembiayaan. Besaran denda ditentukan berdasarkan nominal pinjaman serta jumlah hari keterlambatan, yang perhitungannya dilakukan menggunakan persentase tertentu sesuai kebijakan perusahaan.

Apabila nasabah terlambat membayar selama satu bulan, pihak pegadaian melakukan penagihan awal melalui komunikasi telepon. Apabila pembayaran belum juga dilakukan, maka tim mikro ditugaskan untuk melakukan kunjungan langsung ke tempat tinggal nasabah.

Jika keterlambatan pembayaran berlangsung secara berturut-berturut selama satu hingga tiga bulan, pihak pegadaian mengirimkan surat somasi pertama sebagai bentuk peringatan resmi kepada nasabah. Setelah somasi pertama diterbitkan, nasabah diberikan waktu selama satu minggu untuk melakukan penyelesaian kewajiban. Apabila dalam jangka waktu tersebut tidak terdapat itikad baik dari nasabah, maka

diterbitkan surat somasi kedua dengan tenggang waktu yang sama. Selanjutnya, apabila nasabah masih belum menunjukkan tindakan penyelesaian, maka diterbitkan surat somasi ketiga.

Apabila ketiga surat somasi telah diterbitkan dan nasabah tetap tidak melakukan penyelesaian, pihak pegadaian melakukan kunjungan lapangan secara langsung untuk menyelesaikan permasalahan secara kekeluargaan. Apabila telah tercapai kesepakatan dengan nasabah, maka dilakukan eksekusi terhadap jaminan pinjaman sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, apabila dalam proses tersebut debitur tidak menunjukkan itikad baik atau melakukan tindakan yang merugikan perusahaan, maka penyelesaian dapat dilanjutkan melalui jalur hukum.

1.3.1 Faktor Pendukung Dan Penghambat Penagihan Piutang Dalam Pengelolaan Piutang Pada PT Pegadaian UPC Jenggawah

a. Faktor Pendukung

1) Internal

a) Ketanggapan Pelayanan

Ketanggapan pelayanan menjadi salah satu kekuatan internal PT Pegadaian UPC Jenggawah, dimana petugas mampu merespons kebutuhan dan permasalahan nasabah secara cepat dan tepat.

Pelayanan yang tanggap membantu meningkatkan

kepuasan nasabah sekaligus memperkuat komunikasi antara perusahaan dan nasabah, sehingga dapat mendorong kelancaran pembayaran kewajiban kredit.

b) Kecepatan Responsif

Kecepatan responsif petugas dalam menindaklanjuti pengajuan kredit, pertanyaan, maupun keluhan nasabah menjadi faktor pendukung dalam pengelolaan piutang. Respon yang cepat memungkinkan permasalahan dapat segera diselesaikan sebelum berkembang menjadi risiko keterlambatan atau penunggakan pembayaran.

c) Dukungan Kebijakan Manajemen

Dukungan kebijakan manajemen berperan penting dalam pengelolaan piutang, khususnya dalam penetapan aturan kredit, mekanisme penagihan, serta pemberian sanksi atas keterlambatan pembayaran. Kebijakan manajemen yang jelas dan konsisten memberikan pedoman bagi karyawan dalam menjalankan tugas serta memperkuat pengendalian risiko piutang.

2) Eksternal

a) Kenyamanan Nasabah

Faktor pendukung dari pihak eksternal dalam penagihan piutang dapat berupa kenyamanan nasabah karena adanya pengingat sebelum jatuh tempo pembayaran. Pengingat ini membantu nasabah untuk lebih disiplin dan tepat waktu dalam memenuhi kewajibannya, sehingga proses penagihan menjadi lebih lancar, mengurangi keterlambatan, serta meningkatkan tingkat keberhasilan pengembalian piutang.

b. Faktor Penghambat

1) Internal

a) Usaha Nasabah Tidak Stabil

Ketidakstabilan usaha nasabah menjadi faktor penghambat internal dalam pengelolaan piutang, karena berdampak langsung pada kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayaran kredit. Kondisi usaha yang fluktuatif dapat menyebabkan pendapatan nasabah tidak menentu sehingga meningkatkan risiko keterlambatan pembayaran.

2) Eksternal

a) Pendapatan Nasabah Tidak Mencukupi

Pendapatan nasabah yang tidak mencukupi merupakan ancaman eksternal dalam pengelolaan piutang, karena berpengaruh langsung terhadap kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayaran kredit. Kondisi ini dapat meningkatkan risiko keterlambatan pembayaran dan potensi terjadinya piutang bermasalah.

b) Usaha Tidak Stabil

Ketidakstabilan usaha nasabah menjadi ancaman eksternal yang signifikan, terutama bagi nasabah yang mengandalkan pendapatan dari sektor usaha mikro dan kecil. Fluktuasi pendapatan akibat kondisi pasar atau faktor ekonomi lainnya dapat menghambat kemampuan nasabah dalam membayar angsuran secara tepat waktu, sehingga berdampak pada kualitas piutang perusahaan.

1.3.2 Solusi Mengatasi Hambatan Penagihan Piutang dalam Pengelolaan Piutang pada PT Pegadaian UPC Jenggawah

a. Solusi mengatasi hambatan yang berasal dari faktor internal

1) Hambatan : Ketidakstabilan usaha nasabah

Solusi : PT Pegadaian UPC Jenggawah berupaya

melakukan penilaian dan analisis kelayakan

usaha secara lebih mendalam dan teliti sebelum pemberian kredit.

b. Solusi mengatasi hambatan yang berasal dari faktor eksternal

1) Hambatan : Pendapatan yang tidak mencukupi

Solusi : PT Pegadaian UPC Jenggawah dapat mengambil langkah kebijakan, seperti pemberian restrukturisasi kredit atau penyesuaian jangka waktu pinjaman sesuai dengan kondisi pendapatan nasabah yang sebenarnya. Selain itu, perusahaan juga dapat memberikan perpanjangan tenor pembayaran, khususnya untuk produk Kredit Cepat Aman (KCA).

2) Hambatan : Usaha tidak stabil

Solusi : Perusahaan melakukan komunikasi secara intensif guna mengetahui kendala usaha yang dihadapi nasabah, disertai dengan pemberian peringatan dini dan pembinaan. Langkah-langkah tersebut dilakukan sebagai upaya meminimalkan risiko terjadinya

Dari apa yang sudah di uraikan mengenai strategi pengelolaan piutang pada PT Pegadaian UPC Jenggawah, hal ini berkaitan dengan teori menurut Tri Hemalia Ayu, Lusiana Et Al dalam bukunya yang berjudul “*Manajemen Keuangan*”.¹⁰⁵



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

¹⁰⁵ Tri Hemalia Ayu, Lusiana et al, *Manajemen Keuangan*, (Sumatera Barat: Fahmi Karya, 2025), 72-75.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Strategi pengelolaan piutang yang diterapkan oleh PT Pegadaian UPC Jenggawah pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan ketentuan dan kebijakan perusahaan. Strategi tersebut meliputi kebijakan kredit, pencatatan piutang dan penagihan piutang. Kebijakan kredit meliputi syarat pemberian kredit, analisis kelayakan nasabah, dan penentuan jangka waktu pembayaran. Pencatatan piutang meliputi pencatatan transaksi kredit, *aging report*, dan pencatatan pembayaran. Sedangkan penagihan piutang meliputi pendampingan dan tindakan atas keterlambatan. Faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam pengelolaan piutang berasal dari internal dan eksternal. Faktor pendukung internal meliputi adanya sistem yang membantu pengelolaan kredit, dukungan kebijakan manajemen, kecepatan responsif dan ketanggapan pelayanan, serta kompetensi dan pemahaman karyawan. Sementara itu, faktor penghambat internal meliputi usaha nasabah yang tidak stabil, persaingan ketat, dan manajemen yang kurang tepat. Dari sisi eksternal, pendukung dalam pengelolaan piutang karena adanya bunga yang relatif rendah, kenyamanan nasabah, proses cepat, persyaratan mudah, dan nilai taksir tinggi. Sementara penghambatnya yaitu pendapatan nasabah yang tidak mencukupi dan usaha nasabah tidak stabil. Solusi dalam

mengatasi hambatan pengelolaan piutang, PT Pegadaian UPC Jenggawah berupaya melakukan analisis kelayakan usaha secara lebih mendalam, meningkatkan pemahaman dan wawasan karyawan, memperkuat kualitas pelayanan dan pemasaran, serta menerapkan kebijakan penyesuaian tenor, perpanjangan tenor pembayaran, pendampingan, dan pembinaan nasabah.

B. Saran

1. PT Pegadaian UPC Jenggawah disarankan untuk terus memperketat analisis kelayakan kredit dan meningkatkan pengawasan terhadap portofolio kredit guna mengendalikan tingginya *Outstanding Loan* (OSL). Manajemen disarankan untuk meningkatkan pengawasan internal dan memperbaiki koordinasi antarbagian dalam proses pengelolaan piutang. Evaluasi berkala terhadap kebijakan kredit dan sistem penagihan perlu dilakukan agar dapat menyesuaikan dengan kondisi ekonomi dan karakteristik usaha nasabah yang dinamis. Dengan demikian, hambatan yang berasal dari kesalahan manajemen maupun lemahnya pengawasan dapat diminimalkan. PT Pegadaian UPC Jenggawah disarankan untuk mengembangkan solusi pengelolaan piutang yang lebih preventif, tidak hanya berfokus pada penagihan saat terjadi keterlambatan. Upaya pembinaan dan pendekatan kepada nasabah, pemberian edukasi mengenai kewajiban pembayaran, serta pemanfaatan sistem informasi secara optimal diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kedisiplinan nasabah dalam memenuhi

kewajibannya, sehingga dapat menurunkan tingkat OSL secara berkelanjutan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anwar, Mokhamad. *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan Perusahaan*. Jakarta: Kencana, 2019.
- Arif, Moh. Erfan Dan Rila Anggraeni. *Strategi Bisnis*. Malang: UB Press, 2023.
- Ayu, Tri Hemalia,. Lusiana et al. *Manajemen Keuangan*. Sumatera Barat: Fahmi Karya, 2025.
- Fauzan, H. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Tangerang: Indigo Media, 2024.
- Fiantika, Feny Rita, Mohammad Wasil, et al. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022.
- Ginanjari, M. Hidayat. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bogor: Al Hidayah Press, 2020.
- Hermawan, Sigit dan Amirullah. *METODE PENELITIAN BISNIS Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative, 2016.
- Irawan, Dedeng Dan Ade Gunawan. *Metode Penelitian Ekonomi & Bisnis*. Medan: Umsu Press, 2025.
- Irfani, Agus S. *MANAJEMEN KEUANGAN DAN BISNIS: TEORI DAN APLIKASI*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2020.
- Kasmir. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo, 2019.
- Kushariyadi, Ucok Binanga Nasution et al. *BUSINESS SOLUTION Teori Dan Implementasi Solusi Bisnis Terkini*. Yogyakarta: PT Green Pustaka Indonesia, 2024.
- Muhyiddin, Nurlina T., M. Irfan Tarmizi, dan Anna Yulianita. *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Sosial: Teori, Konsep, Dan Rencana Proposal*. Jakarta: Salemba Empat, 2017.
- Pegadaian, PT. *Laporan Tahunan 2024*. Jakarta: PT Pegadaian, 2024.
- Pengembangan, Badan dan Pembinaan Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Edisi V*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 2016.
- Penyusun, Tim. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022.
- Penyusun, Tim. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA, 2022.

Sumiyati Dan Yatimatun Nafi'ah. *Akuntansi Keuangan*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2019.

Susrama, I Wayan. *Memahami Dasar-Dasar Manajemen Keuangan Untuk Mengelola Keuangan Dengan Lebih Efektif*. Jawa Barat: CV. Mega Press Nusantara, 2024.

Suyatno, Thomas. *Dasar-Dasar Perkreditan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2007.

Wahyudi, Sopi, et al. *Manajemen Strategis*. Jawa Barat: PT. Adab Indonesia, 2025.

Jurnal

Alam, Khairudin, Iskandar Ali dan Kania Senja Pangestu. "Analisis Strategi Pengelolaan Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Macet Pada PT PLN (PERSERO) UP3 Tanjung Karang", *Derivatif : Jurnal Manajemen* Vol. 16 No. 2 (2022): 247-254.

Andriaani, Juli., Elin Erlina Sasanti dan Yusli Mariadi. "Analisis Pengelolaan Dan Pengendalian Internal Piutang PT Meka Asia Properti", *Jurnal Risma* Vol. 3 No. 1 (2023): 163-174

Anggitaningsih, Retna, Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia Di Jawa Timur, *Multidisciplinaryjournal Of Education, Economic And Culture*, Vol. 2, No. 2 (2024): 63-70, <https://doi.org/10.61231/Mjeec.V2i2.25568>

Astuti, Winda Yuni dan Yacobo P. Sijabat. "Pengelolaan Piutang Perusahaan Sub-Sektor Makanan Dan Minuman Di Indonesia", (2021): 78-86.

Christabel, Lea Ivana dan Mentari Clara Dewanti. "Analisis Efektivitas Pengelolaan Piutang Pada PT. Mekar Jaya Sentosa Multikarya Kota Pekalongan", *PESHUM : Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora* Vol.4, No.2 (2025): 2458-2465.

Daryati, Eryasi. "Efektivitas Pengelolaan Piutang, Pengendalian Piutang, Dan Perputaran Piutang Pada Koperasi Sagurisi Kabupaten Bungo", *Jurnal Manajemen Sains* Vol. 1, No. 2 (2021): 146-153, <http://dx.doi.org/10.36355/jms.v1i2>.

Firdausah, Nurul., Rini Puji Astuti, Dan Nia Safira Aprilia Firdaus, "Manajemen Utang Dalam Perspektif Islam: Terhadap Produk Pembiayaan Berbasis Syariah (Murabahah Dan Qardhul Hasan)", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, Vol. 2, No. 3 (2025): 26-36 <https://doi.org/10.61722/Jemba.V2i3.862>

Lambe, Maria Amaral. "Strategi Sistem Pengendalian Internal Piutang Pada Kantor Pusat Ksp Balo'ta Tana Toraja", VOL. 03 NO.02 (2020): 133-144.

- Lande, Gabryela Rante., Yunida Rompas dan Longginus Gelatan. “Analisis Pengelolaan Piutang Usaha Pada Hotel Serayu”, *Jurnal Ulet* VOL. VIII NO. 1 (2024): 40-53.
- Mustika, Ita., Andi Auliya Ramadhany dan Akmal. “Analisis Strategi Pengelolaan Piutang Jatuh Tempo Pada PT. Binajasa Abadikarya Kabil Batam”, Vol. 14 No. 2 (2021): 217-223.
- Parmono, Agung., Fatimatus Zahro Dan Wahyu Tri Ningsih, “Prosedur Penagihan Piutang Negara Dengan Barang Jaminan Atau Tanpa Barang Jaminan Pada Kantor Kekayaan Pelayanan Negara Dan Lelang Jember”, *Jurnal Penelitian Nusantara*, Vol. 1, No. 3 (2025): 117-126, <https://jurnal.padangtekno.web.id/index.php/menulis>
- Putri, Siti Hajar Sulaeman dan Saepul Anwar, “Sistem Penagihan Piutang Non-Performing Loan (NPL) pada PT. Pegadaian”, *Karimah Tauhid: Karya Ilmiah Mahasiswa Bertauhid*, vol. 3, no. 12, (2024):13927-13939 <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i12.16177>
- Suprianik, Naufal Daffa Rivan Mawardi et al, “Analisis Penagihan Piutang Negara Oleh KPKNL Jember Lingkungan Kanwil DJKN Jawa Timur”, *Jurnal Penelitian Nusantara*, Vol. 1, No. 3, (2025): 330-336, <https://jurnal.padangtekno.web.id/index.php/menulis>
- Yuliyanto, Wakhid. “Analisis Pengelolaan Piutang dengan Menggunakan Receivable Turnover dan Average Collection pada Koperasi Republik Mitra Amanah Periode Tahun 2016-2018”, *PERMANA: Jurnal Perpajakan, Manajemen, dan Akuntansi* Vol. 12, No.2 (2020): 98-105, <http://permana.upstegal.ac.id/index.php/permana>.

Website

www.pegadaian.co.id (Diakses pada tanggal 20 Agustus 2025).

Data Profil PT Pegadaian UPC Jenggawah, Alamat Dan Layanan Produk <https://idalamat.com/alamat/9429/pt-pegadaian-persero-upc-jenggawah-jember> (Diakses pada tanggal 20 Agustus 2025).

Bappeda Kota Medan, Profil Perusahaan PT Pegadaian (Persero), <https://csr.medan.go.id/mitra-perusahaan/pt-pegadaian-persero> (Diakses pada tanggal 26 Desember 2025).

IDalamat, PT Pegadaian UPC Jenggawah, <https://idalamat.com/alamat/9429/pt-pegadaian-persero-upc-jenggawah-jember> (Diakses pada tanggal 26 Desember 2025).

Pegadaian Digital, Informasi Produk, <https://digital.pegadaian.co.id/tentang-kami> (Diakses pada tanggal 26 Desember 2025).

PT Pegadaian, <https://pegadaian.co.id/profile/visi-misi> (Diakses pada tanggal 26 Desember 2025).

www.pegadaian.co.id (Diakses pada tanggal 26 Desember 2025).

Skripsi

Antari, Ni Made Ayu Novita. “*Analisis Pengelolaan Piutang Dalam Upaya Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih Pada PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar*”, Skripsi, Politeknik Negeri Bali, 2022.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

LAMPIRAN-LAMPIRAN

MATRIK PENELITIAN

Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode	Fokus penelitian
Strategi Pengelolaan Piutang Pada PT Pegadaian UPC Jenggawahh	a. Strategi Pengelolaan Piutang b. Faktor Penghambat dan Pendukung c. Solusi Hambatan	a. Kebijakan Kredit, Pencatatan Piutang, Dan Penagihan Piutang b. Ketepatan Solusi Sesuai Dengan Jenis Hambatan Yang Dihadapi	Wawancara dengan Informan seperti Kepala UPC, Kasir, dan Nasabah	a. Pendekatan Kualitatif b. Metode Pengumpulan Data: Oservasi, Wawancara dan Dokumentasi c. Lokasi: PT Pegadaian UPC Jenggawah	a. Bagaimana strategi pengelolaan piutang pada PT Pegadaian UPC Jenggawah?

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Dwi Rahayu
NIM : 222105030068
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Akuntansi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
(UIN KHAS Jember)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 10 Februari 2026

Saya yang menyatakan

Putri Dwi Rahayu

NIM. 222105030068

**PEDOMAN WAWANCARA UNTUK KEPALA PT PEGADAIAN UPC
JENGGAWAH**

1. Strategi apa yang diterapkan PT Pegadaian UPC Jenggawah dalam pengelolaan piutang?
2. Apa saja kebijakan yang dilakukan untuk meminimalisir tingginya OSL?
3. Tindakan apa yang dilakukan apabila ada nasabah yang terlambat membayar atau yang mengalami kredit macet?
4. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pengelolaan piutang di PT Pegadaian UPC Jenggawah?
5. Bagaimana cara/solusi dalam mengatasi hambatan yang terjadi?
6. Bagaimana sejarah berdirinya PT Pegadaian UPC Jenggawah?

**PEDOMAN WAWANCARA UNTUK KASIR PT PEGADAIAN UPC
JENGGAWAH**

1. Bagaimana struktur organisasi PT Pegadaian UPC Jenggawah?
2. Apa saja tugas dan tanggung jawab para pegawai yang bekerja di PT Pegadaian UPC Jenggawah?
3. Menurut kasir, bagaimana solusi yang dapat mengatasi hambatan yang terjadi pada pihak eksternal dalam pengelolaan piutang pada PT Pegadaian UPC Jenggawah?

**PEDOMAN WAWANCARA UNTUK NASABAH PT PEGADAIAN UPC
JENGGAWAH**

1. Produk apa yang bapak/ibu gunakan dalam pinjaman kredit di PT Pegadaian UPC Jenggawah?
2. Faktor pendukung apa yang membuat bapak/ibu tertarik untuk melakukan pinjaman kredit di PT Pegadaian UPC Jenggawah?
3. Hambatan apa yang pernah terjadi kepada bapak/ibu dalam melaksanakan pembayaran?





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : 455/Un.22/D.5.WD.1/KM.05.00/11/2025 03 November 2025
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala PT Pegadaian UPC Jenggawah
Jl. Raya Kawi No. 67, Jember, Jawa Timur

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Putri Dwi Rahayu
NIM : 222105030068
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Akuntansi Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai "Strategi Pengelolaan Piutang Pada PT Pegadaian UPC Jenggawah" di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,



Nurul Widyawati Islami Rahayu





Pegadaian

Nomor : 198 /12.00759.01/ 2025

Jember, 05 November 2025

Lampiran :-

Urgensi : S

Kepada Yth.

Wakil Dekan Bidang Akademik

Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember

di-

Tempat

Hal : Izin Pelaksanaan Penelitian

Sehubungan dengan surat Saudara nomor 4555/Un.22/D.5.WD.1/KM.05.00/11/2025 pada tanggal 03 November 2025 perihal "Permohonan Izin Penelitian", dengan ini diberitahukan hal-hal sebagai berikut:

1. Diberikan izin kepada **PUTRI DWI RAHAYU** dengan NIM 222105030068 untuk melaksanakan Penelitian di **PT. Pegadaian UPC Jenggawah** dengan Judul Penelitian "Strategi Pengelolaan Piutang Pada PT Pegadaian UPC Jenggawah"
2. Penelitian hanya dapat dilaksanakan selama 2 (dua) bulan dan akan terhitung mulai tanggal 24 November sampai dengan 24 Januari 2025.
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. Selama menjalani kegiatan Penelitian, **diwajibkan** kepada peserta mempromosikan produk Pegadaian kepada keluarga/ teman/ tetangga/ lainnya dan berhasil mendapatkan minimal 2 (baru) nasabah baru yang bertransaksi produk Pegadaian.
6. Selama menjalani kegiatan Penelitian, **diwajibkan** kepada peserta menambah 10 (sepuluh) nasabah yang mendaftar Tring.
7. 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.
8. Setelah terima surat ini, kepada yang bersangkutan agar segera menghadap Pimpinan Kantor Pegadaian (Area/Cabang/Unit) sesuai penempatan 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



Agus Susianto

NIK. P79339

PT. PEGADAIAN (Persero) – Kantor Area Deputy Bisnis Jember
Jl. Samanhudi No. 47
Kaliwates, Jember
T. (0331) 487478
F. (0331) 487478

www.pegadaian.co.id



Nomor : E-02-B/00759.00/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : 2 (Dua) Berkas
Hal : Surat Keterangan Selesai Penelitian

Jember, 10 Februari 2026

Kepada
Wakil Dekan Bidang Akademik
Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember
di
Jember

Bersama surat ini kami menerangkan bahwa:

Nama : Putri Dwi Rahayu
NIM : 222105030068
Program Studi : akutansi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

telah melaksanakan dan menyelesaikan kegiatan penelitian di PT Pegadaian UPC Jenggawah terhitung sejak tanggal 24 November 2025 sampai dengan 24 Januari 2026, dengan judul penelitian Strategi Pengelolaan Piutang Pada PT Pegadaian UPC Jenggawah.

Selama pelaksanaan penelitian, yang bersangkutan telah memenuhi ketentuan dan prosedur yang berlaku di instansi kami serta menyelesaikan kegiatan penelitian dengan baik. Demikian surat keterangan ini kami sampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Atas perhatian dan kerja samanya, kami ucapkan terima kasih.

PT Pegadaian



MOHAMAD ANDI WIJAYA
Deputy Bisnis B Kantor Area Jember

PT Pegadaian Kantor Pusat

Jl. Kramat Raya 162
Jakarta Pusat 10430

T: +62-21 315 5550

F: +62-21 391 4221

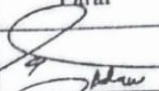
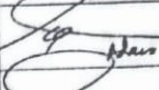
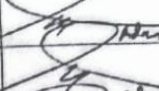
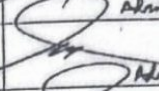
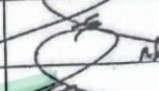
www.pegadaian.co.id

uinkhas.ac.id

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN
Strategi Pengelolaan Piutang pada PT Pegadaian UPC Jenggawah

Lokasi: PT Pegadaian UPC Jenggawah, Kecamatan Jenggawah, Kabupaten Jember

No.	Tanggal	Kegiatan	Paraf
1.	25 Agustus 2025	Observasi PT Pegadaian UPC Jenggawah	
2.	5 November 2025	Menyerahkan Surat Izin Penelitian Kepada PT Pegadaian Area Jember	
3.	25 November 2025	Wawancara Dengan Kepala PT Pegadaian UPC Jenggawah	
4.	1 Desember 2025	Wawancara Dengan Kepala PT Pegadaian UPC Jenggawah	
5.	13, 15, 18, 19 Desember 2025	Wawancara Dengan Nasabah PT Pegadaian UPC Jenggawah	
6.	20 Desember 2025	Wawancara Dengan Kepala PT Pegadaian UPC Jenggawah	
7.	20 Desember 2025	Wawancara Dengan Kasir PT Pegadaian UPC Jenggawah	
8.	24 Januari 2026	Meminta Surat Selesai Penelitian	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DOKUMENTASI PENELITIAN



Dokumentasi dengan
Kepala UPC/Penaksir
PT Pegadaian UPC
Jenggawah



Dokumentasi dengan
Kepala UPC/Penaksir
PT Pegadaian UPC
Jenggawah



Dokumentasi dengan
Kepala UPC/Penaksir
PT Pegadaian UPC
Jenggawah



Dokumentasi dengan Kasir
PT Pegadaian UPC
Jenggawah



Nasabah Bu Riska



Nasabah Pak Rinno



Nasabah Bu Belqis



Nasabah Pak Adim



Nasabah Bu Anita



Nasabah Pak Sofyan



Nasabah Bu Halimah



Nasabah Bu Susanti



Nasabah Bu Fitria



Nasabah Pak Angga



Nasabah Bu Aan



Nasabah Bu Ani



Nasabah Bu Dehnan



Nasabah Bu Depi



Nasabah Bu Ela



Nasabah Bu Matus



Nasabah Bu Mastini



Nasabah Bu Maisaroh



Nasabah Bu Hotim



Nasabah Bu Hesti



Nasabah Bu Holik



Nasabah Bu Sindi



Nasabah Bu Yusi



Nasabah Bu Kom



Nasabah Bu Maya



Nasabah Bu Sakdiyah



Nasabah Bu Nining



Nasabah Bu Fia



Nasabah Bu Sofi



Nasabah Bu Lavenia



Nasabah Pak Jaka



Nasabah Bu Prapti



Nasabah Bu Nur Maidah



Nasabah Bu Fitri





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Putri Dwi Rahayu
NIM : 222105030068
Program Studi : Akuntansi Syariah
Judul : Strategi Pengelolaan Piutang Pada PT Pegadaian UPC Jenggawah

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember,
Operator Turnitin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Marifah Utah MEI
197709142005012004





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Nomor : 117 /Un.22/D.5.KP.2/KM.05.00/02/2026

Yang bertandatangan di bawah ini Koordinator program Studi Akuntansi Syariah,
menerangkan bahwa :

Nama : Putri Dwi Rahayu
NIM : 222105030068
Semester : VIII (Delapan)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai
bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan
diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
Jember, 10 Februari 2026
A.n. Dekan
Koordinator Prodi. Akuntansi Syariah



SITASI KARYA DOSEN

1. Anggitaningsih, Retna, Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia Di Jawa Timur, *Multidisciplinaryjournal Of Education, Economic And Culture*, Vol. 2, No. 2 (2024): 63-70, <https://doi.org/10.61231/Mjeec.V2i2.25568>
2. Firdausah, Nurul., Rini Puji Astuti, Dan Nia Safira Aprilia Firdaus, “Manajemen Utang Dalam Perspektif Islam: Terhadap Produk Pembiayaan Berbasis Syariah (Murabahah Dan Qardhul Hasan)”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, Vol. 2, No. 3 (2025): 26-36 <https://doi.org/10.61722/Jemba.V2i3.862>
3. Fauzan, H. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Tangerang: Indigo Media, 2024.
4. Parmono, Agung., Fatimatus Zahro Dan Wahyu Tri Ningsih, “Prosedur Penagihnaan Piutang Negara Dengan Barang Jaminan Atau Tanpa Barang Jaminan Pada Kantor Kekayaan Pelayanan Negara Dan Lelang Jember”, *Jurnal Penelitian Nusantara*, Vol. 1, No. 3 (2025): 117-126, <https://jurnal.padangtekno.web.id/index.php/menulis>
5. Suprianik, Naufal Daffa Rivan Mawardi et al, “Analisis Penagihan Piutang Negara Oleh KPKNL Jember Lingkungan Kanwil DJKN Jawa Timur”, *Jurnal Penelitian Nusantara*, Vol. 1, No. 3, (2025): 330-336, <https://jurnal.padangtekno.web.id/index.php/menulis>

BIODATA PENULIS



Data Pribadi

Nama : Putri Dwi Rahayu
NIM : 222105030068
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 31 Desember 2003
Agama : Islam
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jurusan/Program Studi : Ekonomi Islam/Akuntansi Syariah
Alamat : Dusun Gayasan A, RT 002 RW 005, Desa :
Jenggawah, Kecamatan Jenggawah, Kabupaten
Jember
Email/Telp : putridwirahayuu31@gmail.com /081335479395

Riwayat Pendidikan

1. TK Dharma Bhakti Jenggawah : 2010-2012
2. SD Negeri 03 Jenggawah : 2012-2017
3. SMP Plus Sunan Drajat : 2017-2019
4. SMK Sunan Drajat : 2019-2022
5. UIN Khas Jember : 2022-2026