

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

PT Pegadaian, selanjutnya disebut “Pegadaian” atau “Perseroan” didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 51 Tahun 2011 tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Perseroan Umum (Perum) Pegadaian. Perubahan tersebut dituangkan pada Akta Pendirian Perseroan No. 1 tanggal 1 April 2012 yang dibuat di hadapan Notaris Nanda Fauz Iwan, S.H., M.Kn., berkedudukan di Jakarta, dan disahkan melalui Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-17525.AH.01.01 tanggal 4 April 2012.

Setelah era kemerdekaan, Jawatan Pegadaian dikelola oleh Pemerintah Indonesia. PT Pegadaian telah mengalami sejumlah pergantian status, mulai dari Perusahaan Negara (PN) pada 1 Januari 1961, dan menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN) pada tahun 1969 berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 7 Tahun 1969, kemudian menjadi Perusahaan Umum (Perum) berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 10 Tahun 1990 yang diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah (PP) No. 103 Tahun 2000. Baru pada tanggal 13 Desember 2011, Pegadaian berubah menjadi Perusahaan Perseroan (PT Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 51 Tahun 2011 hingga saat ini.

Perubahan tersebut dituangkan pada Akta Pendirian Perseroan No. 1 tanggal 1 April 2012 yang dibuat di hadapan Notaris Nanda Fauz Iwan, S.H., M.Kn., berkedudukan di Jakarta, dan disahkan melalui Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-17525.AH.01.01 tahun 2012 tanggal 4 April 2012. PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta merupakan salah satu dari sekian PT Pegadaian yang tersebar di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Perjalanan sejarah PT Pegadaian di Yogyakarta diawali dengan pendirian pegadaian pertama kali tahun 1913 yaitu PT. Pegadaian Cabang Ngupasan dan diikuti pegadaian Lempuyangan pada tahun yang sama. Kedua, pegadaian itu dipimpin oleh seorang kepala pegadaian bernama RJA Stolk. Dalam kurun waktu 1913-1914, berturut-turut didirikan kantor pegadaian (pandhuis) di seluruh wilayah Yogyakarta, yaitu pegadaian Gondomanan, Godean, Tempel, Sleman, Prambanan, Imogiri, Bantul, Jogoyudan, Sentolo, Brosot, dan Gunung Kidul. Dengan keluarnya Staatsblad 1914 No. 794 semua pegadaian di wilayah Yogyakarta dimonopoli oleh pemerintah Hindia Belanda. Kegiatan umum yang dilakukan PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta saat ini adalah melakukan aktivitas pembiayaan seperti kredit gadai serta menawarkan jasa non-gadai seperti penjualan emas.

#### 4.1.2 Kode Etik Perusahaan

Pengelolaan perusahaan yang baik menjadi sebuah landasan utama dalam merealisasikan seluruh tujuan perusahaan. Penerapan tata kelola perusahaan yang baik bukan cuma sekedar sebagai suatu strategi dalam

menciptakan nilai tambah dalam memenangkan persaingan usaha, namun menjadi suatu kebutuhan bagi suatu perusahaan dalam menjaga eksistensi kesinambungan bisnis dan membangun hubungan baik dengan seluruh pihak yang berinteraksi dengan PT Pegadaian.

Perusahaan berkomitmen untuk menerapkan praktik-praktik *Good Corporate Governance* (GCG) dalam meningkatkan nilai, daya saing dan pertumbuhan bisnis jangka panjang secara berkesinambungan. Penerapan ini tidak hanya untuk kepentingan pemegang saham namun juga untuk segenap pemangku kepentingan lainnya, dalam arti pengelolaan bisnis bukan hanya mengejar keuntungan semata namun juga dilakukan dengan pengelolaan yang penuh amanah, transparan dan akuntabel.

Pedoman standar etika perusahaan "*Code of Conduct*" adalah sekumpulan komitmen yang terdiri dari budaya perusahaan serta standar etika PT Pegadaian yang memuat panduan perilaku, yang disusun untuk mempengaruhi, membentuk dan mengarahkan kesesuaian tingkah laku sehingga sesuai dengan budaya dan nilai-nilai perusahaan. Sedangkan untuk penerapan kode etik dilakukan untuk mencapai tujuan yaitu:

1. Sebagai pedoman yang berisi panduan dalam melaksanakan standar etika usaha dan panduan perilaku bagi seluruh pegawai pegadaian yang harus dipatuhi dalam berinteraksi sehari-hari dengan semua pihak.
2. Sebagai landasan etis dalam berfikir dan mengambil keputusan yang terkait dengan perusahaan.

3. Sebagai sarana untuk menciptakan dan mendukung lingkungan kerja yang sehat, positif dan menampilkan perilaku-perilaku etis dari seluruh pegawai pegadaian.

#### 4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi

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

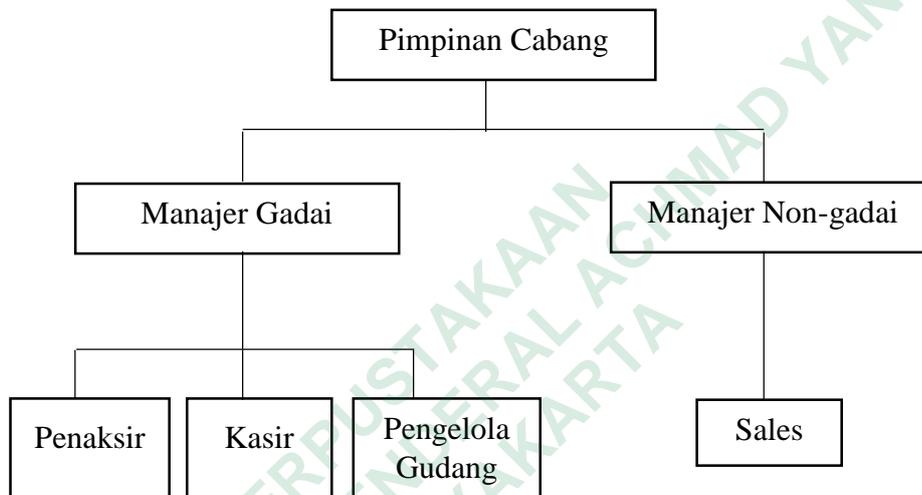
2. Misi

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

## 4.2 Data Penelitian

### 4.2.1 Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta terdiri dari pimpinan cabang (pincab), manajer gadai, dan manajer non-gadai. Dan dibawahnya, ada penaksir, kasir, pengelola gudang, dan sales.



Gambar 4 1 Struktur Organisasi

### 4.2.2 Deskripsi Kedudukan Jabatan

#### 1. Pimpinan Cabang

Kedudukan pimpinan cabang memiliki fungsi antara lain: merencanakan, menyelenggarakan, kegiatan, mengorganisasikan, mengedalikan kegiatan operasional, mengantur keuangan usaha gadai atau usaha lain di kantor cabang serta unit pelayanan cabang (UPC) yang berada dibawahnya sesuai dengan sebuah kewenangannya.

#### 2. Manajer Gadai

Fungsi manajer gadai yaitu, mengelola tim, melakukan implementasi kebijakan, melakukan evaluasi barang gadai, pemecahan masalah, dan pelaporan serta analisis.

### 3. Manajer Non-gadai

Manajer non-gadai bertugas sebagai, manajemen sumber daya manusia, pemasaran, serta pengembangan produk non-gadai dan layanan fidusia.

### 4. Penaksir

Penaksir bertugas untuk melakukan taksiran barang jaminan secara cepat dan akurat serta menetapkan besaran kredit yang akan diberikan ke nasabah berdasarkan hasil penaksiran barang jaminan.

### 5. Kasir

Kasir bertugas untuk melakukan penerimaan dan pembayaran kredit, baik dari ataupun ke nasabah serta melaksanakan tugas sebagai administrasi keuangan di kantor cabang sesuai dengan kewenangannya.

### 6. Pengelola Gudang

Pengelola gudang bertugas mengelola penyimpanan agunan atau barang jaminan serta dokumen lainnya dengan cara menyimpan, merawat, dan menjaga agunan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

### 7. Sales

Sales bertugas untuk menawarkan produk dan layanan yang terdapat di pegadaian, memberikan informasi dan konsultasi, serta membantu nasabah dalam mengisi formulir peminjaman.

#### 4.2.3 Produk-produk Kredit Gadai PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta

##### 1. Kredit Cepat Aman (KCA)

Merupakan kredit dengan sistem gadai yang diberikan kepada semua golongan nasabah, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif. KCA merupakan solusi terpercaya untuk mendapatkan pinjaman secara mudah, cepat, dan aman. Untuk mendapatkan kredit, nasabah hanya perlu membawa agunan seperti emas, barang elektronik, dan kendaraan bermotor.

##### 2. Kredit Agunan Sistem Gadai (KRASIDA)

Merupakan kredit dengan sistem gadai angsuran bulanan dengan barang jaminan berupa perhiasan emas dan kendaraan bermotor, krasida merupakan solusi terpercaya dengan pilihan jangka waktu yang disepakati oleh para pihak.

##### 3. Kredit Angsuran Fidusia (KREASI)

Merupakan kredit yang ditujukan kepada para pengusaha mikro kecil dan menengah (UMKM) dengan menggunakan Fidusia. Fidusia merupakan agunan berupa BPKB motor ataupun mobil sebagai jaminan kredit.

##### 4. Tabungan Emas

Merupakan layanan pembelian dan penjualan emas dengan sistem cicilan. produk dari layanan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan investasi emas.

#### 4.2.4 Dokumen Kredit

Dokumen kredit pada PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta merupakan media informasi bagi seluruh bagian kerja yang berbeda serta memberikan keyakinan yang memadai bahwa seluruh aktivitas pegadaian dikendalikan dengan baik serta seluruh transaksi dicatat dengan benar. Dokumen kredit yang digunakan, yaitu:

1. Identitas Nasabah

Identitas nasabah merupakan dokumen utama yang digunakan nasabah untuk mengajukan kredit. Dokumen ini berupa KTP/SIM yang masih aktif.

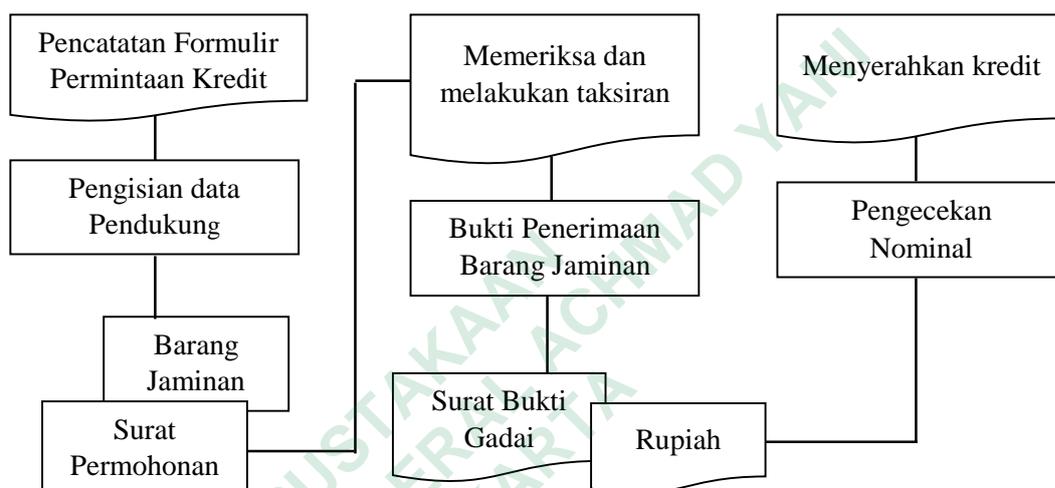
2. Formulir Permintaan Kredit (FPK)

Formulir permintaan kredit merupakan dokumen yang digunakan untuk mengajukan kredit pada PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta. Dokumen ini digunakan sebagai dasar dalam pemberian kredit yang memuat informasi mengenai identitas nasabah, mengenai permohonan kredit dan data mengenai barang jaminan.

3. Surat Bukti Gadai (SBG)

Surat bukti gadai merupakan dokumen yang menunjukkan bahwa nasabah telah menerima kredit dan wajib membayar uang serta membayar bunga kepada pegadaian.

#### 4.2.5 Flowchart Prosedur Pemberian Kredit



Sumber: PT Pegadaian (Persero) 2023

Gambar 4 2 Flowchart Prosedur Pemberian Kredit

#### 4.2.6 Prosedur Pemberian Kredit

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Robiatun Adawiyah Siregar (2017), ada beberapa tahapan dalam pemberian kredit, yaitu:

1. Nasabah mengisi Formulir Permintaan Kredit (FPK), menyerahkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan barang jaminan.
2. Penaksir menerima barang jaminan, lalu memeriksa kelengkapan dokumen dan menerima barang jaminan tersebut, kemudian melakukan taksiran. setelah itu penaksir menginput data nasabah ke dalam komputer kemudian mencetak Surat Bukti Gadai (SBG).

3. Kasir menerima Surat Bukti Gadai (SBG) kemudian melakukan pengecekan nominal apakah sudah sesuai dengan nilai taksiran. jika sudah sesuai, kasir menyerahkan kredit sesuai dengan nominal yang tertera pada Surat Bukti Gadai (SBG) kepada nasabah.

### 4.3 Hasil Penelitian

#### 4.3.1 Proses Wawancara

Saat proses wawancara, rangkaian wawancara tersebut direkam dengan persetujuan dari informan. Hal lainnya juga dilakukannya uji reliabilitas dengan melakukan wawancara ulang secara terus menerus sampai data wawancara yang diperoleh jenuh atau sama. Sedangkan untuk uji validitas, dilakukan dengan menyampaikan hasil wawancara kepada narasumber. Narasumber kemudian memastikan bahwa informasi yang disampaikan peneliti itu benar. Berikut adalah daftar narasumber yang diwawancarai:

Tabel 4 1 Daftar Partisipan Wawancara

No.	Kode	Nama	Jabatan
1.	A	Nirawan Hadi, S.E. Akt.	Pimpinan Cabang
2.	B	Eka Sri Yuliani, S.E. MM.	Manajer Gadai
3.	C	Desi Riyani, S.Pd	Kasir
4.	D	Niken Habsari, S.Kom.	Kasir
5.	E	Eva Yusvita Rahmayani, S.E	Penaksir

#### 4.4 Analisis Sistem Pengendalian Internal Pemberian Kredit Berdasarkan

##### Komponen COSO

##### 4.4.1 Lingkungan Pengendalian

##### 1. Pengendalian staf dalam pemberian kredit

PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta melakukan pengendalian staf dalam pemberian kredit melalui kegiatan *zero fraud*. Seperti yang telah dikatakan oleh Pimpinan PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta berikut ini:

*“di kita tahun ini ada kegiatan zero fraud gitu kan. Semuanya harus pakai pin begitu, per januari. Semuanya sudah dikasih pinnya dan dipasang. Jadi, supaya pegawai itu mengingat bahwa fraud itu harus dihindari pada saat melakukan pekerjaan itu sudah sesuai prosedur yang berlaku”*.

Dalam hal ini, upaya pengendalian dilakukan secara serentak bagi seluruh PT Pegadaian di Indonesia. Segala aspek dan hal-hal yang berkaitan dengan pengendalian pemberian kredit akan disampaikan dalam rapat tersebut.

##### 2. Kebijakan untuk memastikan pemisahan tugas dalam pemberian kredit

Upaya PT Pegadaian dalam memastikan pemisahan tugas pada pemberian Kredit dilakukan sesuai otorisasi yang diberikan untuk meningkatkan dan mengembangkan kebijakan. Sebagaimana dalam pemberian kredit yang wajib dilakukan melalui kasir, penaksir, kemudian berkas pengajuan kredit akan diproses oleh tim mikro hingga pada proses penerimaan uang. Sedangkan apabila hanya

menggunakan BPKB, proses pemberian kredit akan dilakukan oleh tim mikro atau *Admin Officer*.

*“Itukan sudah sesuai otorisasi yang diberikan untuk mengimprove kebijakan. misalnya untuk pemberian kredit, semuanya harus lewat kasir, nerima uangnya itu lho. Jika memilih fidusia, itu melalui tim mikro. tetapi, jika melakukan gadai biasa yang melakukan agunan berarti sama penaksir. Jika yang BPKB saja itu berarti nantinya tim mikro atau istilahnya AO (Admin Officer). jadi, semuanya sudah paham tugasnya masing-masing.”*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, kebijakan untuk memastikan pemisahan tugas dalam pemberian kredit di PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta sudah berjalan dengan baik.

### 3. Kebijakan pengendalian pemberian kredit melalui budaya organisasi

PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta memiliki kebijakan formal dan jelas dalam pemberian kredit. Kebijakan tersebut antara lain meliputi kebijakan mencakup berbagai prosedur, seperti prosedur penerimaan barang, pengelolaan kas, dan piutang. Sementara itu budaya organisasi PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta berdasarkan hasil wawancara yaitu:

*“Untuk budaya organisasi sendiri disini masih sama saja dengan pegadaian yang lain”.*

### 4. Upaya untuk memastikan adanya komitmen manajemen terhadap pengendalian internal dalam pemberian kredit

Untuk memastikan adanya komitmen manajemen terhadap pengendalian internal dalam pemberian kredit di PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta terdapat Tim SPI (Satuan Pengawas Internal). Tim SPI merupakan organ pendukung yang bertugas memberikan pendapat profesional, independen, dan objektif kepada Direktur Utama berkaitan dengan kegiatan operasional perusahaan.

*“Tim SPI itu hampir tiap bulan masuk outlet pegadaian ngupasan ini dan kemudian disitu dilihat operasionalnya.”*

Tim SPI melakukan pengendalian operasional perusahaan dalam pemberian kredit setiap bulannya, yang meliputi pemeriksaan terkait kesesuaian pencairan dana kredit dengan prosedur yang telah ditetapkan.

#### 4.4.2 Penilaian Risiko

##### 1. Melakukan identifikasi risiko dalam pemberian kredit

PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta mengidentifikasi risiko dalam pemberian kredit yaitu melalui tim yang terdiri dari tim internal dan eksternal perusahaan. Tim eksternal merupakan tim yang diutus oleh kanwil untuk meneliti NPL atau kredit macet dalam sebuah sistem tertentu. Apabila terdapat NPL yang melebihi batas maksimal 1%, akan ada teguran.

Selain itu, setiap proses pencairan kredit yang melebihi 10 juta harus dilakukan survei. Tujuan utama dari survei adalah memperoleh keyakinan apakah nasabah benar-benar

memiliki kemauan dan kemampuan untuk memenuhi kewajibannya secara tertib, baik pembayaran pokok maupun tambahan sesuai dengan kesepakatan dengan perusahaan.

2. Kebijakan atau prosedur khusus untuk mengelola risiko dalam pemberian kredit

PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta memiliki kebijakan yang ketat untuk mengelola risiko seperti kredit macet, dan sebagainya. Terdapat persyaratan dan kriteria dalam proses pemberian kredit dan penilaian barang yang akan digadai. Kebijakan tersebut meliputi evaluasi kelayakan kredit, kemampuan pelanggan membayar, penilaian agunan, dan batasan maksimum pemberian kredit. Pimpinan cabang menegaskan dalam mengelola risiko kredit sebagai berikut:

*“Untuk mengelola risiko kredit macet, kan tadi sudah saya jelaskan kalau kita memiliki prosedur untuk melakukan analisis risiko kredit terhadap nasabah dan mengklasifikasikan nasabah berdasarkan tingkat risiko kreditnya. Hal ini kita lakukan untuk membantu dalam pemantauan dan pengelolaan kredit yang lebih efektif”.*

3. Metode untuk mengukur risiko dalam proses pemberian kredit

PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta memiliki peraturan untuk mengukur dan membatasi berdasarkan KPI (*Key Performance Indicator*) dengan peraturan pokok NPL maksimal 1%.

4. Upaya dalam menentukan tingkat risiko yang dapat diterima dalam pemberian kredit

PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta dalam menentukan tingkat risiko melalui proses manajemen risiko yang terstruktur dan berbasis analisis. Artinya, sebelum perusahaan memberikan kredit kepada nasabah yang lama, dilakukan pengecekan atau *track record* nasabah. Melalui pengecekan tersebut, dapat diketahui apakah nasabah pernah terlibat masalah seperti macet kredit, dan sebagainya. Kemudian, akan dilakukan analisis terstruktur berkaitan dengan hasil *track record* tersebut.

5. Monitor dan evaluasi risiko terkait pemberian kredit

PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta memonitor dan mengevaluasi risiko dalam pemberian kredit melalui analisis informasi, pemeriksaan oleh SPI serta pihak eksternal untuk mengevaluasi kinerja perusahaan atas terjadinya kredit macet dalam pemberian kredit.

6. Pengelolaan risiko yang teridentifikasi dalam pemberian kredit

PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta mengelola risiko dalam pemberian kredit melalui mitigasi. Mitigasi dilakukan untuk meminimalisir dampak negatif yang kemungkinan harus diterima akibat terjadinya kenyataan yang tidak sesuai dengan ekspektasi. Proses mitigasi dilakukan melalui analisis finansial, kemampuan membayar, dan analisis kredit diberikan berdasarkan barang agunan.

7. Komunikasi terkait risiko kepada nasabah

PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta melakukan komunikasi terkait risiko dengan menyampaikan pemahaman lebih lanjut kepada nasabah seperti syarat yang digunakan untuk mendapatkan kredit, menyediakan brosur sebagai informasi lebih lanjut, menyediakan *customer service* untuk nasabah, serta menyediakan informasi melalui media sosial perusahaan.

#### 4.4.3 Analisis Aktivitas Pengendalian

1. Prosedur pengendalian yang dilakukan untuk menghindari potensi penyalahgunaan atau kecurangan dalam pemberian kredit

PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta memiliki prosedur yang jelas berkaitan dengan penyalahgunaan, pelanggaran atau kecurangan dalam pemberian kredit. Sehingga, jika terdapat nasabah yang melakukan pelanggaran, maka akan mendapatkan peringatan melalui surat peringatan sesuai dengan data-data yang telah diperoleh perusahaan.

2. Kebijakan atau prosedur khusus yang mengatur persetujuan pemberian kredit

PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta memiliki prosedur khusus mengenai persetujuan pemberian kredit, termasuk persyaratan jaminan atau agunan yang dibutuhkan. Pada setiap pencairan, terdapat tanda tangan nasabah untuk melihat apakah pencairan sudah terverifikasi atau belum. Seperti data wawancara yang telah diperoleh dari staf kasir dan penaksir sebagai berikut:

*“Prosedurnya itu yang pertama mengisi formulir gadai, terus menyerahkan barang jaminan, lalu membawa KTP. Jika nasabahnya tidak bawa KTP, itu bisa diganti dengan SIM, habis itu kita taksir barangnya dulu lalu kita sampaikan nominal yang bisa digadai berapa, kalau sudah deal terus nasabah tandatangan lalu kita proses. Setelah itu, nanti bisa dicairkan mau tunai atau non-tunai begitu”*

3. Proses verifikasi dan validasi data nasabah yang dilakukan dalam pemberian kredit

Proses verifikasi dan validasi pemberian kredit pada PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta dilakukan dengan persetujuan penaksir, manajer gadai, atau pincab. Selanjutnya, akan dilakukan sampling dan pengecekan, seperti menghubungi pihak nasabah, dan melakukan survei ke tempat nasabah untuk mengetahui tingkat keseriusan nasabah dalam pengajuan kredit yang dilakukan.

4. Manajemen risiko kredit diintegrasikan dalam aktivitas pengendalian pemberian kredit

PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta dalam mengelola risiko kredit adalah melalui integrasi dengan melakukan analisis kredit, monitoring, pemantauan risiko, dan edukasi kepada nasabah.

#### 4.4.4 Analisis Informasi dan Komunikasi

1. Kebijakan atau prosedur dalam pengumpulan, penyimpanan, dan keamanan informasi nasabah dalam konteks pemberian kredit

PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta memiliki tim *hotline* yang berpusat di kantor pusat. Jika nasabah memiliki kendala

dapat menghubungi tim hotline, kerahasiaan identitas nasabah akan dijamin sepenuhnya oleh perusahaan. Seperti yang diungkapkan oleh Pimpinan pegadaian dalam kutipan wawancara yang tersaji

*“Kan ada tim hotline nya kita, tetapi tim hotline itu dikantor pusat. Jadi, biar sistematis nomornya disatukan. Kalau nasabah komplain gitu kan tinggal whatsapp atau telepon nanti kerahasiaan nasabah dijamin oleh kita”.*

2. Sistem informasi yang digunakan dalam aktivitas pemberian kredit

Sistem informasi yang digunakan PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta yaitu sistem manajemen data sebagai media penyimpanan dan pengelolaan data pribadi serta keuangan nasabah yang mengajukan kredit. Selain itu, terdapat sistem penilaian kredit, dimana sistem ini dapat menganalisis data pelanggan seperti pendapatan, riwayat kredit yang telah dilakukan. Sistem ini digunakan untuk menentukan risiko nasabah dalam membayar kredit. Di samping itu, terdapat juga sistem pelacakan yang digunakan untuk memantau pinjaman yang diberikan ke nasabah, termasuk jadwal penebusan. Keandalan dari sistem yang digunakan ini dapat membantu perusahaan dalam mengelola risiko kredit, mempercepat proses kredit, serta meningkatkan kepuasan nasabah.

3. Penggunaan komunikasi internal di PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta dalam mengkoordinasikan aktivitas pemberian kredit antara berbagai departemen

PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta memiliki mekanisme pemberian kredit yang berjenjang, perusahaan

melakukan koordinasi aktivitas pemberian kredit melalui rapat tim sebagai media untuk berbagi informasi dan untuk meningkatkan pemahaman yang jelas terkait tugas masing-masing. Sementara itu untuk menunjang koordinasi tersebut, disediakan grup whatsapp sebagai media bertukar informasi.

#### 4.4.5 Analisis Pemantauan

1. Indikator atau metrik yang digunakan untuk memantau kinerja pemberian kredit

PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta dalam memantau kinerja pemberian kredit, dilakukan berdasarkan indikator NPL dan indikator tingkat pertumbuhan kredit. NPL yang ditetapkan yaitu tidak melebihi dari 1%.

*“Ya indikator matrik kita itu NPL, yang diharuskan untuk tidak melebihi dari 1%. terus ada indikator tingkat pertumbuhan kredit, jika indikator ini stabil maka tim pengawas kita akan mengapresiasi karena kita berhasil dalam mempertahankan dan menarik nasabah.”*

2. Proses pemantauan dan evaluasi kredit yang dilakukan di PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur yang ditetapkan

PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta dalam memantau dan mengevaluasi kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur yang ditetapkan adalah menggunakan sistem informasi kredit, lalu proses penilaian kredit, setelah kredit disetujui akan masuk ke pengawasan kredit, dimana ada jadwal pembayaran dan

status kredit yang muncul atau bisa saja ke risiko yang bisa saja timbul, dan kemudian menuju tahap pelaporan dan analisis. Selanjutnya, akan dilakukan audit oleh tim SPI untuk menilai proses pemberian kredit telah berjalan sesuai dengan pedoman atau tidak. Tahap paling akhir yaitu evaluasi risiko yang dapat muncul dari portofolio kredit.

3. Sistem pelaporan pemantauan kredit dan mekanisme untuk mengidentifikasi dan melaporkan kredit bermasalah atau kredit macet

Sistem pelaporan pemantau kredit PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta terintegrasi dengan kanwil, sementara terkait mekanisme untuk mengidentifikasi dan melaporkan kredit bermasalah dilakukan melalui notifikasi dan peringatan otomatis. Artinya, setiap kredit bermasalah atau kredit macet akan terdeteksi oleh sistem dan secara otomatis mengirim pemberitahuan kepada manajer gadai dan penaksir yang selanjutnya dapat melakukan tindakan perbaikan secepat mungkin.

4. Penggunaan teknologi atau sistem informasi dalam memantau portofolio kredit

PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta memantau portofolio kredit melalui aplikasi yang dapat melaporkan progres yang dibuat oleh kanwil. Dalam aplikasi tersebut, dilakukan analisis data dan pelaporan untuk mendapatkan laporan kredit. Selain itu,

sistem yang digunakan dapat memberitahukan apabila terjadi kredit macet.

5. Peran manajemen dalam melakukan pemantauan terhadap aktivitas pemberian kredit

Manajemen memiliki peran penting dalam pemantauan terhadap aktivitas pemberian kredit pada PT Pegadaian Cabang Ngupasan, Yogyakarta. Peran manajemen dalam hal ini adalah untuk memastikan keberlanjutan dan keberhasilan proses operasional perusahaan. Langkah-langkah dalam manajemen ini meliputi pengawasan, dan evaluasi kinerja petugas.

Manajemen berperan dalam mengevaluasi para petugas yang bekerja tidak sesuai dengan prosedur, serta memiliki portofolio kredit yang tidak baik. Mekanisme evaluasi manajemen indikator kuncinya seperti NPL dan tingkat pengembalian kreditnya.

Selain itu, manajemen juga berperan dalam mempertimbangkan langkah-langkah pencegahan atau restrukturisasi kredit yang tepat terhadap risiko kredit atau adanya tren yang negatif.