

SISTEM PENAGIHAN PIUTANG *NON-PERFORMING LOAN* (NPL) PADA PT. PEGADAIAN

Siti hajar¹, Saepul Anwar²

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Djuanda

Email : c.2110354@unida.ac.id , saeful.anwar@unida.ac.id

ABSTRAK

Kredit bermasalah atau *non performing loan* (NPL) adalah gejala awal kredit bermasalah dalam dunia perbankan. Salah satu gejalanya adalah debitur tidak dapat membayar angsuran kreditnya. Hal ini berdampak besar pada cash flow perusahaan dan bagaimana ia menghasilkan keuntungan. Untuk itu perusahaan harus menerapkan sistem penagihan piutang. Ini adalah proses yang dilakukan perusahaan untuk dapat menagihkan hak piutang yang sudah jatuh tempo. Ini membantu perusahaan tumbuh. Salah satu lembaga pembiayaan (lembaga keuangan non-bank) PT. Pegadaian menawarkan peminjaman dengan jaminan tertentu untuk mendapatkan dana dengan kredit KCA. Hasilnya menunjukkan bahwa salah satu masalah PT. Pegadaian adalah masalah kredit yang bermasalah. Jumlah data nasabah yang mengalami kredit bermasalah adalah 240 nasabah dari total nasabah pinjaman yaitu 2051 dari bulan januari-april 2024. Besarnya pinjaman yaitu 25 juta sampai dengan 200 juta.

Kata Kunci: Sistem informasi akuntansi, Non performing loan, Pegadaian

PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara besar dengan sumber daya alam, luas wilayah, keragaman budaya, dan populasi. Dengan sekitar 270 juta orang yang tinggal di Indonesia, mereka menjadi modal kuat untuk meningkatkan perekonomian, baik sebagai konsumen maupun produsen. Pada kenyataannya, empat modal yang disebutkan di atas belum membuat Indonesia menjadi negara yang maju dan mensejahterakan semua orang. Indonesia, sebagai negara berkembang, juga menghadapi masalah kemiskinan. Kondisi seperti ini akan mengurangi kemampuan debitur pemberi pinjaman untuk membayar.

Sektor keuangan memainkan peran penting dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia. Lembaga keuangan dapat terus berfungsi sebagai katalisator pertumbuhan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan

mengatasi masalah yang ada. Selama sepuluh tahun terakhir, ekonomi Indonesia terlalu bergantung pada lembaga keuangan, yang mengakibatkan pertumbuhan ekonomi yang kurang produktif. Di masa mendatang, pemerintah diharapkan untuk memberikan lebih banyak perhatian pada pengembangan institusi keuangan yang sangat produktif (Annas, 2020). Meningkatkan kegiatan ekonomi adalah salah satu dari banyak hal yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini berdampak besar pada cash flow perusahaan dan bagaimana ia menghasilkan keuntungan. Untuk itu suatu perusahaan harus menerapkan sistem penagihan piutang. Ini adalah proses yang dilakukan perusahaan untuk dapat menagihkan hak piutang yang sudah jatuh tempo. Ini dapat membantu perusahaan tumbuh.

PT. Pegadaian adalah salah satu lembaga pembiayaan (lembaga keuangan non-bank) yang menawarkan peminjaman dengan jaminan tertentu untuk mendapatkan dana secara cepat dengan kredit KCA. Pada kenyataannya, pegadaian telah mengganggu ekonomi masyarakat dari golongan menengah kebawah hingga menengah keatas. Arif (2017) mengemukakan, sesuai dengan motto pegadaian, "Mengatasi Masalah Tanpa Masalah." Hasilnya menunjukkan bahwa masalah kredit bermasalah adalah salah satu masalah PT Pegadaian. Dari total nasabah pinjaman 2051 dari Januari hingga April 2024, ada 240 nasabah yang mengalami masalah kredit. Pinjaman berkisar antara 25 juta dan 200 juta rupiah. Oleh karena itu, perusahaan melakukan penagihan piutang sebelum mengalami kerugian yang signifikan. Tabel kredit nasabah yang bermasalah dari Januari hingga April 2024.

Tabel 1.1Kredit Bermasalah Pada PT. Pegadaian

No	Bulan	Kredit Bermasalah	Kredit Yang Diberikan	Presentase Kenaikan
----	-------	-------------------	-----------------------	---------------------

1.	Januari	44 Nasabah	Rp. 98,988,000	18,33 %
2.	Febuari	54 Nasabah	Rp. 110,780,000	22,2%
3.	Maret	68 Nasabah	Rp. 220,900,000	28.33%
4.	April	72 Nasabah	Rp. 341,880,000	30%
	Total	240 Nasabah	Rp. 772,548,000	

Sumer: Data Pegadaian, 2024

Tabel di atas menunjukkan bahwa 240 pelanggan memiliki kredit bermasalah, dengan total pinjaman macet sebesar Rp 772.548.000 dan presentase yang meningkat setiap bulan. Jika masalah ini tidak ditangani, akan berdampak buruk pada perusahaan dan mungkin mengakibatkan kebangkrutan. Salah satu sistem yang digunakan pegadaian untuk menagih piutang adalah dengan mengirimkan pesan pribadi melalui whatsapp setiap bulan sebelum jatuh tempo jika melebihi masa jatuh tempo maka barang jaminan akan dilelang. Jumlah tagihan bulanan yang menjadi kewajiban nasabah sesuai dengan peminjaman masing-masing nasabah. Batas waktu pembayaran iuran bulanan yaitu tanggal 1-15 sebelum sebelum jatuh tempo ditanggal 18 bulan berjalan, jika melewati tanggal 18 bulan berjalan maka, nasabah harus membayar denda dan bunga yang sudah disepakati bersama oleh pihak pegadaian sebesar 1,2% pinjaman diatas 20 juta dan 1,1% dibawah 20 juta, sesuai peminjaman, pengiriman pesan pribadi ini dilakukan per 15 hari sebelum jatuh tempo. Dalam pengeriman pesan pribadi ini sudah tercantum jumlah total tagihan perbulannya, dengan bunga yang sudah ditetapkan. (www.pegadaian.co.id)

Tabel 1.2 Waktu Pembayaran Kredit Pada PT. Pegadaian

Tanggal	Masa Jatuh Tempo	Bunga	Keterangan
1-15	18 bulan waktu berjalan	1.2 % 1,1 %	Pinjaman diatas 20 juta

dilelangkan. Kebijakan yang ada di Pegadaian mengenai penagihan piutang diantaranya sebagai berikut:

1. Pengurangan kredit bermasalah sistem penagihan yang baik dapat membantu mengidentifikasi dini potensi piutang bermasalah atau *non-performing loan* (NPL). Dengan pengelolaan yang baik, risiko kredit bermasalah dapat diminimalkan sehingga mengurangi kerugian perusahaan.
2. Mengirimkan pesan pribadi melalui *whatsapp* setiap bulan sebelum jatuh tempo.
3. Nasabah yang tidak dapat dihubungkan via *whatsapp* melebihi 4 bulan tidak membayar, mencicil, melunaskan atau memperpanjang kredit, dan tidak mengkonfirmasi dengan dokumen yang lengkap maka Pegadaian memutuskan bahwa barang jaminan akan dilelang pada bulan kelima. Pelelangan barang gadai dilakukan oleh panitia lelang yang dibentuk oleh pegadaian sendiri.
4. Nasabah wajib mengirimkan bukti transaksi pembayaran yang melalui via transfer.
5. Pencatatan transaksi baru pada surat gadai nasabah.

Pesan pribadi kepada nasabah Pegadaian dapat dilakukan melalui *Whatsapp*, Sms dan Telepon (dilengkapi dengan berita acara) sebagai berikut:

1. Mekanisme Pengiriman pesan pribadi Tagihan

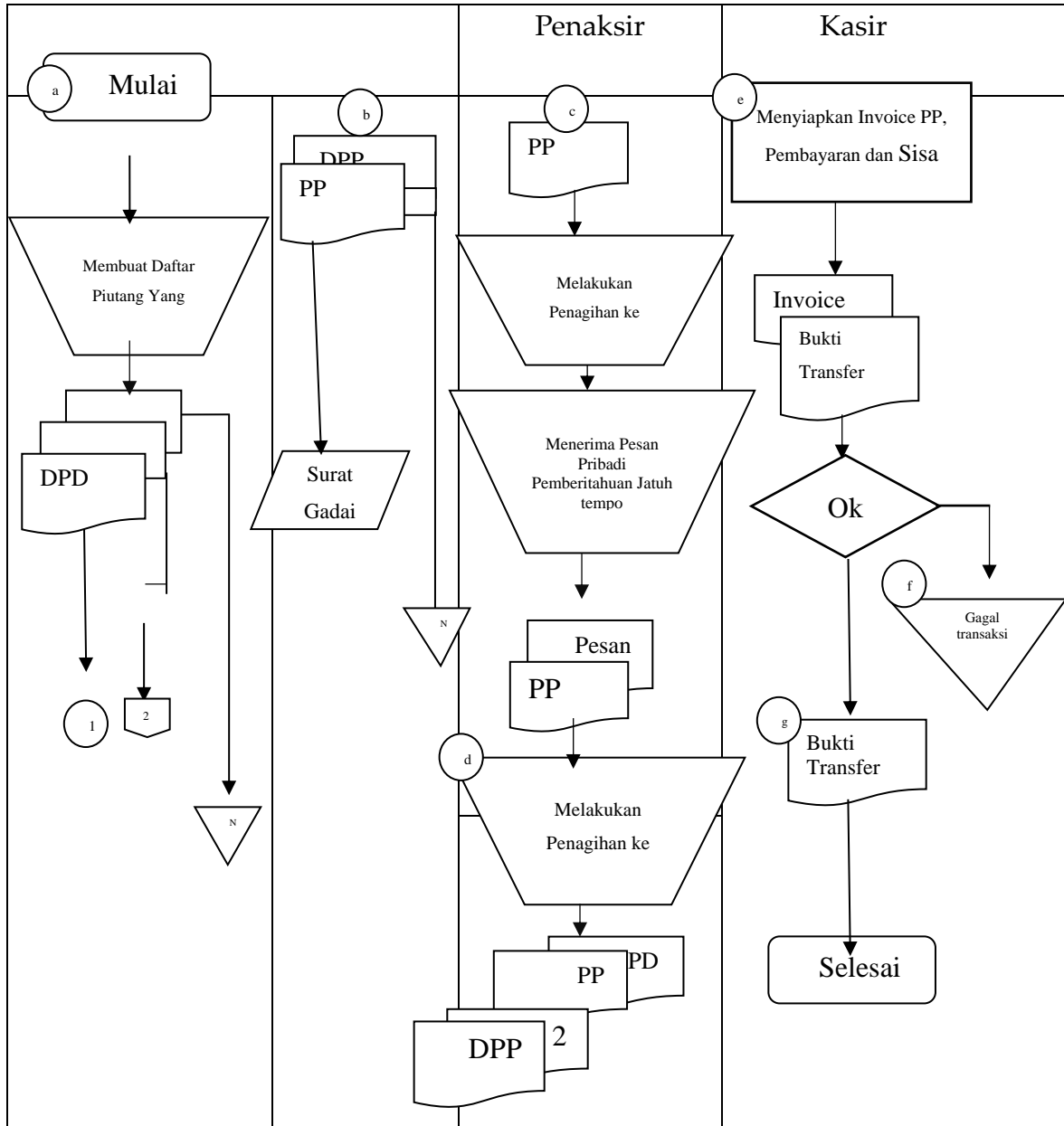
Pegadaian melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pengiriman pesan pribadi. Pegadaian melakukan pemeriksaan dan pencatatan atas efektifitas pesan pribadi, Seluruh biaya yang timbul atas pengiriman pesan pribadi sesuai tunggakan perbulannya. Pegadaian membuat laporan data nasabah yang telah jatuh tempo setiap bulan yang dibuat oleh penaksi. Penaksir melakukan rekapitulasi biaya tunggakan nasabah perbulannya untuk dihubungkan melalui pesan pribadi melalui *whatsapp*.

2. Waktu pembayaran iuran

Waktu pembayaran yang dilakukan oleh nasabah adalah dari tanggal 1 hingga 15 bulan berjalan. Jika nasabah membayar setelah tanggal 15 bulan berjalan, sistem akan langsung menghitung denda sesuai dengan ketentuan pengenaan denda yang telah ditetapkan. Orang-orang yang ingin membayar iuran dapat melakukannya melalui salah satu bankl yang bekerja sama dengan pegadian dengan menggunakan nomor gadai mereka sendiri, atau mereka dapat menggunakan metode pembayaran lainnya yang bekerja sama dengan Pegadaian. Akan tetapi jika nasabah yang jauh dari masa jatuh temponya dan ingin diperpanjang/ dilunaskan maka nasabah tersebut diharuskan membayar langsung kepegadaian dengan membawa surat gadai nasabah.

2. Flow Chart Sistem Penagihan Piutang Non-Performing Loan Pada PT. Pegadaian

Bagan alir sistem penagihan piutang pada PT. Pegadaian



Sumber: Data, 2024

3. Masalah atau Kendala yang Terdapat Pada Sistem Penagihan Piutang *Non-Performing Loan* Pada PT. Pegadaian

Perusahaan dalam mengelola kredit dan piutang, sering menghadapi berbagai masalah dan kendala. Beberapa masalah yang mungkin dihadapi:

1. Kredit Bermasalah (NPL)

Nasabah yang mengalami kesulitan dalam membayar kredit tepat waktu dan Proses penagihan yang tidak efektif atau kurang terstruktur.

2. Risiko Kredit

Kualitas kredit yang buruk karena kurangnya analisis risiko yang mendalam sebelum memberikan pinjaman karena adanya perubahan kondisi ekonomi yang mempengaruhi kemampuan nasabah untuk membayar.

3. Komunikasi terhadap nasabah

Kurangnya komunikasi terhadap nasabah sehingga nasabah lalai dalam pembayaran piutang dan tidak mengkonfirmasi kepada pegadaian jika telah mengganti nomor telpon sehingga pegadaian kesulitan dalam penagihan.

4. Fungsi Terkait Sistem Penagihan Piutang *Non-Performing Loan* Pada PT. Pegadaian

Berikut adalah fungsi-fungsi terkait dalam sistem penagihan piutang dan kredit yang relevan dengan PT. Pegadaian:

1. Fungsi Penaksir

Bertanggung jawab untuk melakukan penagihan kepada nasabah yang memiliki kewajiban pembayaran piutang dan menyusun strategi penagihan yang efektif untuk memastikan pembayaran tepat waktu.

2. Fungsi Penaksir

Melakukan evaluasi dan analisis kelayakan nasabah untuk mendapatkan pinjaman dan menggunakan data historis dan informasi keuangan untuk menilai risiko kredit.

3. Fungsi Kasir

Mengelola arus kas perusahaan terkait dengan penerimaan pembayaran piutang dan pengeluaran dana untuk penyaluran kredit dan menyusun laporan keuangan terkait dengan piutang dan kredit untuk keperluan pelaporan.

5. Catatan Akuntansi Sistem Penagihan Piutang *Non-Performing Loan* Pada PT. Pegadaian

Catatan akuntansi adalah dokumen atau rekaman yang digunakan untuk mencatat transaksi keuangan dan kegiatan operasional suatu perusahaan secara sistematis dan terstruktur. Tujuan utama dari catatan akuntansi adalah untuk menyediakan informasi yang akurat dan relevan mengenai keuangan perusahaan, yang nantinya akan digunakan berbagai keperluan seperti pelaporan keuangan, analisis kinerja, perencanaan keuangan, dan pengambilan keputusan.

Berikut ini adalah beberapa hal yang biasanya dicatat dalam catatan akuntansi:

1. Transaksi Keuangan

Setiap transaksi keuangan harian seperti penjualan, pembelian, pengeluaran, penerimaan kas, dan lain-lain dicatat secara rinci.

2. Jurnal Umum

Merupakan buku besar pertama yang mencatat semua transaksi secara kronologis dengan mencatat akun debit dan kredit.

3. Buku Besar

Catatan yang memuat ringkasan dari semua akun yang ada di perusahaan, mencatat saldo awal, transaksi, dan saldo akhir setiap akun. Dokumentasi ini digunakan untuk memfasilitasi proses audit internal dan eksternal guna memverifikasi keakuratan dan keandalan informasi keuangan.

Catatan akuntansi harus dijaga dengan cermat dan teratur untuk memastikan integritas informasi keuangan perusahaan. Dengan menggunakan sistem pencatatan yang baik, perusahaan dapat mengelola keuangan mereka secara efisien dan efektif.

6. Dokumen Yang Terkait Dalam Sistem Penagihan Piutang Non Performing Loan Pada PT. Pegadaian

Dokumen yang terkait dalam penagihan piutang Pegadaian sebagai berikut:

1. Kartu gadai Nasabah

Surat tanda bukti perijinan pinjam meminjam uang dengan jaminan yang ditanda tangani oleh PT.Pegadaian dan nasabah. Surat gadai nasabah berikut sebagai bukti pembayaran piutang terakhir nasabah.

2. Data nasabah yang jatuh tempo

Data nasabah yang telah jatuh tempo disetiap bulannya, yang akan dikirimkan pesan pribadi melalui whatsapp.

3. Bukti struk transaksi pembayaran via transfer

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil dari Kuliah Kerja Lapangan (KKL) yang dilakukan di PT. Pegadaian yang berkaitan dengan Sistem Penagihan Piutang *Non-Performing Loan* (NPL) dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sistem penagihan piutang yang dilakukan oleh PT.Pegadaian menggunakan sistem pengiriman pesan pribadi melalui whatsapp, dimana pada saat penerbitan data nasabah yang telah jatuh tempo langsung diambil dari

sistem. Penaksir bertugas untuk mencetak data nasabah yang telah jatuh tempo. harus dibayar antara tanggal 1 hingga 15 bulan. Jika nasabah tidak membayar sampai tanggal tersebut, sistem akan langsung menghitung denda berdasarkan ketentuan pengenaan denda. Nasabah dapat membayar iuran dengan nomor gadai mereka masing-masing melalui bank yang bekerja sama dengan PT. Pegadaian, atau mereka dapat menggunakan metode pembayaran lainnya yang bekerja sama dengan PT. Pegadaian. Akan tetapi jika nasabah yang jauh dari masa jatuh temponya dan ingin diperpanjang/ dilunaskan maka nasabah tersebut diharuskan membayar langsung kepegadaian dengan membawa surat bukti pegadaian.

2. Fungsi transaksi yang ada sehingga dapat mengurangi nasabah yang bermasalah/kredit macet (NPL) dan perusahaan tidak mengalami kerugian yang terus-menerus.
3. Memudahkan kasir dalam pencatat transaksi pengeluaran dan penerimaan kas apabila dokumen-dokumennya lengkap.
4. Dokumen yang digunakan dalam sistem penagihan adalah data nasabah yang jatuh tempo, bukti struk transaksi pembayaran via transfer, kartu gadai nasabah.

Saran

Berikut ini adalah saran yang penulis berikan berdasarkan penulis melakukan program Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di PT. Pegadaian maka saran dari penulis adalah:

1. Sistem Penagihan Piutang pada PT. Pegadaian dapat mempertahankan kinerja yang sudah ada dan lebih ketat lagi dalam sistem penagihan piutang.
2. Saran untuk instansi mengenai fungsi pengawasan independen di setiap Pegadaian untuk memastikan bahwa setiap bagian melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan benar dan untuk mencegah kecurangan atau

kejadian tidak diinginkan. Diharapkan bahwa fungsi pengawasan independen ini akan meningkatkan produktivitas karyawan.

3. Bagian kasir sangat penting, tetapi sering terjadi keterlambatan dalam pembuatan faktur, yang menyebabkan penagihan kepada pelanggan tertunda. Untuk menghindari penumpukan piutang, cetak faktur sebelum tanggal jatuh tempo agar dapat segera dilunasi.
4. Saran untuk akademik yaitu perlu adanya penyesuain kembali mengenai teori yang telah dipelajari dengan kondisi di lapangan sehingga dapat bermanfaat untuk kedepannya didunia kerja.

REFERENSI

- Anshor. **Hukum Perjanjian Islam di Indonesia** (Kosep, Regulasi, dan Implementasi).
Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018.
- Arif, M. S. 2017-2022. **Sistem Akuntansi Pemberian Kredit** PT Bpr Puridana
Arthamas Kc Jombang.
- As Mahmoedin, (2012), **Melacak Kredit Bermasalah, Cetakan Pertama**, Jakarta:
Pustaka Sinar Harapan
- Damar Latri Setiawan, (2018), **PT Pegadaian Terdaftar dan Diawasi oleh OJK**
www.pegadaian.id.co
- Krismiaji, **Sistem informasi akuntansi edisi 2** ,2005, Unit Penerbit dan Percetakan
Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta.
- Roong, L. (2015). **Sistem Penagihan Piutang pada Badan Penyelenggara Jaminan
Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Manado** (Doctoral dissertation, Politeknik
Negeri Manado).
- Sulaeman, A., Hudiya, F. I., Suhendar, F. R., Khotimah, H., & Mulyani, I. S. Analisis
**Lembaga Keuangan Non-Bank Dan Perannya Dalam Perekonomian. Jurnal
Pendidikan Ekonomi Indonesia**, 2(2), 142-154.
- Winarno Wahyu wing, (2006), **Sistem Informasi Akuntansi Edisi 2**, UPP STIM
YKPN, Yogyakarta.