

## SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL UNTUK MEMINIMALKAN KREDIT BERMASALAH STUDI PT. PEGADAIAN (PERSERO) UPC PARE

Anandatul Amanah<sup>1</sup>, Puji Astuti<sup>2</sup>, Diah Nurdiwaty<sup>3</sup>

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri Jl.

Ahmad Dahlan No. 76, Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur

[a75004853@gmail.com](mailto:a75004853@gmail.com), [pujiastuti208@gmail.com](mailto:pujiastuti208@gmail.com), [diahnurdiwaty@gmail.com](mailto:diahnurdiwaty@gmail.com)

Informasi artikel :

Tanggal Masuk: 7 Juli 2022 Tanggal Revisi: 10 Agustus 2022 Tanggal diterima: 10 September 2022

### Abstract

*This study aims to determine the internal control system applied in minimizing non-performing loans and how to resolve the occurrence of non-performing loans. This research is a descriptive research as well as a qualitative approach. In data collection procedures used are observation, interviews, documentation and library research. The data sources used primary data, secondary data and qualitative, descriptive data analysis techniques. The results of this study indicate that the internal control system in minimizing non-performing loans is good and in accordance with COSO theory although there are weaknesses in the control environment and controlling activities where there are still multiple positions. Settlement of non-performing loans by rescheduling, reconditioning, restructuring and execution. The researcher suggests that additional employees and segregation of duties be carried out between the estimator and the depositor of collateral.*

**Keywords:** Internal Control System, Non Performing Loans

### Abstrak

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui sistem pengendalian internal yang diterapkan dalam meminimalkan kredit bermasalah serta bagaimana upaya penyelesaian terjadinya kredit bermasalah. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif serta pendekatan kualitatif. Dalam prosedur pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dokumentasi serta *library research*. Sumber data menggunakan data primer, data sekunder dan teknik analisis data kualitatif, deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal dalam meminimalkan kredit bermasalah sudah baik dan sesuai dengan teori COSO walaupun terdapat kelemahan pada lingkungan pengendalian dan aktivitas pengendali dimana masih adanya rangkap jabatan. Penyelesaian kredit bermasalah yang dilakukan dengan *rescheduling*, *reconditioning*, *restructuring* dan eksekusi. Peneliti menyarankan agar dilakukan penambahan karyawan serta pemisahan tugas antara penaksir dan penyimpanan barang jaminan.

**Keywords:** Sistem Pengendalian Internal, Kredit Bermasalah

### PENDAHULUAN

Pegadaian merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang telah ada dari tahun 1901. Lembaga non bank ini berfokus untuk memberikan pinjaman atau modal guna mensejahterakan kehidupan masyarakat. Pemberian pinjaman atau kredit dalam pegadaian, tidak seperti lembaga perbankan yang mewajibkan peminjam memberitahu dengan jelas dan terperinci pinjaman tersebut akan dialokasikan untuk apa dan bagaimana. Sedangkan pada pegadaian peminjam tidak akan dimintai keterangan kegunaan pinjamannya. Walaupun demikian, tidak semua kredit berjalan dengan lancar dikarenakan masih ada risiko kredit bermasalah dalam pelunasannya. Permasalahan kredit yang diakibatkan dari ketidakpastian pengembalian pinjaman adalah tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan pengelola, oleh pihak pengelola kredit atau satuan kerja perkreditan, dengan menggunakan prinsip kehati-hatian dan pemantauan seksama dalam penerapan sistem pengendalian internal yang sesuai dengan kebijakan yang telah disepakati pihak pemberi kredit. Hal tersebut dilakukan agar pihak pemberi kredit dapat menghindari dari risiko kredit bermasalah dan dapat meminimalisir adanya kredit bermasalah dalam pelaksanaannya.

Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahma & Mutmainah (2020) mengenai penerapan sistem pengendalian intern terhadap pemberian kredit pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang

Kaliwungu menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal sudah cukup baik namun belum diterapkan secara memadai serta masih terdapat rangkap jabatan juga terdapat komplain dari pengguna jasa atas kondisi barang jaminannya pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Kaliwungu. Sedangkan hasil penelitian oleh Sandy, D. A., Wiyono, W., & Risal, N (2020) dalam penerapan sistem pengendalian internal dalam meminimalkan kredit bermasalah sebagian besar prosedur penyaluran kredit telah sesuai peraturan yang telah diterapkan di PT. Busan Auto Finance Lumajang. Sebagian besar seperti lingkungan pengendalian, penilaian risiko, informasi dan komunikasi, hingga pemantauan sudah sesuai dengan kegiatan pengendalian dalam meminimalkan kredit bermasalah. Meskipun demikian, masih terdapat masalah yang dalam pemisahan tugasnya antara pelaksana kredit dan bagian penyidik.

Dalam penyaluran produk kredit cepat aman (KCA) yang ada di PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare sendiri, dalam praktiknya memiliki risiko kredit bermasalah. Lantaran produk KCA sendiri merupakan produk yang peminatnya paling banyak oleh masyarakat karena kemudahan aksesnya. Terhitung total kredit macet pada kredit cepat aman (KCA) selama tahun 2021 sebesar Rp. 4.568.104.161,00 dengan rincian sebagai berikut: 1) Januari sebesar Rp. 422.131.600,00; 2) Februari sebesar Rp. 765.896.513,00; 3) Maret Sebesar Rp. 864.340.100,00; 4) April sebesar Rp. 475.523.700,00; 5) Mei sebesar Rp. 147.536.000,00; 6) Juni sebesar Rp. 69.257.100,00; 7) Juli sebesar Rp. 393.029.000,00; 8) Agustus sebesar Rp. 299.374.700,00; 9) September sebesar Rp. 248.839.900,00; 10) Oktober sebesar Rp. 390.699.369,00; 11) November sebesar Rp. 287.558.267,00; 12) Desember sebesar Rp. 203.917.912,00. (Sumber : PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare).

Berdasarkan uraian data tersebut dapat dijelaskan bahwa kredit macet KCA selama tahun 2021 mengalami fluktuasi. Jumlah KCA yang paling besar terdapat pada bulan Maret sebesar Rp. 864.340.100,00 dan yang paling kecil pada bulan Juni sebesar Rp. 69.257.100,00. Oleh karena itulah, pengendalian internal diperlukan oleh pihak pegadaian untuk meminimalisir risiko terjadinya kredit bermasalah dalam pemberian KCA kepada masyarakat.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif serta pendekatan kualitatif. Prosedur pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan *library research*. Sumber data yang digunakan yaitu data primer, data sekunder dan teknik analisis data kualitatif, deskriptif.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### HASIL PENELITIAN

#### 1. Sistem Pengendalian Internal Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare

Sistem pengendalian Internal yang ada pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare dalam penyaluran Kredit Cepat Aman (KCA) yaitu :

##### a. Lingkungan Pengendalian

- 1) Komitmen terhadap integritas serta nilai etika. Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare ketika melaksanakan kegiatan operasional dan tugasnya terdapat standar dan peraturan *code of conduct* dan menerapkan pedoman operasional juga Standar Operasional Prosedur (SOP) lainnya pada peraturan direksi, intruksi direksi serta keputusan direksi. Dengan adanya berbagai macam peraturan dan standar yang diterapkan pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare bisa memperkuat rasa tanggung jawab dan kejujuran dalam menjalankan tugas dan ketika melakukan pelanggaran akan mendapatkan sanksi yang sesuai dengan peraturan yang diterapkan.
- 2) Komitmen atas kompetensi. Dilihat dari seluruh karyawan yang diharuskan dalam melaksanakan tugasnya secara satu kesatuan guna mencapai tujuan bersama meski *job desk* berbeda-beda sesuai kemampuan. Hal tersebut dapat dicapai karena dalam perekrutan karyawan yang direkrut melalui jalur *online* oleh Pegadaian pusat melewati berbagai macam seleksi dan proses pendidikan juga latihan sehingga menghasilkan karyawan yang berkualitas dan memiliki komitmen atas kompetensi.
- 3) Kebijakan dan implementasi SDM. Dilihat dari karyawan yang bekerja telah mendapatkan pendidikan serta pelatihan sebelum dilakukan penempatan sesuai dengan tugasnya masing-masing. Oleh karena itu karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare mempunyai integritas, nilai etika dan mengetahui budaya lembaga. Karyawan juga diberi bonus serta

tunjangan guna meningkatkan kesejahteraan karyawan. Karyawan juga diharuskan bersedia jika harus dimutasi ke berbagai wilayah kerja.

- 4) Penetapan wewenang dan tanggung jawab. Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare adanya rangkapan jabatan dari Pimpinan unit yang merangkap menjadi penaksir serta yang melakukan penyimpanan barang jaminan. Meskipun demikian, ketika melakukan kegiatan operasionalnya pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare tetap melakukan pekerjaan yang efisien dan baik sesuai wewenang dan tanggung jawab yang telah ditetapkan.
  - 5) Filosofi yang diterapkan manajemen dan gaya operasional. Berdasarkan filosofi dan gaya operasional pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare yang tercermin dari visi misi dan juga budaya kerjanya jelas yang membuat lembaga mempunyai dasar yang kuat untuk mencapai tujuan. Meskipun PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare mempunyai kebijakan tentang pertumbuhan pada *Out Standing Loan* (OSL) dan juga pendapatan diharapkan terdapat kenaikan setiap tahunnya, karyawan tidak melakukan penekanan bahwa harus dapat meraih hal tersebut.
  - 6) Struktur lembaga. pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare sudah dibentuk atau dibuat struktur lembaganya sesuai terhadap peraturan yang berlaku, yang terdiri dari Pimpinan unit PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare, Kasir, OB dan *Security*.
- b. Penilaian Risiko
- Risiko yang biasa terjadi pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare yaitu :
- 1) Kesalahan dalam penaksiran. Guna meminimalisirnya maka penaksir melakukan penaksiran dengan sangat hati-hati dan sesuai ketentuan yang berlaku supaya tidak terjadi kesalahan fatal seperti kesalahan dalam penaksiran.
  - 2) Nasabah lupa tanggal jatuh tempo serta sulit dihubungi. Dalam meminimalisirnya maka bagian kasir akan memberitahu kembali tanggal jatuh tempo dan tanggal lelang sesuai pada Surat Bukti Gadai (SBG) serta nota transaksi. Dalam proses lelang barang jaminan yang telah jatuh tempo akan dilakukan pemberitahuan kepada nasabah dengan pesan maupun telepon langsung berdasarkan nomor telepon yang ada pada Formulir Permohonan Kredit (FPK) sebelum barang jaminan masuk lelang. Jika nasabah sengaja tidak membayar hutang dan sulit dihubungi yang dapat mengakibatkan terjadinya kredit bermasalah aka barang jaminan akan dilelang sesuai peraturan jika dalam waktu 4 bulan tidak melunasi hutang pinjaman. Hasil lelang akan digunakan untuk melunasi hutang, jika tersisa akan dikembalikan ke nasabah dan jika kurang maka nasabah wajib membayar kekurangan.
  - 3) Komplain mengenai kondisi barang jaminan. Dalam meminimalisirnya maka sebelum barang jaminannya masuk sebelumnya pada Formulir Permohonan Kredit (FPK) juga Surat Bukti Gadai (SBG) terdapat keterangan perihal kondisi dari barang jaminan nasabah, misalnya saja putus.
  - 4) Komplain terkait barang jaminan masuk lelang. Dalam meminimalisirnya maka akan diberikan penjelasan lagi terhadap nasabah dengan memperlihatkan bukti sudah pernah dihubungi terkait tanggal jatuh tempo sebelum akhirnya barang jaminan masuk dalam lelang.
- c. Aktivitas Pengendali
- 1) Pemberian otorisasi transaksi di PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare . Pimpinan unit akan melakukan otorisasi untuk uang pinjaman yang sebesar Rp. 50.000,00 – Rp. 30.000.000,00, sedangkan untuk uang pinjaman lebih dari Rp. 30.000.000,00 otorisasi perlu dilakukan dengan persetujuan pada Pimpinan cabang. Selain otorisasi uang pinjaman Pimpinan unit melakukan otorisasi pada dokumen kredit yang merupakan Formulir Permohonan Kredit (FPK) yang mengharuskan nasabah menandatangani, Surat Bukti Gadai (SBG) yang ditandatangani antara Pimpinan Unit serta nasabah, juga nota pencairan yang ditandatangani kasir.
  - 2) Pembagian tugas dan wewenang. Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare terdapat rangkap jabatan pada Pimpinan unit yang merangkap menjadi penaksir serta yang menyimpan barang jaminan. Namun, meskipun demikian dalam pembagian tugas dan wewenangnya telah dibentuk struktur lembaga yang pada masing-masing bagian dapat menjalankan kewajibannya sesuai *job desk* yang diberikan.
  - 3) Penggunaan dokumen serta catatan. Dokumen dan catatan yang digunakan agar proses transaksi lancar dan juga sebagai bukti serta informasi kepada pihak PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare serta nasabah. Dokumen yang digunakan yaitu Formulir Permohonan Kredit (FPK), Surat Bukti Gadai (SBG) dan Nota Transaksi serta kartu identitas nasabah berupa KTP/Pasport/SIM.

- 4) Perlindungan kekayaan serta catatan perusahaan. Dilakukan pada bagian penyimpanan barang jaminan yang bisa keluar masuk ke gudang atau brangkas yang dapat dilakukan oleh Pimpinan unit atau penaksir yang pada setiap jam akhir kantor setiap harinya dilakukan mencocokkan kepada barang jaminan dan dokumen dwilipat. Hal tersebut bertujuan agar tidak terjadi barang hilang maupun ketidaksesuaian barang jaminan.
- d. Informasi dan Komunikasi  
Informasi dan komunikasi yang biasa terjadi pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare yaitu :
  - 1) Pemrosesan data transaksi. Dalam pemrosesan data transaksi dapat dilihat bahwa Pegadaian menggunakan sistem aplikasi *Passion* dalam kegiatan operasionalnya. Semua data yang ada pada Formulir Permohonan Kredit (FPK) mulai dari data nasabah, barang jaminan, jumlah uang pinjaman hingga masa kredinya akan diinput ke dalam aplikasi *Passion* yang kemudian dicetak Surat Bukti Gadai (SBG) dari data yang diinput.
  - 2) Seluruh data transaksi. Seluruh transaksi yang setiap harinya terjadi pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare bisa dilihat di sistem aplikasi *Passion*, laporan keuangan serta kegiatan operasionalnya juga dihasilkan oleh sistem aplikasi *Passion*. Hal tersebut memudahkan karyawan dalam mencari informasi dari data nasabah yang melakukan pinjaman. Sehingga ketika karyawan hendak menginformasikan data tersebut kepada nasabah maupun karyawan PT. Pegadaian (Persero) UPC dapat dengan mudah mencarinya.
- e. Pemantauan  
Pada proses pemantauan kepada seluruh kegiatan yang ada di PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare merupakan tanggungjawab Pimpinan unit. Sedangkan pengawasan pada unit pelayanan cabang dilakukan oleh Pimpinan cabang serta pemantauan dari tim satuan pengawasan *intern* (SPI) yaitu inspektorat wilayah pada setiap 3 bulan sekali.

## 2. Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare

Penyelesaian terhadap kredit bermasalah yang ada pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare yaitu :

- a. *Rescheduling*  
pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare guna menangani kredit bermasalah dengan membuat *rescheduling* atau disebut juga sebagai penjadwalan kembali. Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare dalam upaya menangani kredit bermasalah dengan penjadwalan kembali dilakukan dengan memberi kesempatan atau tawaran kepada nasabah untuk memperpanjang masa jangka jatuh temponya dengan membayar bunga/sewa modalnya saja.
- b. *Reconditioning*  
Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare guna menangani kredit bermasalah dengan membuat *Reconditioning* atau disebut juga sebagai persyaratan kembali. Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare dalam upaya menangani kredit bermasalah dengan persyaratan kembali dilakukan dengan pemberitahuan kepada nasabah mengenai jatuh tempo angsurannya. Ketika nasabah merespon dengan mengatakan kepada pihak PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare bahwa meminta untuk dilakukan penundaan waktu yang jelas seperti akan membayar angsurannya kembali dalam waktu 2 atau 3 hari kemudian dengan syarat nasabah harus membayar bunga/sewa modal dan biaya penyimpanan sesuai lama penundaannya.
- c. *Restructuring*  
Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare guna menangani kredit bermasalah dengan membuat *Reconditioning* atau disebut juga sebagai penataan kembali. Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare dalam upaya menangani kredit bermasalah dengan penataan kembali dilakukan dengan nasabah yang hendak mengajukan permohonan dalam penundaan pelaksanaan lelang karena barang jaminan telah jatuh tempo selama lebih dari 120 hari lamanya. Agar nasabah dapat menebus barang jaminannya yang hendak di lelang tersebut.
- d. Eksekusi  
Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare guna menangani kredit bermasalah dengan eksekusi. Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare dalam upaya menangani kredit bermasalah dilakukan eksekusi dilakukan dengan dilakukan ketika nasabah memilih untuk melelang barang jaminannya karena tidak sanggup menebus barang jaminannya kembali. Hasil dari pelelangan tersebut nantinya akan

digunakan untuk melunasi kewajiban nasabah. Jika hasil pelelangan tersisa maka sisanya akan dikembali ke nasabah, namun jika kurang maka nasabah wajib membayar sisa kekurangan tersebut.

## PEMBAHASAN

### 1. Sistem Pengendalian Internal yang Diterapkan Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare

Dalam sistem pengendalian internal menurut teori COSO dalam buku Sujarweni (2015) terdapat 5 komponen pengendalian internal adalah Lingkungan Pengendalian dengan sub komponen (Komitmen terhadap integritas serta nilai etika, Komitmen atas kompetensi, Kebijakan dan implementasi SDM, Penetapan wewenang dan tanggung jawab, Partisipasi komite audit dan direksi, Filosofi yang diterapkan manajemen dan gaya operasional, Struktur lembaga), Penilaian Risiko, Aktivitas Pengendali yang diterapkan (Pemberian otorisasi transaksi, Pembagian tugas dan wewenang, Penggunaan dokumen serta catatan, Perlindungan kekayaan serta catatan perusahaan), Informasi dan Komunikasi, juga Pemantauan. Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare sistem pengendalian internal yang diterapkan terhadap penyaluran Kredit Cepat Aman (KCA) adalah Lingkungan Pengendalian dengan sub komponen (Komitmen terhadap integritas serta nilai etika sudah sesuai, Komitmen atas kompetensi sudah sesuai, Kebijakan dan implementasi SDM sudah sesuai, Penetapan wewenang dan tanggung jawab kurang sesuai, Filosofi yang diterapkan manajemen dan gaya operasional sudah sesuai, Struktur lembaga sudah ada), Penilaian Risiko dalam meminimalisir terjadinya risiko sudah diterapkan dengan baik sesuai peraturan yang digunakan, Aktivitas Pengendali yang diterapkan (Pemberian otorisasi transaksi sudah sesuai, Pembagian tugas dan wewenang kurang sesuai, Penggunaan dokumen serta catatan sudah sesuai, Perlindungan kekayaan serta catatan perusahaan sudah sesuai), Informasi dan Komunikasi yang ada pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare dalam penyaluran kredit dilihat pada aplikasi Passion yang digunakan Pegadaian, dan Pemantauan yang diterapkan telah berjalan dengan baik serta sudah terstruktur.

Dalam kesesuaian dengan teori menurut COSO dalam buku Sujarweni (2015), penerapan sistem pengendalian internal pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare terhadap penyaluran Kredit Cepat Aman (KCA) masih terdapat sub komponen yang kurang sesuai yaitu partisipasi dewan komite audit dan direksi tidak ada, menetapkan wewenang dan tanggung jawab kurang sesuai dan pembagian tugas dan wewenang juga kurang sesuai meskipun sudah dijalankan sesuai kemampuan masing-masing karyawan, namun masih terdapat rangkap jabatan yang berakibat pada lemahnya struktur lembaganya dan malah dapat menimbulkan risiko kredit bermasalah.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Rahma & Mutmainah (2020), bahwa PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Kaliwungu dalam penerapan sistem pengendalian internal pada 5 komponen pada pengendalian internal menurut COSO dalam penyaluran kredit untuk mencegah terjadinya kredit sudah sesuai. Namun, pada komponen pada lingkungan pengendalian serta aktivitas pengendali belum sesuai. Hal tersebut diakibatkan karena pada PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Kaliwungu terdapat rangkap jabatan.

### 2. Upaya Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare

Dalam upaya penyelesaian kredit bermasalah menurut Ismail (2016) adalah *Rescheduling*, *Reconditioning*, *Restructuring*, kombinasi dan eksekusi. Sedangkan pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare upaya penyelesaian kredit bermasalahnya adalah dengan *Rescheduling* dengan penjadwalan kembali dilakukan dengan memberi kesempatan atau tawaran kepada nasabah untuk memperpanjang masa jangka jatuh temponya, *Reconditioning* dilakukan dengan penundaan waktu yang jelas dengan syarat, *Restructuring* dilakukan dengan nasabah mengajukan permohonan dalam penundaan pelaksanaan lelang karena barang jaminan telah jatuh tempo dan eksekusi dilakukan dengan pelelangan barang jaminan.

Pada kesesuaian dengan teori menurut Ismail (2016), upaya penyelesaian kredit bermasalah yang diterapkan pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare terdapat kekurangan kesesuaian dengan teori. Pada sub komponen upaya dengan kombinasi tidak dilakukan oleh PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare. Meskipun demikian, dalam penyelesaian kredit bermasalah tidak mengalami masalah meski tidak ada upaya kombinasi yang dilakukan.

## KESIMPULAN

Penerapan sistem pengendalian internal pada PT. Pegadaian (Persero) UPC Pare sudah baik serta sesuai teori walaupun masih terdapat kelemahan di komponen lingkungan pengendalian serta aktivitas pengendali yang masih belum sesuai yaitu terdapat rangkap jabatan, sehingga peneliti menyarankan agar menambah karyawan pada bagian penaksir dan penyimpanan barang jaminan. Sedangkan dalam upaya penyelesaian kredit bermasalah pada PT. Prgadaian (Persero) UPC Pare sudah ada dan telah baik.

#### **DAFTAR RUJUKAN**

- [1] Rahma AA, Mutmainah S. Penerapan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Pemberian Kredit Pada Pt Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Kaliwungu. *J Aktual Akunt Keuang Bisnis Terap* 2020;3:39. <https://doi.org/10.32497/akunbisnis.v3i1.1970>.
- [2] Sandy DA, Wiyono W, Risal N. Sistem dan Prosedur Pengendalian Internal Terhadap Pemberian Pinjaman Dana (Studi Pada PT BUsan Auto Finance Lumajang). ... *J ...* 2020:260–7.
- [3] Sujarweni VW. *Sistem Akuntansi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press; 2015.
- [4] Ismail. *Manajemen Perbankan “Dari Teori Menuju Aplikasi.”* Jakarta: Prenadamedia Group; 2016.