BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Konsep Dasar Kredit.

2.1.1 Pengertian Kredit

Kata kredit berasal dari bahasa latin yaitu "*credere"*, yang artinya percaya. Oleh karna itu, dasar pemikiran persetujuan pemberian kredit oleh pegadaian pada seseorang atau badan usaha adalah kepercayaan. Bila dikaitkan dengan kegiatan usaha, kredit berati suatu kegiatan memberikan nilai ekonomi (*economi value*) kepada seseorang atau badan usaha yang berlandaskan kepercayaan saat itu, bahwa nilai ekonomi yang sama akan dikembalikan pada kreditur (bank) setelah jangka waktu sesuai dengan kesepakatan yang sudah disetujui antara kreditur dan debitur.

Dalam melaksanakan penjualan barang atau jasa pada konsumen, prusahaan dapat melakukan pembayaran secara tunai dan kredit. penjualan secara kredit menimbulkan piutang pada pelanggan atau pada pihak lain. penjualan secara kredit sering dilakukan oleh perusahaan karena memiliki manfaat bagi perusahaan diantaranya.

a) Meningkatkan omset penjualan
b) Meningkatnya penjualan maka akan meningkat pula pendapatan
c) Dengan adanya hutang piutang maka hubungan antara perusahaan dengan pelanggan akan erat.

Berikut ini beberapa pengertian kredit :

Niswongger mengatakan **“ kredit meliputi semua tagihan dalam bentuk uang terhadap perorangan, badan usaha dan pihak tertagih lainnya ”.**

sedangkan menurut Hongren dan Horrison **“ kredit merupakan klim uang pada perusahaan maupun indivindu, klim tersebut biasanya didapat dari penjualan barang, jasa ataupun peminjaman uang ”.**

2.1.1.1 Unsur kredit

Berdasarkan pengetian-pengertian kradit di atas, dapat diketahui bahwa kredit mempunyai beberapa unsur, yaitu:

1. Adanya dua pihak, yaitu pemberi kredit (kreditur) dan penerima kredit (nasabah). Hubungan pemberi kredit dan penerima kredit merupakan hubungan kerjasama yang saling menguntungkan.
2. Adanya kerja sama pemberi kredit kepada penerima kredit bahwa kredit yang diberikan akan benar-benar diterma kembali di masa tertentu pada masa yang akan datang. Kepercayaan ini diberikan oleh kreditur, dimana sebelumnya sudah melakukan penelitian penyelidikan tentang nasabah baik secara interen maupun dari eksteren. Penelitian ini merupakan kondisi masa lalu dan sekarang nasabah.
3. Adanya persetujuan, berupa kesepakatan pada kreditur dengan pihak lainnya yang berjanji akan membayar dari penerima kredit kepada pemberi

kredit. Kesepakatan ini dituangkan dalam suatu pejanjian dimana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya masing-masing.

4. Adanya penyerahan barang, jasa, atau uang dari pemberi kredit kepada penerima kredit.
5. Adanya unsure waktu. Setiap kredit yang diberikan memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini mencangkup masa pengembalian kredit yang telah disepakati.

2.1.2 Jenis Kredit

Beberapa jenis usaha mengakibatkan beragam pula jenis kreditya. Dalam prakteknya kredit yang ada pada masyarakat terdiri atas beberapa jenis, begitu pula dengan fasilitas pemberian kredit pada masyarakat.

Secara umum jenis - jenis kredit yang disalurkan dapat dilihat dari beberapa segi diantaranya yaitu :

a. Dilihat dari segi kegunaannya
    1. Kredit investasi, yaitu kredit yang biasanya digunakan untuk keperluan usaha atau membangun proyek / pabrik baru dimana masa pemakaiannya untuk satu priode yang relative lebih lama dan biasanya kredit ini adalah kegiatan uatama suatu perusahaan.

    2. Modal kerja merupakan kredit yang digunakan untuk keperluan meningkatkan produksi dalam oprasionalnya.

b. Dilihat dari segi tujuan kredit
    1. Kredit Produktif, yaitu kredit yang digunakan untuk meningkatkan usaha atau produksi.kredit ini diberikan untuk menghasilkan barang atau jasa.

2. Kredit konsumtif, yaitu kredit yang digunakan untuk komsumsi atau dipergunakan secara pribadi. kredit ini tidak akan ada pertambahaan barang dan jasa yang dihasilkan, karena memang dipergunakan untuk dipakai oleh seseorang atau badan usaha.

3. Kredit perdagangan, yaitu kredit yang digunakan untuk kegiaatan perdagangan yang biasanya utuk membeli barang dagangan yang pembayarannya diharapkan dari hasil penjualan barang dagangan tersebut.

c. Dilihat dari segi jangka waktu

1. Kredit jangka pendek, merupakan kredit yang memilki jangka watu kuurang dari 1 (satu) tahun atau paling lama 1 (satu) tahun dan biasanya untuk keperluan modal kerja.

2. Kredit jangka menengah, yaitu kredit yang jangka waktu kreditnya berkisar antara 1 (satu) sampai dengan 3 (tiga) tahun dan biasanya digunakan untuk modal kerja.

3. Kredit jangka panjang, merupakan kredit yang masa pengembaliannya panjang yaitu diatas 3 (tiga) thun atau 5 (lima)tahun.

d. Dilihat dari segi jaminan

1. Kredit dengan jaminan, kredit yang diberikan dengan memberikan jaminan tertentu. jaminan tersebut dapat berbentuk barang berwujud atau pun yang tidak berwujud.

2. Kredit tanpa jaminan, merupakan kredit yang diberikan tanpa jaminan atau orng tertentu, kredit ini diberikan dengan melihat prospek usaha,karakter, loyalitas sicalon debitur selama berhubungan dengan peminjam bersangkut.

2.1.3 Perencanaan Kredit

Suatu usaha yang baik biasanya dimulai dengan suatu perencanaan. maksudnya agar tujuan yang telah ditetapkan agar tercapai seperti yang diharapkan. dalam manajemen perencanaan pada dasarnya adalah untuk menentukan apa yang akan dilakukan organisasi dalam rangka mencapai tujuan.

Perencanaan juga memberikan arah pertumbuhan kredit sehingga portofolio kredit tidak terkonsentrasikan pada jenis industry, grup, geografis, atau segmen bisnis tertentu. Selain itu perencanaan juga bertujuan mengantisipasi agar kegiatan penyaluran kredit tidak melannggar batas – batas aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan internasional. Perencanaan kredit meliputi :

1. Penetapan pasar sasaran adalah sekelompok nasabah dalam industri, segmen ekonomi, dan daerah geografis tertentu yang memiliki karakterristik tertentu yang dinilai perlu untuk dibiayai. Penetapan sasaran bertujuan untuk mendapatkan nasabah – nasabah yang dinilai akan memberikan keuntungan bagi pegadaian.

2. Criteria resiko, dalam perencanaan kredit harus ditetapkan criteria resiko yang mungkin timbul disetiap pasar sasaran yang telah ditentukan. Tujuan penetapan kreteria resiko ini adalah menentukan pedoman oprasi bagi seluluruh pegawai dalam melaksanakan pemberian kredit pada nasabahnya.

3. Criteria nasabah yang dapat dilayani, dan tujuaan penentuan kriteria nasabah adalah membatasi pembiayaan kenasabah yang dinilai tidak akan memberikan keuntungan bagi pegadaian tersebut.

4. Batasan – batasan pemberian kredit. Pembatasan ini dilakukan agar pegadaian tidak melakukan aktivitas penyaluran kredit yang melanggar ketentuan yang telah ditetapkan oleh perum pegadaian pusat.

2.1.3.1 Pengertian Perencanaan

Aktivitas – aktivitas yang dilaksanakan diperusahaan atau organisasi merupakan usaha untuk mencapai tujuan dari organisasi itu misalnya mencapai laba optimal. Dua fungsi utama manajer adalah membuat perencanaan dan melakukan pengendalian. Biasanya manajer melakukan pengorganisasian dengan membentuk struktur organisasi, pengisian personil, koordinasi, pengarahan dan pengawasan.

Berikut ini beberapa pengertian perencanaan menurut beberapa ahli :

Harlond Konts mengatakan bahwa **"perencanaan adalah pengambilan keputusan,perencanaan merupakan upaya pemilihan arah tindakan yang diikuti suatu perusahaan dan seluruh departemen".**

Dari defenisi diatas dapat diketahui bahwa setiap perencanaan adalah upaya untuk memutuskan sebelumnya apa yang dibutuhkan, bagaimana, bila dan siapa yang melakukannya. dengan kata lain perencanaan merupakan penetapan sasaran yang ingin kita capai, tindakan yang harus kita lakukan untuk mencapainya, jabatan yang ditunjuk dan serta orang – orang yang bertanggung jawab terhadap tindakan – tindakan tersebut.

Sedangkan Drs R.A Supriono mengatakan bahwa perencanaan adalah **proses untuk menentukan tujuan organisasi yang akan dicapai perusahaan dan mengatur strategi yang akan dilaksanakan, perencanaan ini dapat disusun untuk jangka pendek dan jangka panjang dan akan dicapai sebagai dasar pengendalian kegiatan perusahaan.**

Dari definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa perencanaan pada dasarnya adalah memilih alternatif – alternatif yang dilaksanakan dengan mempertimbangkan kendala yang dihadapi untuk tujuan. perencanaan merupakan tindakan kehati – hatian sebelum melakukan sesuatu agar apa yang dilakukan dapat dilakukan dengan baik.

2.1.3.2 Tujuan dan Manfaat Perencanaan

Tujuan perencanaan adalah untuk menentukan program dan penemuan – penemuan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kemampuan pencapaian tujuan diwaktu yang akan datang.

Manfaat perencanaan yang baik menurut R.A Supriono adalah :

a. Untuk mengetahui apakah tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dan dapat dilakukan tindakan koreksi atas penyimpangan yang timbul seawall mungkin.

b. Dapat mengidentifikasi hambatan – hambatn yang timbul dan mengatasinya dengan terarah.

c. Dapat menghindarkan adanya kegiatan, pertumbuhan dan perkembangan yang tidak terarah dan tidak terkontrol.

2.1.3.3 Kebijaksanan Kredit

Prinsip pemberian kredit adalah merupakan pedoman yang ditempuh perusahaan untuk menentukan apakah pelanggan yang diberikan kredit dan jika diberikan berapa banyak jumlah kredit tersebut. pripsip pemberian kredit dari perusahaan dapat didefinisikan sebagai kriteria minimum yang harus dipenuhi oleh seorang pelanggan sebelum diberikan kredit. Dalam memberikan kredit pada seorang pelanggan pihak perusahaan harus memperhatikan lima aspek penting dari pelanggan tersebut yang dikenal dengan " the five c's credit " yaitu :

a. Carakter aspek ini menggambarkan keinginan atau kemauan pelanggan untuk memenuhi kewajiban – kewajiban persyaratan sesuai yang telah ditetapkan oleh perusahaan. pola – pola pembayaran hutang masa lalu sangat berguna untuk menilai karakter seorang pelanggan.

b. Capital aspek ini menunjukan pada kekuatan finansial calon pelanggan terutama dengan cara melihat jumlah modal sendiri yang dimiliki.

c. Capacity aspek ini menggambarkan kempuan seorang pelanggan untuk memenuhi kewajiban – kewajiban finansial. dalam capacity ini dapat diteliti missalnya pengalaman – pengalaman dalam berbisnis yang dihubungkan dengan pendidikannya.

d. Collateral aspek ini berarti jaminan untuk meyakinkan nilai kredit jaminan merupakan hal yang diperhitungkan sebagai pertimbangan untuk memberikan kredit. secara umum jaminan terbagi atas 2 jenis yaitu jaminan fisik dan jaminan nonfisik. jaminan fisik berupa tanah, surat berharga rumah dan sedangkan jaminan non fisik yaitu jaminan orang yang disebut avalist, jika terjadi hal – hal yang tidak diinginkan maka avalistlah yang menanggung resiko.

e. Condition aspek ini menunjukan kepada keadaan ekonomi calon pelanggan dan pengaruhnya pada kemampuan ekonomi calon pelanggan dalam memenuhi kewajibanya. Misalkan krisis ekonomi mengakibatkan pelanggan cendrung sulit untuk membayar hutangnya pada saat jatuh tempo.

2.1.3.4 Persyaratan Kredit

persyaratan kredit merupakan cermin pembayaran yang diisyaratkan kepada pelanggan yang membeli secara kredit, misalkan 2/10,n/30. Persyaratan seperti ini mengandung arti bahwa pelanggan akan menerima potongan sebesar 2% apabila pembayaran kredit dilakukan dalam waktu paling lama 10 hari setelah awal priode kredit. bila pelanggan tidak mengambil potongan tunai maka keseluruhan jumlah hutangnya harus dibayar paling lama 30 hari setelah awal priode.

Lain halnya pemberian kredit berupa pinjaman uang,biasanya perusahaan jasa seperti bank memberikan persyaratan kepada nasabah, misalnya nasabah ingin meminjam sejumlah uang maka nasabah diwajibkan menyerahkan barang jaminan seperti sertifikat tanah, surat kendaraan dan nasabah membayar bunga setiap bulanya yang telah diperhitungkan sebelumnya berdasarkan ketentuan yang berlaku dalam perusahaan. barang jaminan harus lebih besar nilainya dari jumlah uang yang akan dipinjam oleh nasabah, ini dikarenakan untuk menutupi kerugian perusahaan jika terjadi kredit macet.

Demikian pula jangka waktu pengembalian kredit, perusahaan pemberian jasa atau bank akan memberikan batasan atau jangka waktu tertentu untuk pengembalian kredit.

Jumlah kredit	**bunga**	**jangka waktu**
Kurang dari Rp 1000.0000	1%	1 tahun
Rp 1000.0000-15000.000	1,2%	2 tahun
Rp 15000.000-100.000.000	2%	Lebih dari 2 tahun
Lebih dari Rp 100.000.000	3%	3 tahun

Sehubungan dengan itu perusahaan perlu mengkelompokan terhadap nasabahnya berdasarkan pola pembayaran piutang atau kredit misalnya dapat dikatagorikan sebagai berikut :

1. Kredit lancar adalah nasabah yang membayar kewajibannya (buanga dan angsuran pokok)sesuai dengan tanggal jatuh tempo sampai sebulan pada jatuh tempo.

2. Kredit tidak lancar adalah jika nasabah membayar antara 3 – 6 bulan dari tanggal jatuh tempo.

3. Kredit diragukan adalah jika nasabah tidak membayar kewajiban selama batas waktu yang diberikan perusahaan, dimana kemungkinan nasabah dapat diberikan kelonggaran yaitu masa perpanjangan kredit.

4. Kredit macet adalah dimana usaha penyelesaian kredit tidak berhasil sampai dengan batas waktu maksimal.

2.1.3.5 Teknik Penegihan Kredit

Ada beberapa teknik penagihan yang dilakukan perum pegadaian bila nasabah belum membayar kewajibanya sampai waktu yang telah ditentukan sebagai berikut :

1. melalui surat.
   Bilamana waktu pembayaran utang oleh nasabah telah lewat, tetapi belum melakukan pembayaran, maka perum pegadaian dapat mengirim surat yang berisikan mengingatkan nasabah bahwa hutang nasabah telah jatuh tempo.
2. Melalui telpon.
   Apabila setelah dikirim surat teguran nasabah belum membayar juga maka bagian kredit akan menelpon nasabah dan secara pribadi meminta nasabah untuk membayar. Jika nasabah memiliki alas an yang dapat diterima kemungkinan perum pegadaian akan memberikan perpanjangan sampai jangka waktu tertentu.
3. Kunjungan personal.
   Tehnik dengan kunjungan personal sering kali disarankan karena sangat efektif

4. Tindakan yuridis.
   Jika nasabah tidak mau membayar juga maka perum pegadaian dapat melakukan penagihan dengan cara melalui pengadilan.

2.2 Pengawasan Kredit

2.2.1 Pengertian Pengawasan

Pengawasan adalah fungsi manajemen yang ditunjukan supaya keputusan yang telah dibuat dalam bentuk rencana benar – benar dijalankan sesuai dengan kebijakan yang telah ditentukan. Fungsi tersebut mencakup semua aktivitas yang dilaksanakan oleh pihak manejer dalam upaya memaksimalkan bahwa hasil harus sesuai dengan hasil yang direncanakan.

Ir.Sujamto mendefinisikan pengawasan sebagai berikut : **" pengawasan adalah segala usaha dan kegiatan untuk mengetahui dan menilai yang sebenarnya mengenai pelaksanaan tugas atau kegiatan apakah sesuai dengan yang semestinya."**

Dalam suatu organisasi atau perusahaan sering terjadi adanya kesalahan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan rencana yang ditetapkan, untuk menghindari atau memperkecil kesalahan diperlukan adanya pengawasan.

Matz dan Usry mendefinisikan **" pengawasan usaha sistemmatis perusahaan untuk mencapai tujuan dengan cara membandingkan prestasi kerja dengan rencana kegiatan secara terus menerus dengan diawasi dan jika manajemen ingin tetap berada dalam batas – batas ketentuan yang telah digariskan. Hasil nyata dibandingkan dengan rencana dan bila terdapat perbedaan besar maka akan diambil tindakan perbaikan."**

Dari pengertian diatas maka pengawasan dapat dianggap sebagai aktivitas untuk menemukan dan mengkoreksi penyimpangan – penyimpangan penting dalam hal yang ingin dicapai dari kegiatan – kegiatan yang telah direncanakan.

2.2.2 Tujuan Pengawasan

Pengawasan merupakan suatu tindakan untuk mencari suatu jaminan bahwa perintah – perintah yang telah ditetapkan sebelumnya. Secara garis besar pengawasan adalah sebagai berikut :

a. Untuk melakukan penentuan apakah tujuan organisasi yang telah dicapai sesuai dengan rencana atau program yang telah ditetapkan.

b. Untuk melakukan penilaian apakah tugas sesuai dengan aturan dan kebijaksanaan yang telah digariskan atau prosedur – prosedur yang berlaku.

c. Untuk penilaian apakah (sumber daya manusia, perawatan dan biaya) telah digunakan secara efisien tanpa pemborosan.

Dari uraian diatas tujuan pengawasan dibuat untuk memberikan kepastian bahwa setiap pekerjaan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh atasan untuk mencegah agar tidak ada hambatan, karena pengawasan sering

dianggap sebagai ancaman atasa kebebasan pribadi karyawan. Pada hal setiap organisasi perlu adanya pengawasan untuk menjamin pencapaian tujuan.

2.2.3 Fungsi Pengawasan

Pada dasarnya fungsi pengawasan yang dilakukan manajemen perusahaan adalah sebagai berikut :

a. Mencegah penyimpangan atau kesalahan
b. Memperbaiki penyimpangan atau kesalahan yang terjadi
c. Untuk mengatur perusahaan serta setiap kegiatan manajemen lainya
d. Untuk meningkatkan rasa tanggung jawab setiap personal dalam menjalankan tugasnya pada perusahaan.

2.2.4 Prosedur Pengawasan

Prosedur pengawasan digolongkan pada lima kelompok diantaranya sebagai berikut. :

a. Pemisahaan tugas

   Pemisahan tugas yang memadai dalam perusahaan atau organisasi

b. Prosedur otorisasi yang memadai

   Setiap transaksi dalam perusahaan terjadi atas dasar otorisasi yang memiliki wewenang untuk menyetujuinya. Oleh karena itu dalam

organisasi atau perusahaan harus dibuat sistem yang mengatur pembagian wewenang untuk otorisasi setiap transaksi yang terjadi.

c. Perencanaan dokumen dan catatan yang cukup

Formulir merupakan media yang digunakan untuk merekam wewenang untuk member otorisasi terlaksananya terlaksananya transaksi dalam organisasi atau perusahaan. Dilain pihak formulir merupakn dokumentasi yang digunakan sebagai pencatatan transaksi kedalam catatan akuntansi.

d. Pengaeasan fisik

Cara paling baik dalam perlindungan kekayaan dan catatan adalah dengan mengendalikan perlindungan fisik. Artinya catatan disimpan dengan baik dalam lemari besi dan selalu dalam keadaan terkunci.

e. Pengecekan indipenden atas kinerja

Pengecekan secara indipenden ini menyangkut pengecekan oleh orang lain tentang kinerja karyawan dan keaslian dokumen jumlah yang dicatatat dan laporan – laporan.

2.2.5 Sistem Pengawasan

Pengawasan dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :

a. Pengawasan Akuntansi (*administrative control*)

b. Pengawasan Administrasi (*acconting control*)

sementara pengawasan akuntansi meliputi organisasi, semua prosedur dan catatan yang berhubungan dengan pengamanan harta kekayaan serta dapat dipercayai catatan keuangan.

2.3 Pengendalian Intren Kredit

Pengendalian Intren Kredit dimulai sejak penerimaan pesanan penjualan, persetujuan bagian kredit, pengiriman barang yang sesuai, penyiapan, penerbitan faktur dan berakhir denngan penagihan piutang.

Satu hal yang paling penting dalam pengendalian intern penjualan kredit adalah dengan memisahkan bagian yang bertanggung jawab atas pengiriman barang, penagihan kredit yang dan penerimaan pembayaran dari pelanggan. Bila pelanggan telah menerapkan prosedur prosedur sehubungan dengan penjualan kredit maka pengendalian intern atas penjualan diharapkan dapat bertanggung jawab dengan baik.

2.3.1 Peranaan Pemerikasaan Intren

Pemerikasa intern merupakan salah satu bagian dari sistem pengendalian intern yang berfungsi untuk melakukan analisa dan penilaian atas kredit. Tujuan pemeriksaan intern adalah untuk membantu semua pegawai dalam melaksanakan

tanggung jawabnya secara efektif. Untuk itu pemeriksa intern memberikan kepada mereka analisis, penilaian, rekomendasi, nasehat dan memberikan informasi aktivitas yang akan diperiksanya.

Khusus untuk kredit, bagian pemeriksa intern berfungsi untuk memeriksa dan menetapkan bahwa seluruh kredit perusahaan relah dibukukan, prosedur telah dipatuhi, wewenang dilaksanakan sebagaimana mestinya dan laporan – laporan memberikan penjelasan tentang kredit.

Untuk memyakinkan kebenaran kredit, pemeriksa intern perlu sekiranya melakukan pengujian yang meliputi sebagai berikut :

1. verikasi kredit

    a. menentukan kebenaran jumlah kredit

    b. menentukan sahnya kredit sebagai tuntutan

    c. menentukan kemungkinan tertagih dan nilai realisasi kredit

    d. menentukan kewajaran kredit penyajian dalam pelaporan

2. pengujian prosedur kredit

    a. prosedur timbulnya kredit sebagai tuntutan yang sah

    b. prosedur pengiriman kredit dalam rangka pembukuan

    c. prosedur penetappan yang segera dibayar, disesuaikan atau dihapuskan.

Selain hal – hal tersebut pemeriksa intern juga berkewajiban untuk memberikan saran dan rekomendasi atas perbaikan sistem intern.

2.4 Kerangka Pemikiran

Perum pegadaian merupakan badan usaha yang bergerak dibidang pelayanan jasa dalam bentuk pemberian kredit pada masyarakat dengan sistem gadai dalam rangka membantu pemerintah dalam menunjang perekonomian dan mensejahtrakan kehidupan masyarakat kecil menengah.

Tugas pokok perum pegadaian adalah menyalurkan kredit dengan jaminan harta bergerak atas dasar hukum gadai, selain itu perum pegadaian juga memiliki fasilitas lain yang dapat membantu meningkatkan kualitas perusahaan dan juga meningkatkan laba bagi perusahaan.

Dalam menentukan jumlah pinjaman yang akan diterima nasabah, pegadaian harus melakukan penaksiran terlebih dahulu agar jumlah pinjaman yang diterima nasabah sesuai dengan barang jaminannya. Semakin besar penaksirannya maka akan semakin besar pula jumlah kredit yang akan diterima oleh nasabah, dan begitu pula semakin kecil penaksiran maka akan semakin kecil pula jumlah pinjaman yang akan diterima oleh nasabah.

Agar kredit yang disalurkan dapat digunakan sebagai mestinya oleh nasabah dan untuk mengantisipasi terjadinya kredit bermasalah maka perum Pegadaian harus melakukan Perencanaan dan Pengawasan kredit.Perencanaan dan

Pengawasan kredit merupakan salah satu fungsi manajemen yang penting digunakan oleh Pegadaian untuk menyelesaikan kredit bermasalah serta untuk mengendalikan dan mengelola kekayaan Pegadaian.