

ANALISIS PERAN *REWARD* SEBAGAI UPAYA PENURUNAN JUMLAH KREDIT MACET PADA PERUSAHAAN *FINANCE* DENGAN KONSEP *PANG PADE PAYU* (Studi Kasus Pada *Finance* Bija Utama Singaraja)

Ni Nyoman Anggasrini¹,
Gst. Ayu Ketut Rencana Sari Dewi¹, Made Aristia Prayudi²

Jurusan Akuntansi Program S1
Universitas Pendidikan Ganesha
Singaraja, Indonesia

e-mail: ni.nyoman.anggasrini@undiksha.ac.id, ayurencana@undiksha.ac.id,
prayudi.acc@undiksha.ac.id.

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui proses pemberian *reward* sebagai upaya penurunan jumlah kredit macet pada *Finance* Bija Utama Singaraja dengan konsep *pang pade payu*, (2) Untuk mengetahui peran *reward* sebagai upaya penurunan jumlah kredit macet pada *Finance* Bija Utama Singaraja dengan konsep *pang pade payu*, (3) Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi dalam penerapan *reward* sebagai upaya penurunan jumlah kredit macet pada *Finance* Bija Utama Singaraja dengan konsep *pang pade payu*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder berupa jawaban narasumber wawancara, observasi serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran *reward* dengan konsep "*Pang Pade Payu*" memang sangat penting diterapkan karena dengan adanya penerapan ini dapat menurunkan jumlah kredit macet di perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja. Proses pemberian *reward* dan meminimalisir hambatan yang dihadapi *Finance* Bija Utama Singaraja dengan konsep *pang pade payu* diterapkan sesuai dengan mengedepankan musyawarah kekeluargaan atau pendekatan langsung kepada masyarakat.

Kata kunci : Konsep "*Pang Pada Payu*", Kredit macet, *Reward*

Abstract

The objectives of this study were (1) to find out the process of giving rewards as an effort to reduce the number of non-performing loans in Bija Utama Finance Singaraja with the concept of pang pade payu,, (2) to find out the role of rewards as

an effort to reduce the number of non-performing loans in Bija Utama Finance Singaraja with the concept of pang pada payu, (3) to find out the obstacles faced in the implementation of rewards as an effort to reduce the number of non-performing loans in Bija Utama Finance Singaraja with the concept of pang pada payu,. This study used a descriptive qualitative approach. The data used in this study were primary data and secondary data in the form of the answers from the interviewees, observation and documentation. The results showed that the role of reward with the concept of “Pang Pade Payu” was very important to be implemented because the existence of its implementation could reduce the non-performing loans in Bija Utama Finance company. The process of giving rewards and minimizing the obstacles faced by Bija Utama Finance Singaraja with the concept of pang pade payu were applied accordingly by prioritizing meetings or discussions based on a familial relationship (musyawarah kekeluargaan) or a direct approach to the community.

Keywords: “Pang Pade Payu” concept, Non-performing loans, Rewards

PENDAHULUAN

Perusahaan pembiayaan (*multifinance*) adalah badan usaha yang dapat memberikan kemudahan dalam penyediaan dana atau barang. Perusahaan pembiayaan (*multifinance*) merupakan lembaga keuangan bukan bank. Perusahaan ini menyediakan fasilitas pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau barang untuk masyarakat berupa kredit yang biasa disebut pemohon kredit. Banyak permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh lembaga pembiayaan. Permasalahan yang sering dihadapi di lembaga pembiayaan ialah kasus kredit yang bermasalah seperti kredit macet. Kredit macet adalah suatu keadaan dimana nasabah sudah tidak sanggup membayar sebagian atau seluruh kewajibannya kepada pihak lembaga pembiayaan seperti yang telah diperjanjikan. Penyebab kredit macet ialah *Error Omission* (EO) yaitu timbulnya kredit macet yang ditimbulkan oleh adanya unsur kesengajaan untuk melanggar kebijakan atau prosedur yang telah ditetapkan dan *Error Commusion*

(EC) yaitu timbulnya kredit macet karena memanfaatkan lemahnya peraturan atau ketentuan yaitu memang belum ada atau sudah ada, tetapi tidak jelas. Jika kredit-kredit yang disalurkan oleh lembaga pembiayaan (Multifinance) banyak terjadi kredit macet maka akan menimbulkan kerugian yang besar, kerugian yang besar ini akan menghambat operasional perusahaan. Berdasarkan kasus kredit macet yang sering terjadi di lembaga pembiayaan, maka perlu melakukan segala cara dan strategi untuk menghindari banyaknya kredit macet yang terjadi di dalam perusahaan.

Perusahaan *Finance* Bija Utama Singaraja merupakan salah satu perusahaan pembiayaan yang bergerak di bidang pembiayaan barang-barang konsumen seperti elektronik, komputer, furnitur dan peralatan rumah tangga. Adapun alasan mengapa peneliti memilih Perusahaan *Finance* Bija Utama Singaraja dalam penelitiannya yaitu terjadi fenomena yang unik di perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja yaitu terkait

kebijakan yang dibuat oleh perusahaan dimana perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya dengan salah satunya adalah melalui pemberian *reward* kepada nasabah yang berhasil melakukan sejumlah transaksi dalam rentang waktu tertentu. Pemberian *reward* dalam dunia bisnis merupakan salah satu cara untuk membangun jalinan bisnis yang bertahan lama. Dalam pemberian *reward*, ada beberapa hal yang dapat membuat seseorang merasa senang dalam menerima suatu hadiah. Pemberian *reward*/hadiah merupakan bagian integral yang digunakan sebagai alat bauran komunikasi pemasaran yang mana bisa disinergikan dengan kegiatan promosi lainnya. Peran pemberian *reward* dalam perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja merupakan usaha untuk memberikan citra bahwa perusahaan tersebut memperhatikan nasabahnya sehingga tercipta suatu kondisi yang ideal antara nasabah dan perusahaan dalam melakukan kerjasamanya dalam jangka waktu yang lama. Hal ini bertujuan untuk membentuk hubungan timbal balik yang positif antara perusahaan dan nasabah serta sebagai sarana promosi perusahaan kepada nasabah tersebut serta calon nasabah lainnya. Kebijakan pemberian *reward* kepada nasabah yang dilaksanakan oleh perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja berbeda dari perusahaan *finance* yang lain. Jika perusahaan *finance* yang lain hanya memberikan *reward* kepada karyawan yang dimana bertujuan untuk meningkatkan kinerja perusahaan sedangkan dalam perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja melaksanakan *reward* kepada nasabah dan juga kepada karyawan.

Pemberian hadiah kepada nasabah tersebut bertujuan untuk meningkatkan volume transaksi perdagangan berjangka pada nasabah. Sehingga dalam pencapaian level tertentu nasabah tersebut diberikan kompensasi berupa hadiah yang sesuai dengan pencapaian yang telah dilakukan nasabah tersebut. Pemberian *reward* yang diterapkan oleh perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja berlandaskan konsep *pang pade payu*, yang dicantumkan dalam Misi pertama perusahaan bahwa: “Menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dengan para pelanggan dan kreditur yang bereputasi baik dan terpercaya dengan memberikan *reward* berdasarkan konsep *pang pade payu*”. Konsep *pang pade payu* merupakan ungkapan dalam bahasa Bali madya (bahasa Bali ragam madya atau tengah) yang terjemahan bebasnya adalah “agar sama-sama bisa” atau “jadi” tiada lain mencapai tujuan masing-masing pihak. Walaupun tujuan yang dicapai itu tidak sepenuhnya sesuai target. “Dalam konteks budaya Bali, *payu* dalam ungkapan *pang pade payu* bermakna sukses atau menang, itu sebabnya, *pang pade payu* juga bermakna sebagai “prinsip sama-sama menang, sama-sama diuntungkan”. Prinsip “*Pang Pada Payu*” adalah bentuk prinsip yang dianut oleh masyarakat Hindu di Bali yaitu dengan cara penerapan prinsip saling memberi dan menerima (*resiprositas*) sepanjang telah menjadi satu kesatuan untuk kemajuan bersama. Ini adalah salah satu cara menyelesaikan sengketa kredit macet dengan menghormati dan memperkuat kearifan dari hukum adat yang bersifat lokal untuk memperkaya sistem hukum. Dengan prinsip *pang pada*

payu, penyelesaian sengketa atau masalah dilandasi konsep kedamaian.

Berdasarkan hal tersebut, bisa dilihat yang dimaksudkan *pang pade payu* ialah dari akun nasabah yang melakukan pencapaian sejumlah transaksi dengan rentan waktu yang ditetapkan oleh perusahaan dan memenuhi syarat point *reward* maka nasabah tersebut berhak mendapatkan *reward* atau hadiah dari perusahaan seperti *voucher* jalan-jalan bersama keluarga sejumlah Rp.250.000,00. Dari pihak perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja juga merasa diuntungkan dari hal tersebut, karena dengan memberikan *reward* tersebut kepada nasabah dapat menurunkan jumlah kredit macet yang ada, dapat menarik calon nasabah lebih banyak, dan nasabah lama yang melakukan peminjaman uang untuk kebutuhannya tidak berpindah ke perusahaan *finance* yang lain. Fenomena yang ada di Perusahaan *Finance* Bija Utama Singaraja adalah pemberian hadiah tersebut memberi pengaruh yang secara signifikan dalam meningkatkan jumlah transaksi nasabah. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh positif pemberian hadiah (*reward*) karena mampu menurunkan jumlah kredit macet dan dapat meningkatkan promosi perusahaan dalam mencapai target yang telah ditetapkan. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui proses pemberian *reward* sebagai upaya penurunan jumlah kredit macet pada Perusahaan *Finance* Bija Utama Singaraja dengan konsep *pang pade payu*, untuk mengetahui peran *reward* sebagai upaya penurunan jumlah kredit macet pada Perusahaan *Finance* Bija Utama Singaraja dengan konsep *pang pade payu*, dan untuk

mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penerapan *reward* sebagai upaya penurunan jumlah kredit macet pada Perusahaan *Finance* Bija Utama Singaraja dengan konsep *pang pade payu*.

Adapun landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemberian hadiah, peranan pemberian hadiah, kredit, lembaga pembiayaan dan konsep *pang pade payu*. Dalam langkah untuk mengenalkan produk atau jasa kepada nasabah atau konsumen, pelaku usaha atau yang bisa disebut dengan perusahaan dalam melakukan promosi pemasarannya menggunakan hadiah untuk mendapatkan konsumen atau nasabah yang lebih banyak lagi (Ying, 2006). Hadiah menurut Sherry (1983) adalah segala sumber daya, baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud dapat digunakan sebagai hadiah. Bisa disimpulkan bahwa benda atau objek, jasa atau layanan dan pengalaman bisa digunakan sebagai hadiah (Sherry, 1983). Menurut Sherry (1983) hadiah merupakan perwujudan ekspresi hubungan sosial. Bruck (2004) mengemukakan, hal ini membuat terbentuknya hubungan, menciptakan dan menjaga ikatan relasi pada tujuan dan alasan mengapa hadiah tersebut diberikan. Bisa dihubungkan bahwa alasan perusahaan dalam memberikan hadiah kepada nasabah atau konsumennya adalah untuk membentuk suatu ikatan dengan perusahaan. Yang mana perusahaan melakukannya sebagai bagian promosi sehingga pemberian hadiah tersebut merupakan upaya perusahaan dalam menjangkau nasabah atau konsumennya untuk suatu tujuan tertentu. Pengertian hadiah menurut Kamus Besar Bahasa

Indonesia (KBBI) adalah pemberian suatu benda sebagai penghargaan atas suatu pencapaian, sebagai pertanda penghormatan, dan sebagai media pengingat atau kenang–kenangan. Menurut Mauss (1925) pemberian hadiah dapat dijadikan sarana yang dalam memprovokasi khalayak umum dalam meningkatkan produktivitas, namun dalam saat yang bersamaan suatu hadiah dapat menimbulkan makna yang tak terwujud dari pemberian hadiah tersebut. Menurut Komter & Vollenbergh (1997), hadiah merupakan sarana untuk menunjukkan ekspresi emosional dan kepribadian atau diri pemberi hadiah.

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif. Jenis penelitian kualitatif ini adalah studi kasus pada lembaga pembiayaan (*Multifinance*) Penelitian ini tergolong penelitian kualitatif karena bertujuan untuk mendeskripsikan peran *Reward* dengan konsep "*Pang Pada Payu*" sebagai penurunan jumlah Kredit Macet Di perusahaan *finance* (Studi Kasus di *Finance* Bija Utama Singaraja, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng). Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian akan dilaksanakan. Penelitian ini dilaksanakan pada Perusahaan *Finance* Bija Utama Singaraja, Jl. Surapati No. 9 Banyuning, Kec. Buleleng, Kab. Buleleng, Bali 81119, Indonesia. Dalam penelitian ini diperlukan dua jenis data primer dan data sekunder.

Informan dalam penelitian ini ditunjuk secara *purposive*. Informan yang ditunjuk kriterianya, yaitu sejauh mana mereka

memahami masalah yang dikaji, sebagaimana yang dirumuskan dalam pertanyaan peneliti, serta mewakili anggota perusahaan *finance* yang turut berperan dalam pengelolaan perusahaan ini. Ada 6 kunci informan dalam penelitian ini yaitu Pemilik Perusahaan *Finance*, Manajer Perusahaan *Finance*, Petugas kredit (*Credit Analis*), Petugas Survey, Pegawai pencatatan keuangan yang berkaitan dengan penelitian, dan Nasabah Bija Utama Singaraja (Masyarakat).

Penulis melakukan wawancara terhadap informan untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan. Dalam proses wawancara ini, penulis mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang relevan dalam permasalahan yang diangkat. Informan yang telah ditunjuk akan diwawancarai dengan menggunakan teknik wawancara mendalam. Agar wawancara mendalam bisa berlangsung secara terarah, perlu disusun pedoman wawancara yang memuat pokok-pokok pikiran yang terkait dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap pihak-pihak terkait. Observasi penelitian adalah pengamatan sistematis dan terencana yang diniati untuk memperoleh data yang dikontrol validitas dan reliabilitasnya. Teknik pengumpulan data lainnya adalah studi dokumen. Dokumen yang dikaji antara lain adalah dokumen yang terkait dengan laporan keuangan kredit macet.

Proses wawancara kepada informan terkadang keluar dari konteks pedoman wawancara yang telah disusun, sehingga perlu dilakukan reduksi data. Penyajian data dilakukan terhadap data yang diperoleh melalui proses wawancara,

e-ISSN: 2614 – 1930

observasi, dan studi dokumen. Data yang diperoleh dari proses wawancara dan observasi disajikan melalui penyusunan teks naratif dalam kesatuan bentuk, keteraturan, pola-pola, penjelasan, pemaknaan, konfigurasi dan alur sebab akibat. Data yang diperoleh dari studi dokumen disajikan dalam bentuk tabel-tabel. Untuk menganalisis data pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik deskriptif kualitatif dengan penekanan pada penelitian sumber, mengungkapkan fakta (menguraikan data dengan mendeskripsikan data yang diperoleh dari penelitian, baik data primer maupun data sekunder) dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, kemudian data yang diperoleh diuraikan serta dikembangkan berdasarkan teori yang ada.

Keabsahan data adalah untuk melihat derajat kebenaran atau kepercayaan terhadap hasil penelitian dengan mempergunakan standarisasi tertentu. Menurut Patton dan Moleong (2005, 178) mengatakan bahwa dalam rangka menjaga keabsahan data digunakan empat kriteria: Kepercayaan (*credibility*), Keteralihan (*transferability*), Kebergantungan (*dependability*), Kepastian (*confirmability*)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai peran *reward* dengan konsep *pang pade payu* dalam penyelesaian kredit macet yang dilakukan oleh perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja merupakan suatu kebijakan yang dibuat berdasarkan pertimbangan dari beberapa pihak, kebijakan yang

dimaksudkan ialah seperti pemberian *reward* sebagai upaya penurunan jumlah kredit macet. Terkait kebijakan yang dibuat oleh perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja dimana perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya dengan salah satunya adalah melalui pemberian *reward* kepada nasabah yang berhasil melakukan sejumlah transaksi dalam rentang waktu tertentu. Pemberian *reward*/hadiah merupakan bagian integral yang digunakan sebagai alat bauran komunikasi pemasaran yang mana bisa disinergikan dengan kegiatan promosi lainnya. Peran pemberian *reward* dalam perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja merupakan usaha untuk memberikan citra bahwa perusahaan tersebut memperhatikan nasabahnya sehingga tercipta suatu kondisi yang ideal antara nasabah dan perusahaan dalam melakukan kerjasama dalam jangka waktu yang lama. Hal ini bertujuan untuk membentuk hubungan timbal balik yang positif antara perusahaan dan nasabah serta sebagai sarana promosi perusahaan kepada nasabah tersebut serta calon nasabah lainnya. Kebijakan pemberian *reward* kepada nasabah yang dilaksanakan oleh perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja berbeda dari perusahaan *finance* yang lain. Jika perusahaan *finance* yang lain hanya memberikan *reward* kepada karyawan. Dalam kegiatan operasionalnya, perusahaan *finance* Bija Utama berlandaskan dengan nilai kekeluargaan, sehingga dalam penyelesaian suatu masalah perusahaan berpegang teguh pada keadilan yaitu melalui musyawarah agar keputusan yang diambil tidak menguntungkan atau merugikan sebelah pihak. Penelitian ini menggunakan metode

kualitatif dan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data pada penelitian ini dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui latar belakang perusahaan menerapkan sistem pemberian *reward* dengan konsep *pang pade payu*, mengetahui proses/prosedur pengajuan kredit sampai pada pemberian *reward*, mengetahui peran pemberian *reward* yang dilakukan perusahaan, dan mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi perusahaan dalam menjalankan kebijakan tersebut. Sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja dalam pengambilan keputusan kedepannya khususnya dalam penyelesaian kredit macet. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan dan referensi untuk penelitian selanjutnya dan lebih mendalam lagi mengenai peranan pemberian *reward* dengan prinsip "*pang pade payu*" dalam penyelesaian kredit macet. Serta penelitian ini juga sangat bermanfaat bagi penulis karena dapat menambah pengetahuan dan wawancara mengenai prinsip "*pang pade payu*" dalam penyelesaian kredit macet pada perusahaan *finance*.

Penyelesaian kredit macet sangat perlu dilakukan karena jika kredit macet dibiarkan terjadi maka akan berpengaruh pada kelangsungan usaha *finance* itu sendiri. Di Bali, kita telah mengenal suatu kearifan lokal yang dapat menyelesaikan masalah tanpa menguntungkan atau merugikan sebelah pihak yaitu konsep "*pang pade payu*". Penyelesaian masalah

menggunakan konsep *pang pade payu* juga diterapkan di perusahaan *finance* di Bali khususnya di perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja. Dengan penerapan pemberian *reward* dengan konsep *pang pade payu* ini dapat memberikan keadilan bagi pihak perusahaan dan juga pihak nasabah. Hal ini berarti tidak ada yang merasa diuntungkan atau dirugikan sebelah pihak baik itu dari pihak perusahaan maupun pihak nasabah. Pihak perusahaan merasa diuntungkan karena kreditnya bisa diselamatkan sehingga tidak terjadi kredit macet yang sampai membuat perusahaan tidak sehat dan masih bisa beroperasi. Sedangkan nasabah juga merasa diuntungkan karena diberikan *reward* oleh perusahaan karena sudah melakukan sejumlah transaksi dengan rentan waktu yang ditentukan oleh perusahaan.

Peran *reward* dengan konsep "*Pang Pada Payu*" sebagai upaya penurunan jumlah kredit macet di perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja. Konsep "*Pang Pada Payu*" adalah bentuk prinsip yang dianut oleh masyarakat Hindu di Bali yaitu dengan cara penerapan prinsip saling memberi dan menerima sepanjang telah menjadi satu kesatuan untuk kemajuan bersama. Ini adalah salah satu cara menyelesaikan sengketa kredit macet dengan menghormati dan memperkuat kearifan dari hukum adat yang bersifat lokal untuk memperkaya sistem hukum. Penerapan konsep "*Pang Pada Payu*" sebagai upaya penurunan jumlah kredit macet di *finance* Bija Utama Singaraja jika dikaitkan dengan masyarakat Hindu juga dikenal dengan *Menyame Braye* (saling menolong atau membantu, misalnya dalam

e-ISSN: 2614 – 1930

permodalan). Perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja terus mengalami perkembangan dengan konsep “*Pang Pada Payu*” dalam pemberian *reward* kepada nasabahnya yang dimana cukup mampu membuat masyarakat nyaman dalam mencari pinjaman di *finance* Bija Utama Singaraja dan hal ini dapat mencegah kredit macet yang akan terjadi.

Proses Pemberian *Reward* Sebagai Upaya Penurunan Jumlah Kredit Macet Pada Perusahaan *Finance* Bija Utama Singaraja Dengan Konsep *Pang Pade Payu*.

Proses atau prosedur pemberian kredit adalah tahap-tahap yang harus dilalui sebelum suatu kredit diputuskan untuk diluncurkan. Tujuannya adalah untuk mempermudah lembaga pembiayaan dalam menilai kelayakan suatu permohonan kredit. Gd Prana Jaya Wirawan sebagai petugas kredit (*analisis kredit*) mengatakan bahwa:

“Prosedur ataupun proses awal pengajuan kredit sampai dengan persetujuan di berikannya sebuah *reward* kepada nasabah sebagai upaya penurunan jumlah kredit macet pada perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja dengan konsep *pang pade payu* adalah sebagai berikut: Pengajuan berkas-berkas, Penyelidikan berkas pinjaman, Wawancara, Melakukan survey, Keputusan kredit, Penandatanganan akad kredit/perjanjian lainnya, Penyaluran/penarikan dana, Mengecek/menganalisis akun-akun nasabah, Pengambilan keputusan untuk

akun nasabah, Melakukan konfirmasi kepada nasabah, dan Pemberian *reward* kepada nasabah”.

Jika perusahaan sudah mengecek dan menganalisis akun-akun nasabah di perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja, maka selanjutnya adalah menindak lanjuti hal tersebut. Penerapan prinsip “*pang pade payu*” pada perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja dilakukan dengan cara kekeluargaan yaitu dengan melakukan pendekatan secara langsung pada nasabah yang menunggak kewajibannya (kredit yang macet), dalam hal ini pegawai akan menanyakan apakah yang menyebabkan nasabah tidak membayar kewajibannya. Jika nasabah masih mempunyai niat baik untuk membayar kredit akan tetapi masih sedang dalam kesulitan keuangan pihak perusahaan akan memberikan perpanjangan jangka waktu kepada kreditur agar bisa memenuhi kewajibannya. Namun untuk akun nasabah yang melakukan pembayaran kredit tepat pada waktunya dan memenuhi syarat, maka nasabah tersebut berhak mendapatkan *reward* dari perusahaan. Hal ini adalah penerapan prinsip “*pang pade payu*” yang dilakukan oleh perusahaan kepada nasabah.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa proses atau prosedur pengajuan kredit sampai persetujuan pemberian *reward* (hadiah) pada perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja sudah menerapkan konsep *pang pade payu* yang telah mencapai keadilan, sesuai dengan arti dari prinsip *pang pade payu* itu sendiri. Dengan penerapan prinsip *pang pade payu* ini perusahaan *finance* Bija

e-ISSN: 2614 – 1930

Utama singaraja merasa diuntungkan karena dapat menurunkan jumlah kredit macet pada perusahaan dan masih bisa beroperasi. Sedangkan nasabah juga merasa diuntungkan karena diberikan *reward* (hadiah) karena telah melakukan sejumlah transaksi yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Peran *Reward* Sebagai Upaya Penurunan Jumlah Kredit Macet Pada Perusahaan *Finance* Bija Utama Singaraja Dengan Konsep *Pang Pade Payu*.

Pemberian *reward* yang dilaksanakan oleh perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja adalah salah satu strategi dan cara untuk membuat pendapatan perusahaan bertambah dan memperbaiki citra dari perusahaan. Dengan dikeluarkan kebijakan tersebut para anggota nasabah perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja lebih termotivasi dalam pembayaran kreditnya. Peran pemberian *reward* kepada nasabah dengan konsep *pang pade payu* tersebut memang benar berdampak baik (menguntungkan) kepada nasabah dan juga kepada perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja. Hal tersebut yang dinyatakan oleh pimpinan (manajer) perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja yaitu Bapak Komang Dharma Pramana yang mengatakan bahwa:

“Di Bali, banyak penyelesaian masalah yang diselesaikan dengan berlandaskan pada nilai-nilai kekeluargaan atau yang dikenal kearifan lokal dan disebut prinsip “*pang pade payu*”. konsep *pang pade*

payu ini dapat dimaksudkan sama-sama jadi atau sama-sama untung. Biasanya ungkapan *pang pade payu* ini muncul dalam interaksi pedagang dan pembeli dipasar. Dari hal tersebut perusahaan mencoba menerapkan prinsip tersebut, dengan pemberian *reward* kepada nasabah, perusahaan dan nasabah merasa diuntungkan. Dengan adanya kebijakan itu, perusahaan memiliki peluang untuk pencapaian target transaksi yang ditentukan dan juga dapat memotivasi nasabah dalam pembayaran kredit tepat pada waktunya, hal ini otomatis akan mempengaruhi penurunan tingkat kredit macet pada perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja.”

Kebijakan pemberian *reward* kepada nasabah yang dibuat oleh perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja sangat berperan penting di dalam perusahaan. Dengan adanya kebijakan ini sangat mengurangi kredit macet yang terjadi diperusahaan. Hal ini disampaikan oleh karyawan keuangan yang mencatat laporan tentang kredit perusahaan yaitu Ibu Ni Nyoman Asiawati yang mengatakan bahwa:

“Kebijakan pemberian *reward* kepada nasabah sangat berdampak baik bagi perusahaan, dilihat dari laporan keuangan mengalami peningkatan jumlah transaksi seperti pada laporan laba/rugi terjadi peningkatan pendapatan dari tahun 2016-2018 dan terjadi penurunan piutang usaha dari tahun 2016-2018 dilihat dari laporan neraca. Kredit macet sudah berkurang

e-ISSN: 2614 – 1930

semenjak dibuatnya kebijakan tersebut.”

Jadi peran pemberian *reward* untuk nasabah yang diterapkan oleh perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja adalah sebagai upaya meningkatkan citra perusahaan, sarana mempererat hubungan bisnis pada nasabah, merupakan komponen penting bagian pemasaran, sebagai sarana motivasi, sebagai sarana hiburan, dan yang terpenting sebagai upaya penurunan jumlah kredit macet yang terjadi, peran *reward* ini sangat penting untuk motivasi nasabah dalam meningkatkan jumlah transaksi oleh nasabah.

Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Dalam Penerapan *Reward* Sebagai Upaya Penurunan Jumlah Kredit Macet Pada Perusahaan *Finance* Bija Utama Singaraja Dengan Konsep *Pang Pade Payu*.

Setiap kebijakan yang dibuat oleh suatu perusahaan tidak selamanya berjalan lancar, dipertengahan berjalannya suatu kebijakan biasanya akan menemukan suatu kendala ataupun hambatan. Hal ini sama dengan kebijakan yang dibuat oleh perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja yaitu pemberian *reward* sebagai upaya penurunan jumlah kredit macet dengan konsep *pang pade payu*. Dari kebijakan yang dibuat oleh perusahaan terdapat beberapa hambatan. Hal ini disampaikan oleh karyawan kredit (*Credit Analis*) perusahaan Bija Utama Singaraja yaitu Bapak GD. Prana Jaya Wirawan yang menyatakan bahwa:

“Tidak semua kebijakan dibuat akan berjalan lancar-lancar saja, hambatan pasti ada namun tidak banyak. Adapun hambatan yang dihadapi ialah dari pihak internal maupun eksternal, namun dari pihak perusahaan sudah mencari solusi dari kendala tersebut”

Sedangkan hambatan/kendala dalam pemberian *reward* kepada nasabah, pihak perusahaan merasa kesulitan didalam menghubungi nasabah. Ada lima (5) Hambatan/kendala dalam pemberian *reward* kepada nasabah sebagai upaya penurunan jumlah kredit macet diantaranya: Tidak ada respon dari nasabah/tidak menjawab panggilan, pergantian nomor telepon, tempat tinggal yang berpindah, tidak sesuai antara peminjam dana dengan data pemohon kredit “Atas Nama” , nasabah meninggal dunia. Namun pihak perusahaan menggunakan konsep *pang pade payu* sebagai landasan dalam penyelesaian hambatan pemberian *reward* tersebut, yang didasari kekeluargaan dan keadilan. Hal ini disampaikan oleh Petugas kredit (*Credit analys*) yaitu Bapak GD Prana Jaya Wirawan yang mengatakan bahwa:

“Hambatan/kendala dalam pemberian *reward* kepada nasabah, pihak perusahaan merasa kesulitan didalam menghubungi nasabah. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya: Tidak ada respon dari nasabah/tidak menjawab panggilan, pergantian nomor telepon, tempat tinggal yang berpindah, tidak sesuai antara peminjam dana dengan data pemohon kredit “Atas Nama” , nasabah meninggal dunia. Namun

konsep *pang pade payu* tetap menjadi landasan dalam penyelesaian hambatan pemberian *reward*, prinsip *pang pade payu* adalah keadilan atau sama-sama diuntungkan. Jadi, dengan penerapan prinsip *pang pade payu* perusahaan tetap mengusaha untuk memberikan *reward* tersebut kepada nasabah bersangkutan, tetapi jika tenggang waktu penerimaan lewat dari rentan waktu yang ditentukan maka pemberian *reward* tersebut hangus/tidak berlaku lagi”

Jadi bisa disimpulkan ada lima (5) Hambatan/kendala dalam pemberian *reward* kepada nasabah sebagai upaya penurunan jumlah kredit macet diantaranya: Tidak ada respon dari nasabah/tidak menjawab panggilan, pergantian nomor telepon, tempat tinggal yang berpindah, tidak sesuai antara peminjam dana dengan data pemohon kredit “Atas Nama” , nasabah meninggal dunia.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan yang menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu pertama proses atau prosedur pengajuan kredit sampai persetujuan pemberian *reward* (hadiah) pada perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja sudah menerapkan konsep *pang pade payu* yang telah mencapai keadilan, sesuai dengan arti dari prinsip *pang pade payu* itu sendiri. Dengan penerapan prinsip *pang pade payu* ini perusahaan *finance* Bija Utama singaraja

merasa diuntungkan karena dapat menurunkan jumlah kredit macet pada perusahaan dan masih bisa beroperasi. Sedangkan nasabah juga merasa diuntungkan karena diberikan *reward* (hadiah) karena telah melakukan sejumlah transaksi yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Kedua, Peran pemberian *reward* dalam perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja merupakan usaha untuk meningkatkan citra perusahaan, sarana mempererat hubungan bisnis pada nasabah, merupakan komponen penting bagian pemasaran, sebagai pertanda terimakasih pada nasabah yang setia, sebagai sarana motivasi, sebagai sarana hiburan, dan yang terpenting sebagai upaya penurunan jumlah kredit macet yang terjadi, peran *reward* ini sangat penting untuk motivasi nasabah dalam meningkatkan jumlah transaksi oleh nasabah yang nantinya bertujuan untuk lebih memajukan dan mengembangkan perusahaan.

Ketiga, Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pengajuan kredit sampai pada pemberian *reward* pada perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja ada lima (5) Hambatan/kendala dalam pemberian *reward* kepada nasabah sebagai upaya penurunan jumlah kredit macet diantaranya: Tidak ada respon dari nasabah/tidak menjawab panggilan, pergantian nomor telepon, tempat tinggal yang berpindah, tidak sesuai antara peminjam dana dengan data pemohon kredit “Atas Nama” , dan nasabah meninggal dunia. Namun pihak perusahaan menggunakan konsep *pang pade payu* sebagai landasan dalam penyelesaian hambatan pemberian *reward*

e-ISSN: 2614 – 1930

tersebut, yang didasari kekeluargaan dan keadilan.

Saran

Kredit macet jangan sampai meningkat, sehingga perkembangan kelangsungan perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja juga dapat meningkat dan tidak terganggu dengan kredit macet dari nasabah, sebaiknya perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja lebih selektif dalam pemberian kredit sesuai dengan tingkat usaha dan kemampuan nasabah pemohon kredit. Penyebab kredit macet cenderung pada faktor pekerjaan, unsur kesengajaan untuk melanggar kebijakan atau prosedur yang telah ditetapkan dan memanfaatkan lemahnya peraturan atau ketentuan yaitu memang belum ada atau sudah ada, tetapi tidak jelas. Penerapan peran *reward* dengan konsep "*Pang Pada Payu*" sebagai upaya penurunan jumlah kredit macet di perusahaan *finance* Bija Utama Singaraja dengan selalu mengedepankan musyawarah kekeluargaan kepada nasabah perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bruck, Jonathan. 2004. *The Evolution of Gift-Giving*. MA Industrial Design. Hal: 1-29
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2018. Beri. [Online]. Tersedia di: <http://kbbi.web.id/beri>. Diakses 29 Oktober 2018.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2018. Hadiah. [Online]. Tersedia di:

<http://kbbi.web.id/hadiah>. Diakses 29 Oktober 2018.

- Komter, A., & Vollebergh, W. 1997. *Gift giving the emotional significance of family and friends*. *Journal of Marriage and the Family*, Hal: 747-757.
- Mauss, Marcel. 1990. *The Gift Form Functions of Exchange in Archaic Societies*, New York: Norton
- Pradnyani, Ni Putu Wira Ayu. 2017. *Konsep Pang Pada Payu Dalam Penyelesaian Kredit Macet Di Badan Usaha Milik Desa (Studi Kasus Di Bum Desa Banjarasem Mandara, Desa Banjarasem, Kecamatan Seririt, Kabupaten Buleleng)*. *e-journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program S1 (Volume 7 No 1 Tahun 2017)*
- Sherry Jr, Jhon. F. 1983. *Gift giving in anthropological perspective*. *Journal of consumer research*, Vol. 10, No. 2, Hal: 157-168.
- Ying, Fang. 2006. *Promoting business with corporate gifts major issues empirical evidence*. *Corporate communications: an international journal*, Vol. 11, No. 1, Hal: 43-55.