



Pengaruh Manajemen Risiko Dan Kualitas Pembiayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Pegadaian Sidorukun Medan

Elfirianti Hasibuan¹⁾, Nalom Siagian²⁾, Lampola P. Sitorus³⁾

Universitas HKBP Nommensen, Medan, Indonesia

[^{1\)}elfirianti.hasibuan@student.uhn.ac.id](mailto:elfirianti.hasibuan@student.uhn.ac.id)

[^{2\)}nalom.siagian@uhn.ac.id](mailto:nalom.siagian@uhn.ac.id)

[^{3\)}lampolaui@gmail.com](mailto:lampolaui@gmail.com)

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya ketidaksesuaian antara standar penerapan manajemen risiko dan kualitas pembiayaan dengan kondisi aktual di lapangan pada program Kredit Usaha Rakyat di PT Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Sidorukun Medan. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi tingkat loyalitas nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen risiko dan kualitas pembiayaan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada delapan puluh empat nasabah aktif yang dipilih sebagai sampel penelitian. Data penelitian dianalisis menggunakan teknik regresi linear berganda setelah memenuhi uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kualitas pembiayaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Secara simultan, manajemen risiko dan kualitas pembiayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan manajemen risiko yang efektif dan peningkatan kualitas pembiayaan dapat memperkuat loyalitas nasabah secara berkelanjutan.

Kata kunci: Manajemen Risiko, Kualitas Pembiayaan, Loyalitas Nasabah, Kredit Usaha Rakyat, Pegadaian

Abstract

This study is motivated by the inconsistency between the standard implementation of risk management and financing quality and the actual conditions in the field within the People's Business Credit program at PT Pegadaian Sidorukun Branch Service Unit in Medan. This condition may affect customer loyalty. This study aims to analyze the influence of risk management and financing quality on customer loyalty. The research employed a quantitative approach using a survey method by distributing questionnaires to eighty four active customers selected as research samples. The data were analyzed using multiple linear regression after fulfilling classical assumption tests. The results show that risk management has a positive and significant effect on customer loyalty. Financing quality also has a positive and significant effect on customer loyalty. Simultaneously, risk management and financing quality significantly influence customer loyalty. This study concludes that effective implementation of risk management and improvement of financing quality can strengthen sustainable customer loyalty.

Key words: Risk Management, Financing Quality, Customer Loyalty, People's Business Credit, Pawnshop

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan potensi besar dalam pengembangan usaha perkreditan karena sebagian besar masyarakatnya berada pada kelompok berpenghasilan rendah dan masih membutuhkan akses permodalan untuk mendukung keberlangsungan usaha. Pemerintah melalui program Kredit Usaha Rakyat (KUR) memperluas akses pembiayaan yang mudah, cepat, serta berbunga rendah bagi pelaku UMKM guna mendorong pertumbuhan sektor riil dan memperkuat kemandirian ekonomi masyarakat. Data Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian (2024) menunjukkan bahwa realisasi penyaluran KUR mencapai Rp280,28 triliun atau 100,10% dari target dengan rasio kredit bermasalah sebesar 2,19%, yang menegaskan bahwa KUR menjadi instrumen penting dalam mempercepat geliat ekonomi masyarakat kecil.

PT Pegadaian (Persero) merupakan salah satu lembaga keuangan non-bank yang dipercaya menyalurkan KUR kepada masyarakat melalui Unit Pelayanan Cabang, termasuk PT Pegadaian UPC Sidorukun. Unit ini diminati pelaku usaha mikro karena persyaratan yang mudah dan proses pencairan yang tidak berbelit. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat tantangan yang berkaitan dengan kualitas pembiayaan dan pengelolaan risiko.

Selama periode 2022–2024 masih terdapat debitur dengan kualitas kredit dalam perhatian khusus, kurang lancar, diragukan, hingga macet. Pada tahun 2022 jumlah debitur sebanyak 235 orang, tahun 2023 sebanyak 425 orang, dan tahun 2024 sebanyak 340 orang dengan variasi kolektibilitas setiap tahunnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian nasabah belum mampu memenuhi kewajibannya secara tepat waktu. Penyebab kredit bermasalah antara lain penggunaan dana yang tidak sesuai tujuan usaha, ketidakpatuhan terhadap jadwal angsuran, kurangnya kemampuan dalam mengelola usaha, serta kebangkrutan. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian nasabah belum memiliki kemampuan manajerial yang memadai dalam menjaga keberlanjutan usahanya setelah memperoleh pembiayaan.

Selain faktor yang berasal dari nasabah, terdapat persoalan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan penerapan manajemen risiko. Proses analisis pembiayaan terkadang dirasakan tidak konsisten dan kurang transparan. Meskipun prosedur manajemen risiko seperti analisis kelayakan usaha, penilaian agunan, monitoring pembiayaan, hingga restrukturisasi telah diterapkan, tetap ditemukan kasus keterlambatan pembayaran dan kredit bermasalah. Perbedaan kualitas pelayanan antarpetugas juga memengaruhi pengalaman nasabah selama proses pembiayaan.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara standar layanan dan manajemen risiko yang seharusnya berjalan dengan kondisi nyata di lapangan. Secara ideal, penerapan manajemen risiko yang baik mampu meminimalkan terjadinya pembiayaan bermasalah. Namun kenyataannya, Pegadaian UPC Sidorukun masih menghadapi kredit tidak lancar setiap tahun meskipun prosedur risiko telah diterapkan. Di sisi lain, kualitas pembiayaan yang seharusnya menjadi keunggulan kompetitif tidak selalu dirasakan merata oleh seluruh nasabah sehingga dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas.

Selain gap fenomena, terdapat pula gap riset karena sebagian besar penelitian mengenai manajemen risiko, kualitas pembiayaan, dan loyalitas nasabah dilakukan pada sektor perbankan, sedangkan Pegadaian sebagai lembaga keuangan non-bank memiliki karakteristik operasional dan mekanisme analisis risiko yang berbeda. Penelitian yang secara khusus meneliti pengaruh manajemen risiko dan kualitas pembiayaan terhadap loyalitas nasabah pada program KUR Pegadaian di tingkat Unit Pelayanan Cabang seperti UPC Sidorukun masih terbatas, sehingga hasil penelitian sebelumnya belum sepenuhnya menggambarkan kondisi spesifik pada Pegadaian.

Berdasarkan kondisi umum, fenomena, kesenjangan fenomena, dan kesenjangan riset tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen risiko terhadap loyalitas nasabah, menganalisis pengaruh kualitas pembiayaan terhadap loyalitas nasabah, serta menganalisis pengaruh manajemen risiko dan kualitas pembiayaan secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada program KUR di PT Pegadaian UPC Sidorukun. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan ilmu manajemen keuangan serta

memberikan manfaat praktis bagi Pegadaian, kampus, dan pemerintah dalam meningkatkan implementasi manajemen risiko dan kualitas pembiayaan guna memperkuat loyalitas nasabah dan keberlangsungan UMKM.

METODE

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi yang menjadi fokus dalam penelitian ini meliputi keseluruhan nasabah KUR di PT. Pegadaian UPC Sidorukun Medan sebanyak 84 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *total sampling*. Teknik pengambilan data melalui kuesioner (angket) yang dibagikan kepada sampel dalam penelitian ini. Kemudian untuk menganalisis data menggunakan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Selanjutnya analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda, yaitu uji t (pengujian hipotesis secara parsial) dan uji f (pengujian hipotesis secara simultan), Hasil Koefisien Determinasi (R^2). Hasil analisis data ini digunakan untuk Manajemen Risiko dan Kualitas Pembiayaan terhadap Loyalitas Nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Asumsi Klasik

Tabel 1. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,02169244
Most Extreme Differences	Absolute	,067
	Positive	,067
	Negative	-,064
Test Statistic		,067
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Berdasarkan tabel 1 diketahui besarnya nilai asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. nilai tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian memiliki distribusi normal.

Uji Multikolinearitas

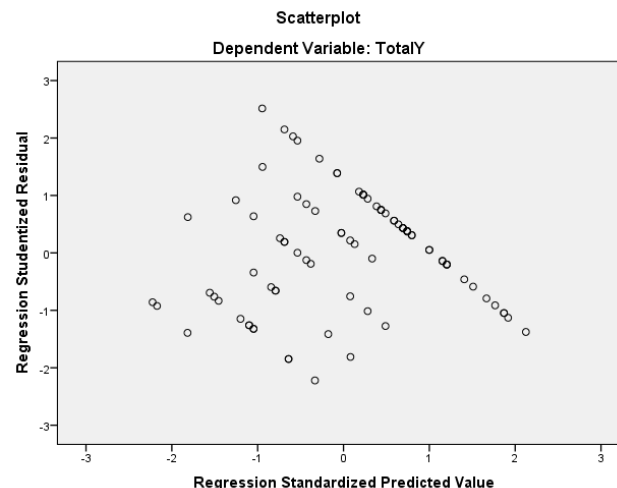
Tabel 2. Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8,780	,905		9,701	,000		
MANAJEMEN RISIKO	,390	,041	,664	9,432	,000	,981	1,020
KUALITAS PEMBIAYAAN	,324	,045	,511	7,256	,000	,981	1,020

Berdasarkan tabel 2 hasil uji multikolinearitas, diperoleh nilai Tolerance pada variabel Manajemen Risiko (X1) dan Kualitas Pembiayaan (X2) > 0,10 serta nilai Variance Inflation Factor (VIF) < 10. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala multikolinearitas dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Heteroskedastisitas

Gambar 1
Uji Heteroskedastisitas- Metode Scatterplot



Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas melalui grafik scatterplot, terlihat bahwa titik-titik residual menyebar secara acak di atas dan di bawah sumbu nol serta tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas dan telah memenuhi asumsi klasik.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 3
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,780	,905		9,701	,000
MANAJEMEN RISIKO	,390	,041	,664	9,432	,000
KUALITAS PEMBIAYAA N	,324	,045	,511	7,256	,000

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan bahwa model persamaan regresi berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 8,780 + 0,390X_1 + 0,324X_2 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi yang diperoleh:

1. Nilai Konstanta (constant) adalah 8,780 artinya jika variabel Manajemen Risiko dan Kualitas Pembiayaan (X1,X2) adalah 0, maka nilai Loyalitas Nasabah akan tetap sebesar 8,780.
2. Koefisien regresi Manajemen Risiko (X1) sebesar 0,390 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada Manajemen Risiko akan meningkatkan Loyalitas Nasabah (Y) sebesar 0,390 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.
3. Koefisien regresi Kualitas Pembiayaan (X2) sebesar 0,324 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada Kualitas Pembiayaan akan meningkatkan Loyalitas Nasabah (Y) sebesar 0,324 satuan.

3. Uji t (Parsial)

Tabel 4
Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)
Manajemen Risiko (X1)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13,776	,750		18,370	,000
MANAJEMEN RISIKO	,348	,052	,593	6,662	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), diperoleh nilai t hitung Manajemen Risiko (X1) sebesar 6,662 > t tabel 1,663 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa Manajemen Risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah, sehingga semakin baik penerapan manajemen risiko maka loyalitas nasabah akan meningkat.

Tabel 5
Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)
Kualitas Pembiayaan (X2)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15,068	,881		17,099	,000
KUALITAS PEMBIAYAAN	,266	,064	,418	4,169	,000

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Berdasarkan hasil tabel 5 uji parsial (uji t), diperoleh nilai t hitung Kualitas Pembiayaan (X2) sebesar 4,169 > t tabel 1,663 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah di PT Pegadaian UPC Sidorukun Medan.

4. Uji F (Simultan)

Tabel 6
Hasil Uji Signifikansi (Uji F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	133,681	2	66,841	62,490	,000 ^b
Residual	86,640	81	1,070		
Total	220,321	83			

a. Dependent Variable: Total Y

b. Predictors: (Constant), Total X2, Total X1

Berdasarkan hasil tabel 6 bahwa hasil F_{hitung} sebesar 62,490 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan nilai F_{tabel} sebesar 3,11 dari persamaan $df_1 = k-1$ ($3-1=2$) dan $df_2 = n-k$ ($84-2=82$) jadi $F_{tabel} = 3,11$. Ini artinya $F_{hitung} > F_{tabel}$ yakni ($62,490 > 3,11$) dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel Manajemen Risiko (X1) dan Kualitas Pembiayaan (X2) secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Y).

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 7
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,779 ^a	,607	,597	1,034

a. Predictors: (Constant), MANAJEMEN RISIKO, KUALITAS PEMBIAYAAN

b. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Dari tabel 7 di atas, diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,607 yang artinya Manajemen Risiko (X1) dan Kualitas Pembiayaan (X2) menjelaskan Loyalitas Nasabah (Y) sebesar 60,7% dan sisanya 39,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Pembahasan Penelitian

Pengaruh Manajemen Risiko (X1) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa Manajemen Risiko (X1) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y) di PT. Pegadaian UPC Sidorukun Medan. Hal ini terlihat dari hasil uji t yang menunjukkan nilai t_{hitung} yaitu sebesar $6,662 > t_{tabel}$ yaitu sebesar 1,663, serta nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.

Pengaruh Kualitas Pembiayaan (X2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa Kualitas Pembiayaan (X2) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y) di PT. Pegadaian UPC Sidorukun Medan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t yang menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} yaitu sebesar $4,169 > t_{tabel}$ yaitu

sebesar 1,663, serta nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.

Pengaruh Manajemen Risiko (X1) dan Kualitas Pembiayaan (X2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa Manajemen Risiko (X1) dan Kualitas Pembiayaan (X2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y) di PT. Pegadaian UPC Sidorukun Medan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji F yang menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 62,490 > F_{tabel} sebesar 3,11, serta nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Risiko dan Kualitas Pembiayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.

Selain itu, hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai R Square sebesar 0,607. Hal ini berarti bahwa Manajemen Risiko dan Kualitas Pembiayaan mampu menjelaskan Loyalitas Nasabah sebesar 60,7%, sedangkan sisanya sebesar 39,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini, seperti kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, citra perusahaan, maupun faktor lainnya.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh Manajemen Risiko dan Kualitas Pembiayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Pegadaian UPC Sidorukun Medan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian secara parsial (uji t) variabel Manajemen Risiko (X1) adalah sebesar 6,662 dimana nilai ini t_{hitung} yaitu sebesar 1,663, maka dapat disimpulkan bahwa Manajemen Risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.
2. Nilai t_{hitung} variabel Kualitas Pembiayaan (X2) adalah sebesar 17,099 dimana nilai ini > t_{tabel} yaitu sebesar 1,663, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.
3. Hasil pengujian bahwa nilai F_{hitung} adalah sebesar 62,490 dimana > dari F_{tabel} sebesar 3,11. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (X1) dan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Y.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar PT Pegadaian UPC Sidorukun Medan terus memperkuat penerapan manajemen risiko secara konsisten serta meningkatkan kualitas pembiayaan melalui prosedur yang lebih sederhana, transparan, dan responsif guna mendorong loyalitas nasabah. Pihak manajemen juga perlu melakukan evaluasi berkala melalui pengukuran kinerja, pelatihan sumber daya manusia, dan penyempurnaan standar operasional prosedur agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kualitas pelayanan, kepuasan, kepercayaan, dan citra perusahaan serta memperluas jumlah dan lokasi sampel agar hasil penelitian lebih komprehensif dan memiliki tingkat generalisasi yang lebih tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

Anita, S. Y. (2023). Manajemen Risiko. Global Eksekutif Teknologi, Jakarta.

Aulia.(2019). "Analisis Penerapan Manajemen Risiko Kredit pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Enrekang". *Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, Volume 3, Nomor 2, Hal 14. Universitas Muhammadiyah Enrekang (UMMA), Makassar.

Hamonangan. (2020). "Analisis Penerapan Prinsip 5C Dalam Penyaluran Pembiayaan pada



Bank Muamalat KCU Padangsidempuan". *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi*. Volume 4, Nomor 2, Hal 454-466. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal, Padangsidempuan

Ilyas, R. (2019). "Analisis Kelayakan Pembiayaan Bank Syariah". *Jurnal Ilmu Syari'ah dan Perbankan Islam*, Volume 4, Nomor 2, Hal 124–146. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan.

Nugroho, L. (2017). "Analisis Perbandingan Bank Umum Syariah Dengan Unit Usaha Syariah Dari Aspek Efisiensi Kualitas Asset Dan Stabilitas Keuangan (Periode Tahun 2014-2017)". *Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*. Volume 6, Nomor 2, Hal 100-118. Institut Agama Islam Negeri Madura, Jawa Timur.

Rianti, O. (2017). "Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Volume 6, Nomor 8, Hal 1-19. STIESIA, Surabaya.

Saputri, R. S. D. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang". *Journal of Strategic Communication*. Volume 10, Nomor 1, Hal 46-53. Universitas Diponegoro, Semarang.

Siagian Nalom, (2021). *Statistika Dasar Konseptualisasi dan Aplikasi*. Cetakan Pertama CV. Kultura Digital Media, Surakarta.

Sumber Jurnal:

Srisusilawati. (2023). *Loyalitas Pelanggan*. Global Akssara Pres, Makassar.

Yusuf, M. (2015). "Faktor-faktor Dalam Menentukan Kualitas Pembiayaan KPRS". *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan*, Volume 1, Nomor 2, Hal 16-30. STIE Indonesia Banking School, Jakarta.