

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Ekonomi di Indonesia terkini .Indonesia saat ini membutuhkan dukungan pertumbuhan Ekonomi sebagai manifestasi dari tujuan pemerintah dalam memakmurkan dan mensajahterakan masyarakat.oleh karena itu ,pemerintah dalam negara akan terus berusaha memastikan bahwasnannya pertumbuhan Ekonomi akan terus berkembang secara baik atau positif,pertumbuhan Ekonomi menjadi hal yang penting bagi suatu negara karena pertumbuhan Ekonomi menentukan baik dan buruknya perekonomian suatu Negara (purba dkk 2025).berdasarkan informasi dari koran online antara news pada tanggal 6 agustus 2024 bahwa pada triwulan 11-2024,perekonomian indonesia sebesar 5,05 persen.kementerian keuangan menargetkan pertumbuhan Ekonomi Indonesia sepanjang 2024 berada di 5,0 persen hingga 5,2 persen.Perekonomian Indonesia mengarahkan 52 persen,dibandingkan situasi Negara Indonesia dan banyak juga Negara yang mengalami kesulitan Ekonomi, pertumbuhan di angka 5,1 persen sampai pada angka 5,2 persen itu luar biasa,oleh karena itu suatu Negara lebi khususnya negara Indonesia harus mempertahankan perekonomian negara, atu Negara Indonesia bisa lebih meningkatkan perekonommian pada tahun yang akan datang(kemenkeu 2025).

Cakti Indra Gunawan Dkk (2017) Indonesia sebagai salah satu sebagai terbesar di asia, memegang peranan penting dalam perkembangan perekonomian dan perputaran ekonomi asia (widyastuti, 2013). Dengan jumlah penduduk yang padat

dan sebagai negara yang memiliki potensi ekonomi yang sangat menjanjikan, membuat Indonesia menjadi salah satu negara yang diperhitungkan dalam persaingan ekonomi di negara-negara asia.

Perkembangan BPR dari waktu ke waktu sudah pasti mengalami berbagai pasang surut, suka dan dukanya. Mulai banyak lagi diperhatikan semenjak pemerintah mengeluarkan kebijakan pakto 88 (paket kebijakan oktober 1988) yang isinya antara lain memberikan kemudahan pendirian BPR. Dari data yang ada sampai dengan bulan september 2004 terdapat 2.164 BPR di seluruh indonesia dengan volume usaha mencapai rp16,01 triliun. Dari data yang ada ternyata perkembangan BPR menarik untuk diperhatikan berkaitan dengan kinerja BPR posisi september 2004. Pertama, dari sisi nasabah yang dilayani telah mencapai 7,85 juta nasabah dengan total kredit mencapai RP11,63 triliun. Kedua, dari sisi lokasi beroperasinya dan definisi mikro dan usaha kecil, hampir dapat dipastikan nasabahnya berasal dari kelompok usaha kecil dan mikro. Ketiga, tingkat LDR yang mencapai 79,50% yang lebih tinggi jika perbandingan ldr bank umum: teks tersebut membahas perbandingan LDR (*Loan To Deposit Ratio*) bank perkreditan rakyat (BPR) dengan LDR bank umum secara nasional, yang mencapai sekitar 60%. Hasan Dan Ali (2020) menjelaskan bahwa perkembangan Bank Perkreditan Rakyat Inklusi masyarakat penghasilan rendah, serta pelaku usaha mikro, kecil, dan juga menengah (UMKM) bisa mendapatkan keuangan merupakan salah satu faktor krusial yang mendorong pertumbuhan Ekonomi berkelanjutan, ini memungkinkan semua lapisan masyarakat Indonesia untuk mengakses keuangan sesuai dengan kebutuhan. Tujuan dari inklusi keuangan

memastikan kelompok-kelompok masyarakat yang kurang terlayani oleh sistem Perbankan konvensional seperti, layanan keuangan yang memadai. Salah satu lembaga keuangan di Indonesia yang mempunyai peran strategis dalam memperluas akses keuangan, lebih khusus pada daerah terpencil, yaitu bank perkreditan rakyat (BPR).

Permasalahan yang muncul di Bank BPR adalah masalah keuangan, Bank Perkreditan Rakyat Indonesia meminta adanya kebijakan untuk membantu BPR bertahan pada tengah tekanan Ekonomi yang semakin kompleks, BPR juga mengalami persaingan yang sangat intensif baik yang dalam Negeri maupun yang di luar Negeri (Izzudin, 2024). atau Non Performing Loan (NPL) adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi stabilitas dan kesehatan pada suatu lembaga perbankan. Bank Indonesia adalah Otoritas pengatur sektor Perbankan dan menetapkan batas maksimum NPL sebesar 5% terhadap keseluruhan kredit yang disalurkan, ini bertujuan menjaga kualitas aset pada perbankan dan mencegah dampak negatif pada keuangan BPR (Farika, & Andayani, 2024; Onoda, 2024). Faktor dari luar seperti fluktuasi Ekonomi menjadi penurunan kinerja usaha, serta bencana alam dapat memicu terjadinya kredit macet, maka dari itu sangat penting bagi lembaga keuangan supaya memiliki strategi yang tepat dalam mencegah masalah kredit macet, cara yang efektif dalam menangani kredit yang bermasalah. Berdasarkan data yang diperoleh BPR secara umum, industri, rasio kredit bermasalah (NPL) BPR secara umum cukup tinggi misalnya per Juni 2024, rasio NPL BPR industri mencapai 11,39% dengan nominal kredit macet sekitar Rp 10,91 triliun. Juga pada Maret 2025, NPL BPR dilaporkan sekitar

11,91 %,sekitar 10,4% dari keseluruhan kredit yang diturunkan mengalami masalah pembayaran,dengan total nasabah 633 orang (Perbarindo,2023) permasalahan kredit macet ini menjadi pusat perhatian. salah satu aplikasi yang mencatat lancar atau macetnya pembayaran kredit (Kolektibilitas) adalah sistem informasi layanan keuangan (Slik),sistem ini digunakan Bank untuk persetujuan pengajuan pinjaman kartu kredit,KPR,atau kredit kendaraan bermotor,aplikasi ini dipasang pada Ojk dan diakses oleh pegawai menggunakan browser melalui jaringan komunikasi data yang disediakan oleh OJK sendiri. Fungsi dari aplikasi tersebut yaitu mengunggah file hasil Slk OJK sebagai alternatif untuk mengirim dan menerima dokumen sistem ini memungkinkan eksekusi yang lebih efisien dan terstruktur untuk berbagai layanan keuangan, seperti pemrosesan transaksi, rekening nasabah,dan pelaporan keuangan dalam dunia perbankan, kecepatan dan akurasi informasi sangatlah penting untuk memastikan keputusan bisnis yang tepat penggunaan sistem manual yang tidak terstruktur dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses registrasi nasabah serta pengelolaan slik, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja perusahaan (simanjuntak, 2023).

Total aset	Des 2012	Des 2013	Des 2014	Des 2015	Des 2016	Des 2017
BPR/BPRS (Rp Triliun)	60,42 (1%)	77,38 (2%)	89,88 (2%)	101,71 (2%)	122,66 (2%)	136,79 (2%)
Bank umum (Rp Triliun)	4,262,59 (99%)	4,954,47 (98%)	5,615,15 (98%)	6,132,58 (98%)	7,086,30 (98%)	7,811,81 (98%)
Jumlah	4.323,01 (100%)	5031,85 (100%)	5.705,03 (100%)	6.234,29 (100%)	7.208,96 (100%)	7.948,6 (100%)

Tabel 1 permasalahan BPR

Sumber Data diolah 2025

No	Penyebab penyimpangan	<u>Jumlah kejadian</u> (%)		Dampak kejadian (finansial)
1.	Penyalahgunaan kredit	73	31%	807,104
2.	Kredit macet, rekayasa kol, dan ppap	62	26%	87,631
3.	Koreksi penilaian agunan	10	4%	7,183
4.	Pelanggaran BPMK	7	3%	
5.	Penggunaan rra, kerugian dan kegelapan	37	15%	37,065
6.	Kesulitan likuiditas	5	2%	4,76
7.	Penyalahgunaan simpanan	45	19%	209,208
	Total	244	100%	1,152,342

Tabel 2. Permasalahan BPR

Beberapa peneliti terdahulu dengan topik yang sama antara lain

Berikut adalah penelitian terdahulu

Andini, Nur 2025, penelitian yang dilakukan oleh Nur Andini (2025) menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kredit macet terhadap kepuasan nasabah. Hasil dari penelitian ini adalah, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi $0.002 < 0.05$ dan koefisien sebesar 0.45.

Pundi 5.2 (2021), penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan metode survei. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai signifikansi $0.001 < 0.05$ dan koefisien regresi sebesar 0.48.

Meryanti & Purba (2020) penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, dengan pendekatan deskriptif dan analisis kausal (untuk mengetahui hubungan sebab-akibat). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah: ada

pengaruh positif dan signifikan. Besarnya sumbangan kualitas pelayanan terhadap kepuasan adalah 44,5 % pengaruh promosi terhadap kepuasan nasabah: juga positif dan signifikan, dengan kontribusi sekitar 22,3 %.

Ivantan dkk. (2022) jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif, hasil dari penelitian ini adalah secara simultan (ketiga variabel bebas bersama-sama) → kualitas pelayanan, kualitas produk, dan nilai nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Jeany, 2020) jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dan dengan desain penelitian deskriptif, hasil dari penelitian ini adalah nilai $r^2 = 0,384$ atau 38,4%, artinya kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara bersama-sama menjelaskan sekitar 38,4% variasi loyalitas nasabah, sisanya (61,6%) dikarenakan variabel lain di luar penelitian.

Perbedaan penelitian terdahulu dan yang peneliti gunakan, penelitian terdahulu sebagian besar berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan metode regresi linear sederhana atau analisis jalur (*Path Analys*), serta hanya meneliti hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan atau loyalitas nasabah. selain itu, variabel yang digunakan biasanya terbatas pada kualitas pelayanan, atau promosi tanpa mengaitkan dampaknya pada pertumbuhan simpanan nasabah sebagai indikator hasil finansial. Penelitian-penelitian tersebut juga dilakukan di lokasi yang berbeda, seperti BPR, BPR Rokan Hilir syariah x, dan PT BPR Dana Nagoya, dengan waktu pelaksanaan yang bervariasi dan belum menggunakan data terbaru.

Berbeda dengan penelitian-penelitian tersebut, penelitian ini dilakukan pada BPR Ekadana Mandiri Di Kota Malang, dengan menggunakan metode regresi linear berganda yang memungkinkan pengujian pengaruh simultan antara Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sekaligus dampaknya terhadap pertumbuhan simpanan Nasabah sebagai variabel dependen. Selain itu, penelitian ini menggunakan data kuantitatif terbaru yang diperoleh langsung dari nasabah BPR Ekadana Mandiri Kota Malang, pada tahun 2026, sehingga hasilnya lebih relevan dan kontekstual dengan kondisi terkini. Dengan penambahan variabel pertumbuhan simpanan nasabah, penelitian ini memberikan kontribusi praktis yang lebih besar dalam memahami dampak kualitas pelayanan tidak hanya pada persepsi nasabah, tetapi juga pada aspek pertumbuhan keuangan bank.

Urgensi penelitian ini adalah agar konsumen menjadi lebih puas dalam hal pelayanan. Di samping itu kredit macet menjadi parameter apakah selama ini bpr telah memberikan kemudahan atau keringan kepada nasabah terutama dalam kredit macet.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada hasil pembahasan yang ada pada latar belakang, maka dalam penelitian ini, rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah?
2. Apakah ada pengaruh kredit macet dengan kepuasan nasabah?
3. Apakah pelayanan dan kredit macet berpengaruh bersama-sama

terhadap kepuasan nasabah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan apa yang sudah dibahas pada rumusan masalah yang ada, maka dalam penelitian ini, tujuan penelitian yang akan diangkat dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara pelayanan dengan kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kredit macet dengan kepuasan nasabah .
3. Untuk mengetahui apakah pelayanan dan kredit macet berpengaruh Terhadap kepuasan nasabah.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan apa yang sudah dibahas pada tujuan penelitian yang ada, maka dalam penelitian ini, manfaat penelitian yang akan diangkat dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran berupa pengetahuan, data atau informasi yang bermanfaat, serta untuk menambah referensi mengenai masalah yang diteliti yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan kredit macet terhadap kepuasan nasabah pada BPR ekadana mandiri.

2. Secara Akademik

- a. Bagi Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang, penelitian ini dapat menambah khasanah perpustakaan.
- b. Untuk peneliti selanjutnya
Membeirkan masukan kepada peneliti selanjutnya agar penelitian terkait keredit macet dan pelayanan dapat lebih maksimal terutama penambahan jumlah variabel.

3. Secara Praktis

Untuk BPR memberikan masukan atau rekomendasi pada BPR terkait pelayanan dan kredit macet agar konsumen menjadi loyal .

