

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Bank

Kegiatan ekonomi masyarakat tidak akan bisa dipisahkan dari peran perbankan. Karena itu, bank harus terus berinovasi demi bisa memenuhi seluruh kegiatan ekonomi tersebut. Seperti sekarang, mulai banyak bank-bank digital yang lebih fleksibel, mudah, dan cepat dibanding bank konvensional. Oleh karena itu, bank harus mampu memiliki fleksibilitas pada layanan yang ditawarkan, lokasi tempat beroperasi dan tarif yang dibayarkan sebagai simpanan deposan (R. NISP OCBC, 2021).

2.1.1 Pengertian Bank

Memperhatikan keberadaan perkembangan dan aktivitas bank, maka menjadi penting untuk mengetahui pengertian bank dalam literatur. Bank menurut R. NISP OCBC (2021) adalah lembaga perantara keuangan yang memiliki tugas untuk menghimpun serta menyalurkan dana dengan pihak yang kekurangan dana, dan memperlancar arus pembayaran, serta mencari keuntungan dari usaha yang dijalankannya agar dapat meningkatkan taraf hidup banyak orang. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa bank merupakan lembaga yang menghubungkan antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana, menghimpun dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit.

Sedangkan, pengertian Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah lembaga keuangan bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dan menyalurkan dana sebagai usaha BPR.

2.1.2 Jenis Bank

Jenis bank menurut R. NISP OCBC (2021) dikategorikan berdasarkan berbagai segi. Salah satu jenis bank yaitu berdasarkan fungsinya terbagi menjadi tiga macam, adapun sebagai berikut:

- a. Bank Sentral adalah lembaga keuangan berwenang atas pengelolaan kebijakan moneter suatu Negara sehingga stabilitas keuangan mampu terjaga.
- b. Bank Umum merupakan bank yang beraktivitas dalam masyarakat secara konvensional atau syariah di bawah naungan bank sentral.
- c. Bank BPR yakni jenis bank yang melaksanakan aktivitas perbankan diluar jasa lalu lintas pembayaran.

2.2 Kredit

Kredit menurut Rasure (2024) adalah pemberian pinjaman atau pembiayaan oleh pemberi pinjaman kepada peminjam dengan proses pelunasan yang berlangsung secara bertahap dalam jangka waktu yang telah disepakati. Sifat pembayaran dalam kredit adalah non-tunai dan berangsur-angsur. Istilah kredit dalam pencatatan akuntansi untuk akun hutang dan ekuitas yang mengalami peningkatan.

2.2.1 Pengertian Kredit

Istilah kredit berasal dari bahasa Yunani "*Credere*" yang berarti kepercayaan, oleh karena itu dasar dari kredit adalah kepercayaan. Seseorang atau semua badan yang memberikan kredit percaya bahwa penerima kredit dimasa mendatang akan sanggup memenuhi segala sesuatu yang telah dijanjikan itu dapat berupa barang, uang atau jasa. Kredit yang diberikan oleh bank dapat didefinisikan sebagai penyedia uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu (Aterejo, 2018).

2.2.2 Fungsi Kredit

Berikut ini adalah beberapa fungsi kredit menurut R. L. Putri (2016) yang perlu diketahui:

a) Untuk Meningkatkan Daya Guna Uang

Dengan adanya kredit dapat meningkatkan daya guna uang, artinya jika uang hanya disimpan saja maka tidak akan menghasilkan sesuatu yang berguna. Dengan diberikannya kredit, uang tersebut menjadi berguna untuk menghasilkan barang atau jasa penerima kredit.

b) Untuk Meningkatkan Peredaran Dan Lalu Lintas Uang

Dalam hal ini uang yang diberikan atau disalurkan akan beredar dari satu wilayah ke wilayah lain, sehingga suatu daerah yang kekurangan uang dengan memperoleh kredit maka, daerah tersebut memperoleh tambahan uang.

c) Meningkatkan Peredaran Barang

Kredit dapat pula menambah atau memperlancar arus barang, jumlah barang yang beredar dari wilayah ke wilayah bertambah atau fungsi kredit dapat meningkatkan jumlah barang yang beredar.

2.2.3 Unsur Kredit

Unsur-unsur kredit menurut Effendhi (2019) ada lima, yaitu dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepercayaan

Dalam perjanjian kredit harus ada kepercayaan antara kedua belah pihak. Kepercayaan ini terutama adalah pemberi pinjaman kepada peminjam.

2. Kesepakatan

Dalam kredit pasti ada kesepakatan antara lain bahwa pihak satu akan menyerahkan uang atau barang dan pihak kedua akan mengembalikan uang atau barang tersebut dikemudian hari.

3. Jangka Waktu

Setiap kredit pasti ada jangka waktunya, bisa dalam jangka waktu pendek maupun panjang. Jangka waktu ini juga sudah disepakati bersama.

4. Risiko

Kedua pihak memiliki risiko ketika bertransaksi kredit. Pihak kreditur memiliki risiko jika terjadi kredit macet. Sedangkan debitur memiliki risiko membayar biaya tambahan jika terjadi keterlambatan pembayaran.

5. Balas Jasa

Tentu suatu institusi tidak memberi kredit secara cuma-cuma. Ada balas jasa yang sudah disepakati seperti bunga, komisi, biaya administrasi maupun bagi hasil.

2.2.4 Jenis Kredit

Jenis-jenis kredit menurut Tarmizi (2017) dapat dibagi menjadi lima kelompok.

1. Berdasarkan Tujuan

a) Kredit Konsumtif

Kredit yang dilakukan untuk tujuan konsumsi secara pribadi. Contohnya pembelian rumah, kendaraan dan perabotan rumah tangga.

b) Kredit Produktif

Kredit untuk meningkatkan kemampuan orang atau badan dalam menjalankan usaha sehingga menghasilkan nilai tambah. Misalnya kredit pertanian untuk menghasilkan produk pertanian.

2. Berdasarkan Kegunaan

Berdasarkan kegunaan, kredit dibagi menjadi dua:

a) Kredit Investasi

Kredit yang dilakukan untuk memperluas usaha atau keperluan investasi yang akan diharapkan memberi keuntungan di masa yang akan datang.

b) Kredit Modal Kerja

Kredit yang digunakan pengusaha dalam proses produksi perusahaan, misalnya membeli bahan baku atau membayar gaji pegawai.

3. Berdasarkan Jangka Waktu

Berdasarkan jangka waktu, kredit dibagi menjadi tiga:

a) Kredit Jangka Pendek

Kredit dengan kesepakatan pengembalian dalam waktu maksimal 1 tahun.

b) Kredit Jangka Menengah

Kredit jangka menengah biasanya disepakati antara 1-3 tahun.

c) Kredit Jangka Panjang

Kredit dengan masa pengembalian diatas tiga tahun, bahkan sampai puluhan tahun.

4. Berdasarkan Sektor Usaha

Berdasarkan sektor usaha, kredit dibagi menjadi lima:

a) Kredit Pertanian

Kredit digunakan untuk membiayai sektor perkebunan atau pertanian rakyat.

b) Kredit Peternakan

Kredit yang digunakan pengusaha peternakan, biasanya dilakukan dalam jangka waktu pendek.

c) Kredit Industri

Kredit industri biasanya digunakan untuk membiayai industri kecil, menengah, hingga besar.

d) Kredit Pertambangan

Kredit pertambangan yaitu jenis kredit usaha untuk sektor pertambangan seperti emas, minyak dan timah.

e) Kredit Pendidikan

Kredit pendidikan digunakan untuk membangun fasilitas pendidikan.

5. Berdasarkan Jaminan

Berdasarkan jaminannya, dibagi menjadi dua:

a. Kredit dengan Jaminan

Pada umumnya, kredit mengharuskan peminjam memberikan suatu jaminan, misalnya BPKB atau sertifikat tanah dan rumah. Jaminan ini digunakan sebagai penguat kepercayaan kreditur kepada debitur.

b. Kredit tanpa Jaminan

Kredit tanpa jaminan ini biasa dilakukan kreditur berdasarkan prospek usaha atau nama baik calon debitur.

2.2.5 Prinsip Pemberian Kredit

Prinsip **5C** merupakan yang utama untuk pemberian kredit kepada nasabah. Prinsip ini terdiri dari 5 (lima) poin, diantaranya *Capacity*, *Collateral*, *Character*, *Capital*, dan *Condition*. Dari 5 (lima) poin tersebut, kemudian pihak bank akan menganalisis dan memutuskan apakah calon debitur akan menerima persetujuan kredit. Untuk lebih jelasnya, berikut ini masing-masing uraian mengenai prinsip **5C** penting untuk mempersiapkan diri sebelum mengajukan kredit.

1. *Capacity*

Capacity merupakan kemampuan pihak debitur untuk melunasi kredit yang diajukan. Kriteria ini dapat ditentukan oleh dua hal, yaitu pendapatan dan kondisi usaha atau perusahaan yang dimiliki. Dengan prinsip ini, bank berusaha untuk menilai kemampuan debitur untuk mengembalikan kredit terkait dengan kemampuan mereka untuk menjalankan bisnis yang dimiliki dan menghasilkan keuntungan.

2. Collateral

Collateral merupakan jaminan yang akan diserahkan pada pihak bank. Jaminan tentu tidak asing lagi ditelinga, jaminan dapat menjadi penentu apakah kredit disetujui atau ditolak. Jaminan berfungsi sebagai pelindung bank ketika nasabah tidak dapat melunasi kredit yang diberikan. Ketika kredit gagal dibayarkan, maka aset yang dijadikan jaminan akan disita dan menjadi hak milik bank.

3. Character

Character sebenarnya menjadi kriteria awal yang akan dinilai. Pihak bank akan melakukan wawancara untuk menilai sikap hingga latar belakang calon debitur. Hal ini penting untuk menilai kesungguhan dalam mengajukan kredit. Beberapa hal akan memberatkan proses persetujuan antara lain adanya catatan criminal, sikap yang kurang baik hingga riwayat kredit.

4. Capital

Capital khususnya merupakan kriteria bagi nasabah yang mengajukan kredit usaha. Pihak bank perlu mengetahui modal yang dimiliki sebelum memberikan persetujuan. Dalam proses ini, bank dapat melihat catatan keuangan dari bisnis yang dijalankan, setelah itu akan diputuskan apakah nasabah tersebut layak untuk menerima persetujuan atau tidak.

5. Condition

Condition merupakan kondisi ekonomi pihak pengaju kredit. Kondisi ekonomi ini dapat menjadi acuan apakah seseorang mampu membayar kredit yang diberikan pihak bank. Kondisi ekonomi atau usaha yang kurang stabil akan menjadi pertimbangan untuk memberikan persetujuan kredit.

2.3 Kredit Macet

Dalam membeli barang atau asset lainnya, pembayaran dengan kredit sering menjadi pilihan yang ideal untuk nasabah. Hal ini dikarenakan nasabah tidak harus membayar uang dalam jumlah besar, dan nasabah bisa mengatur jumlah pengeluaran tiap bulannya. Namun, pada prakteknya tidak semua nasabah bisa konsisten melakukan pembayaran kredit setiap jatuh tempo. Hal ini menyebabkan kredit macet yang akan mempengaruhi skor kredit pada BI *Checking*. Jika skor pada BI *Checking* buruk, maka akan mempersulit mengajukan pinjaman finansial pada berbagai lembaga keuangan (BFI, 2022).

2.3.1 Pengertian Kredit Macet

Kredit Macet merupakan kondisi dimana individu maupun perusahaan tidak mampu membayar cicilan saat waktu jatuh tempo (OCBC, 2023). Kondisi tersebut dapat disebabkan karena debitur kehilangan penghasilan utamanya, mangkir secara terencana dalam melakukan pembayaran dan masih banyak faktor lainnya.

2.3.2 Penggolongan Kolektibilitas Kredit

Dalam kenyataan tidak semua kredit yang telah diberikan dapat berjalan lancar, sebagian ada yang kurang lancar dan sebagian menuju kemacetan. Demi amannya suatu kredit, maka perlu diambil langkah-langkah untuk mengklasifikasikan kredit berdasarkan kelancaraannya. Hal ini sangat diperlukan untuk melakukan tugas-tugas pengendalian kredit agar dapat berjalan dengan lancar. Keadaan pembayaran pokok atau angsuran pokok dan bunga pinjaman oleh nasabah, terlihat pada tata usaha bank dan hal ini merupakan kolektibilitas dari kredit. Informasi dari kolektibilitas kredit sangat bergantung bagi pihak bank untuk kegiatan pengawasan terhadap masing-masing nasabah (Gunarsa & Dewi, 2023). Maka kredit dapat dibedakan menjadi:

a. Kredit Lancar

Kredit yang pengembalian pokok pinjaman dan pembayaran bunga tepat waktu serta tidak ada tunggakan.

b. Kredit Kurang Lancar

Kredit yang pengembalian pokok pinjaman bunganya terdapat tunggakan telah melampaui 90 hari sampai 180 hari dari waktu yang telah disepakati.

c. Kredit Diragukan

Kredit yang pengembalian pokok pinjaman dan pembayaran bunga terdapat tunggakan yang telah melampaui 180 hari sampai 270 hari dari waktu yang disepakati.

d. Kredit Macet

Kredit yang pengembalian pokok pinjaman dan pembayaran bunga terdapat tunggakan telah melampaui 270 hari.

2.3.3 Faktor-Faktor Penyebab Kredit Macet

Kredit yang digolongkan dalam kredit macet apabila memenuhi kriteria-kriteria sebagai berikut:

- a. Berdasarkan prospek usaha
 1. Kelangsungan usaha sangat diragukan, industry mengalami penurunan dan sulit untuk kembali pulih
 2. Kehilangan pasar dan sejalan dengan kondisi perekonomian yang menurun
 3. Manajemen yang masih lemah
 4. Terjadi kemogokan tenaga kerja yang sangat sulit diatasi
- b. Berdasarkan keuangan debitur
 1. Mengalami kerugian besar
 2. Rasio uang terhadap modal sangat tinggi
 3. Pinjaman baru digunakan untuk menutup kerugian operasional
- c. Berdasarkan kemampuan membayar
 1. Terdapat tunggakan pembayaran pokok dan bunga yang telah melampaui 270 hari
 2. Dokumentasi kredit atau pengikatan agunan tidak ada

Faktor-faktor kredit adalah hal-hal yang ikut menyebabkan suatu keadaan dimana nasabah tidak sanggup membayar sebagian atau seluruh kewajibannya kepada bank seperti yang telah diperjanjikan. Faktor-faktor penyebab kredit macet menurut (Nursyahriana et al., 2017) adalah sebagai berikut :

a. Faktor Eksternal Bank

1. Adanya maksud tidak baik dari para debitur yang diragukan
2. Adanya kesulitan dalam proses likuiditas dari perjanjian kredit yang telah disepakati antara debitur dengan bank
3. Kondisi manajemen dan lingkungan usaha debitur
4. Musibah (misalnya : kebakaran, bencana alam) atau kegagalan usaha

b. Faktor Internal Bank

1. Kurang adanya pengetahuan dan ketrampilan para pengelola kredit
2. Tidak adanya kebijakan perkreditan pada bank yang bersangkutan
3. Lemahnya organisasi dan manajemen dari bank yang bersangkutan

2.3.4 Penyelesaian Kredit Macet

Penyelesaian kredit merupakan langkah penyelesaian kredit bermasalah melalui lembaga hukum seperti Pengadilan atau Direktorat Jendral Piutang dan Lelang Negara. Tujuan penyelesaian

kredit melalui lembaga hukum ini adalah untuk menjual atau mengeksekusi benda jaminan. Berikut ini dijelaskan secara rinci, sebagai berikut:

a. Melalui Jalur Non Litigasi

Penyelesaian melalui jalur ini dilakukan melalui perundingan, negosiasi atau mediasi kembali antara Kreditur dan Debitur dengan memperingan syarat-syarat dalam perjanjian kredit. Dalam tahap penyelamatan kredit ini belum memanfaatkan lembaga hukum karena debitur masih kooperatif dan dari prospek usahanya masih *feasible*. Pihak bank dapat melakukan beberapa tindakan penyelamatan sebagai berikut:

- i. *Rescheduling* / Penjadwalan kembali merupakan upaya pertama dari pihak Bank untuk menyelamatkan kredit yang diberikan kepada debitur.
- ii. *Reconditioning* merupakan usaha pihak Bank untuk menyelamatkan kredit yang diberikan dengan cara mengubah sebagian atau usaha seluruh (persyaratan) yang semula disepakati bersama pihak debitur dan kemudian dituangkan dalam perjanjian kredit.
- iii. *Restructuring* yaitu usaha penyelamatan kredit yang terpaksa harus dilakukan bank dengan cara mengubah komposisi pembiayaan yang mendasari pemberian kredit.

b. Melalui Jalur Litigasi Mengajukan Gugatan Kepengadilan

Mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri dengan ketentuan Hukum Acara Perdata. Kreditur atau bank dapat memberikan somasi atau peringatan kepada debitur agar memenuhi kewajiban, namun somasi secara yuridis tidak mempunyai akibat hukum yang memaksa pada debitur. Apabila somasi itu tidak ditanggapi oleh debitur, maka kreditur atau bank dapat melakukan gugatan ke Pengadilan Kredit. Kemudian apabila terbukti hakim akan mengeluarkan keputusan Pengadilan yang tetap atau pasti. Namun bila tergugat atau debitur tidak melaksanakan putusan pengadilan, kreditur atau penggugat dapat mengajukan permohonan eksekusi dan melakukan sitaeksekusi untuk selanjutnya melelang harta tergugat sehingga hasil lelangan dapat digunakan untuk melunasi hutang tergugat.

2.4 Manajemen Risiko

Risiko adalah ketidakpastian yang akan terjadi di masa depan, untuk meminimalisir terjadinya risiko, Bank harus memahami mengenai manajemen risiko. Teori Manajemen Risiko Kredit menurut Bank Indonesia adalah kerangka kerja yang digunakan oleh Bank untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko kredit yang merupakan risiko kerugian yang timbul akibat kegagalan debitur dalam memenuhi kewajibannya. Bank Indonesia menetapkan panduan dan regulasi terkait Manajemen Risiko Kredit untuk memastikan stabilitas sistem perbankan dan mencegah krisis finansial. Sedangkan menurut Basuki (2019) manajemen risiko merupakan suatu usaha untuk mengetahui, menganalisis,

serta mengendalikan risiko dalam setiap kegiatan dengan tujuan untuk mempermudah efektivitas dan efisiensi yang lebih tinggi.

2.4.1 Pengertian Manajemen Risiko

Manajemen risiko menurut UNPAM (2024) adalah upaya untuk mengendalikan risiko yang terjadi dengan menerapkan cara-cara sistematis agar kerugian dapat dihindari atau diminimalisir. Secara umum manajemen risiko digunakan untuk dasar untuk memprediksi bahaya yang akan dihadapi dengan perhitungan yang akurat serta pertimbangan yang matang dari berbagai informasi awal untuk menghindari kerugian yang cukup besar. Manajemen risiko sangat diperlukan di perusahaan atau perbankan karena akan menjamin kelangsungan usaha dari risiko setiap kegiatan.

2.4.2 Pengertian Manajemen Kredit

Manajemen kredit menurut Wikipedia (2023) merupakan pengelolaan kredit yang dijalankan oleh pihak perbankan, meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan sehingga kredit tersebut dapat berjalan dengan baik sesuai kesepakatan antara pihak bank dan debitur. Oleh karena itu, tujuan utama manajemen kredit adalah melindungi perbankan dari risiko gagal bayar oleh debitur, untuk meningkatkan kesehatan arus kas perusahaan, dan menyelesaikan pembayaran terutang sedini mungkin.

2.4.3 Pengertian Risiko Kredit

Risiko kredit menurut Rasure (2024) adalah kemungkinan kerugian finansial akibat kegagalan peminjam membayar kembali pinjamannya. Pada dasarnya, risiko kredit mengacu pada risiko bahwa pemberi pinjaman tidak dapat menerima pokok dan bunga terhutang, yang mengakibatkan gangguan arus kas dan peningkatan biaya penagihan. Pemberi pinjaman dapat memitigasi risiko kredit dengan menganalisis faktor-faktor mengenai kelayakan kredit peminjam, seperti beban utang dan pendapatan saat ini. Meskipun tidak mungkin untuk mengetahui secara pasti siapa yang akan gagal membayar kewajibannya, menilai dan mengelola risiko kredit dengan tepat dapat mengurangi keparahan kerugian. Pembayaran bunga dari peminjam atau penerbit kewajiban utang merupakan imbalan bagi pemberi pinjaman atau investor karena menanggung risiko kredit.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian dan memperbanyak teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu dalam bentuk tabel.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama	Metode Penelitian	Variabel	Hasil
1	(Desda & Yurasti, 2019) “Analisis Penerapan Manajemen Risiko Kredit Pada PT. BPR Swadaya Anak Nagari Bandarejo Simpang”	Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Nasabah PT. BPR Swadaya Anak Nagari Bandarejo Simpang Empat	Penelitian ini untuk menganalisis penerapan manajemen risiko dalam mengurangi kredit bermasalah pada PT. BPR Swadaya Anak Nagari Bandarejo Simpang Empat
2	(Permatasari, 2018) “Penerapan manajemen risiko dan penyelesaian kredit macet produk dana	Penelitian deskriptif	PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Dinoyo 1 Malang	Penelitian ini adalah untuk menggambarkan, menganalisis penerapan manajemen risiko dan penyelesaian kredit macet produk dana Kredit Umum Pedesaan (Kupedes) dan

	<p>kegiatan umum pedesaan (KUPPEDES) (studi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Dinoyo 1 Malang)”</p>		<p>bagaimana cara bank tersebut dalam mengatasi kredit macet yang kemudian akan dibandingkan dengan nilai NPL (Non-Performing Loan) dari beberapa periode untuk mengetahui keberhasilan selama penerapan manajemen risiko.</p>	
3	<p>(Fernos & Satifa, 2020) “Analisis Manajemen Risiko Kredit Sebagai Alat Untuk Meminimalisir Risiko Kredit Pada Bank Nagari Cabang Pembantu Simpang Haru”</p>	<p>Metode deskriptif dengan metode pendekatan kualitatif</p>	<p>Bank Nagari Cabang Pembantu Simpang Haru</p>	<p>Dalam menerapkan manajemen risiko kredit Bank Nagari Cabang Pembantu Simpang Haru meliputi Identifikasi, pengukuran, pemantauan, serta pengendalian risiko Kredit.</p>
4	<p>(Tengor et al., 2015) “Penerapan Manajemen</p>	<p>Metode deskriptif kualitatif</p>	<p>PT. Bank SulutGo</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Bank SulutGo telah menerapkan dengan baik</p>

	Risiko Untuk Meminimalisir Risiko Kredit Macet Pada PT. Bank SulutGo”			pengawasan aktif dewan komisaris dan direksi, kebijakan, prosedur dan penetapan limit, proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan sistem informasi manajemen risiko.
5	(Taha et al., 2022) “Permasalahan Kredit Perbankan Syariah: Analisis Manajemen Risiko Kredit di Bank Muamalat Manado”	Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Bank Muamalat Manado	Peneliti menemukan bahwa terdapat efektivitas pengendalian resiko kredit di Bank Muamalat. Hal ini dapat dibuktikan dengan terjadi penurunan yang signifikan pada tahun 2018-2019 yakni dari 226 menjadi 117 total nasabah yang bermasalah, selain itu peneliti juga menemukan ditahun 2020-2021 yaitu dari 198 menjadi 184 total nasabah bermasalah.

