

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri jasa keuangan terutama perbankan mengalami perubahan yang sangat besar dewasa ini, dengan semakin banyaknya pemain baru yang mampu mengganggu keberadaan pemain yang selama ini telah hadir di pasar. Hal ini juga terjadi pada Bank Perkreditan Rakyat atau BPR yang selama ini tidak mempunyai pesaing langsung selain sesama BPR, namun saat ini menghadapi pesaing dari banyaknya lembaga keuangan yang berbasis aplikasi atau *fintech*. Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan atau OJK per 31 Mei 2019 tercatat ada 113 perusahaan *fintech* (Annur, 2019); jumlah ini belum termasuk yang sudah beroperasi tetapi tidak tercatat pada OJK, yang jumlahnya mencapai 182 perusahaan (Otoritas Jasa Keuangan, 2019). Pangsa pasar yang selama ini bisa dinikmati secara perlahan mulai berkurang seiring dengan semakin agresifnya lembaga keuangan lain.

Persaingan yang dialami BPR dalam revolusi industri 4.0 saat ini adalah terjadinya penurunan kinerja bisnis dari BPR akibat sempitnya ruang gerak BPR yang semakin terbatas. Hal ini dapat terjadi karena dari sisi bank umum konvensional, bank umum saat ini mulai secara agresif melakukan jemput bola ke pasar-pasar untuk mengambil angsuran, sementara hal tersebut sebenarnya merupakan pasar dari BPR. Selain itu persaingan juga semakin ketat akibat adanya berbagai peraturan OJK seperti POJK No 5/POJK.03/2015 tentang ketentuan modal

inti minimum dengan pembagian modal inti 3 Milyar dan 6 Milyar. Bila BPR tidak mampu memenuhinya maka BPR perlu konsolidasi dengan BPR lain dan mendapatkan pembatasan kegiatan kerja seperti misalnya penukaran valuta asing dan ATM, yang merupakan salah satu sumber pendapatan BPR (Annur, 2019).

Keadaan seperti ini yang sebaiknya perlu untuk dimanfaatkan oleh BPR untuk segera merubah diri dengan cara memberikan layanan yang lebih baik, lebih cepat dan lebih murah. Dengan tetap berpedoman pada unsur *prudential banking*, BPR bisa mendapatkan pangsa pasar yang telah diambil oleh pesaingnya. Perbaikan yang dilakukan oleh BPR akan semakin meningkatkan rasa kepercayaan dan kepuasan dari debitur, sehingga diharapkan debitur tetap setia menggunakan layanan yang selama ini diberikan oleh BPR. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci bagi keberhasilan perusahaan jasa dan tidak dapat dipungkiri dalam dunia bisnis saat ini, karena tidak ada yang lebih penting lagi bagi sebuah perusahaan jasa terkecuali menempatkan masalah kepuasan dan loyalitas terhadap nasabah melalui pelayanan sebagai suatu komitmen bisnisnya (Tjiptono, 2014).

Permasalahan persaingan yang dialami oleh BPR tersebut juga terjadi pada BPR-BPR di Kabupaten Karanganyar. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Perhimpunan Bank Perkreditan Rakyat Indonesia (Perbarindo) Karanganyar, masalah yang dialami oleh BPR-BPR di Kabupaten Karanganyar antara lain adalah kesulitan dalam pemenuhan kewajiban modal inti minimum. Kondisi tersebut dialami oleh BPR yang wajib melakukan pemenuhan modal inti minimum Rp 3 Milyar untuk BPR dengan modal di bawah Rp 3 Milyar dan untuk BPR dengan modal Rp 3-6 Milyar, maka kewajiban pemenuhan modal intinya minimal adalah

Rp 6 M. Hal ini membuat beberapa BPR harus kesulitan mencari dana, antara lain dengan menjual aset pribadinya, mencari investor baru dan juga menjual BPR miliknya kepada pihak lain. Kondisi ini pada akhirnya membuat terjadinya penurunan kinerja dalam BPR yang ditinjau dari kinerja pemberian kredit. Indikator adanya penurunan kinerja bisnis yang dialami oleh BPR dapat dilihat dari data pertumbuhan pinjaman dibandingkan dengan jumlah debitur selama sepuluh tahun terakhir dari BPR di Kabupaten Karanganyar.

**Tabel 1.1**  
**Pertumbuhan Plafond Kredit dan Jumlah Debitur**

No	Tahun	Plafond Kredit (dalam Rupiah)	Jumlah Debitur
1	2009	162.369.431.250	19.478
2	2010	193.778.219.950	20.119
3	2011	257.189.639.460	17.891
4	2012	346.022.994.456	17.679
5	2013	417.598.417.626	14.383
6	2014	445.352.408.500	12.028
7	2015	530.676.178.181	11.465
8	2016	424.721.996.800	6.808
9	2017	468.021.905.100	6.992
10	2018	463.887.348.750	7.216

Sumber: Insight BPR Kabupaten Karanganyar, data OJK 2020

Kondisi tersebut juga ditambah dengan adanya kasus penyelewengan dana seperti yang terjadi pada BPR BKK Tasikmadu cabang Jatiyoso dengan beberapa

modus yaitu kredit fiktif dan kredit topengan, yang membuat kepercayaan masyarakat untuk melakukan pengambilan kredit di BPR di Kabupaten Karanganyar mengalami penurunan yang pada akhirnya membuat kinerja kreditnya menurun.

Kinerja kredit BPR timbul ketika pertumbuhan kredit yang terus berkembang pada BPR ternyata tidak diimbangi dengan meningkatnya jumlah debitur. Penurunan jumlah debitur yang berlangsung terus menerus terutama dalam 4 (empat) tahun terakhir menjadi pertanda bagi pengurus untuk segera mengubah strategi agar kinerja bisnisnya bisa lebih baik lagi. Dampak yang dirasakan jika pertumbuhan plafond kredit tidak diimbangi dengan adanya peningkatan jumlah debitur adalah risiko terjadinya tingkat NPL (*Non-Performing Loans*) yang tinggi akan semakin besar, sebab hal ini berarti bahwa debitur memiliki jumlah kredit yang cukup tinggi, dan jika terjadi suatu kondisi yang menyebabkan perekonomian memburuk secara bersamaan, maka hal ini akan berbahaya bagi BPR. Kondisi ini membutuhkan perbaikan kinerja pemberian kredit yang cepat, dengan peningkatan jumlah klien untuk mengimbangi pertumbuhan pemberian kredit untuk menurunkan tingkat risiko pemberian kredit. Hal ini membutuhkan suatu strategi agar BPR-BPR di Kabupaten Karanganyar mampu memperbaiki kinerja kreditnya.

Penggunaan teknologi baru bisa diadaptasi oleh BPR untuk menurunkan tingkat risiko kredit dan sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja BPR. Dengan penggunaan teknologi baru, BPR akan dapat melakukan *screening* lebih cepat terhadap debitur sehingga dapat menurunkan tingkat risiko pemberian kredit. Dengan adaptasi teknologi, BPR akan dapat menciptakan produk-produk yang

sebelumnya tidak dapat dibuat karena alasan kurangnya teknologi untuk penciptaan produk (Ghadikolaei dkk, 2013; Hana, 2013) serta menciptakan produk-produk yang berbeda dari produk pesaing sehingga keunggulan bersaingnya meningkat (Hana, 2013). Selain itu, adanya teknologi yang diadaptasi membuat biaya produksi akan semakin murah yang meningkatkan keunggulan bersaing pada perusahaan. Penciptaan keunggulan bersaing dapat dilakukan dengan cara penerimaan perusahaan untuk mau mengadopsi atau beradaptasi dengan teknologi modern. Uraian ini didukung oleh penelitian (Ghadikolaei dkk, 2013; Hana, 2013) yang menyatakan bahwa adaptasi teknologi berpengaruh terhadap keunggulan bersaing. Namun hasil penelitian (Bruque-Cámara dkk, 2003) menyatakan bahwa adaptasi teknologi tidak berpengaruh terhadap keunggulan bersaing.

Adanya kemajuan teknologi membuat adanya cara-cara baru untuk melakukan proses usaha sehingga dapat menekan biaya yang membuat perusahaan dapat bekerja secara lebih efektif dan efisien (Bujor dan Avsilcai, 2016). Di sisi lain, kemampuan adaptasi teknologi dalam menekan biaya akan membuat laba perusahaan mengalami peningkatan sehingga kinerja bisnisnya akan semakin baik (Pfano, 2016). Uraian ini didukung oleh penelitian (Bujor dan Avsilcai, 2016), dan (Pfano, 2016) yang menyatakan bahwa adaptasi teknologi berpengaruh terhadap kinerja bisnis, sedangkan hasil penelitian (Jalagat dan Al-Habsi, 2017) menyatakan adaptasi teknologi tidak berpengaruh terhadap kinerja bisnis.

Keunggulan bersaing dapat dibentuk melalui peningkatan kemampuan pengenalan kebutuhan pelanggan. Dengan adanya kemampuan untuk mendeteksi secara dini mengenai kebutuhan pelanggan, maka BPR akan dapat menyediakan

produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan meningkatkan profit maupun pemberian kreditnya serta dapat membuat profil debitur yang sesuai dengan masing-masing BPR. Kemampuan perusahaan mengenali kebutuhan pelanggan merupakan suatu aset yang perlu untuk dimiliki oleh perusahaan (Zainul dkk, 2016). Dengan adanya kemampuan perusahaan untuk mengenali kebutuhan pelanggan secara lebih cepat dibandingkan pesaing, maka perusahaan akan memiliki keunggulan bersaing karena mampu mengantisipasi untuk membuat strategi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan tersebut, sehingga mampu mengambil peluang yang ada lebih cepat dibandingkan dengan pesaing (Aprizal dkk, 2016). Kemampuan-kemampuan tersebut disebut sebagai orientasi pasar. Uraian ini didukung oleh penelitian (Aprizal dkk, 2016), (Puspaningrum, 2017), dan (Sutapa dkk, 2017) yang menyatakan bahwa orientasi pasar berpengaruh terhadap keunggulan bersaing. Namun hasil penelitian (Zainul dkk, 2016) menyatakan orientasi pasar tidak berpengaruh terhadap keunggulan bersaing.

Perusahaan yang memiliki orientasi pasar yang tinggi akan menyediakan produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan pasar. Hal ini akan mempermudah perusahaan untuk menjual produk yang ditawarkannya karena pasar sangat membutuhkan produk-produk tersebut (Sutapa dkk, 2017). Adanya orientasi pasar yang kuat akan membentuk suatu sistem bagi perusahaan yang menguatkan perusahaan dalam melakukan penjualan produk dan meningkatkan keuntungannya (Ladipo dkk, 2016). Uraian ini didukung oleh penelitian (Aprizal dkk, 2016), dan (Sutapa dkk, 2017) yang menyatakan bahwa orientasi pasar berpengaruh terhadap

kinerja bisnis, sedangkan hasil penelitian (Ladipo dkk, 2016) menyatakan orientasi pasar tidak berpengaruh terhadap kinerja bisnis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan manajemen BPR-BPR di Kabupaten Karanganyar, pencapaian kinerja menjadi seperti yang diharapkan membutuhkan peningkatan keunggulan bersaing. Kinerja bisnis dari suatu perusahaan akan sangat dipengaruhi dari penciptaan keunggulan bersaing yang dimilikinya (Aprizal dkk, 2016). Keunggulan bersaing dalam hal ini adalah penciptaan nilai yang baru yang mampu mengangkat posisi perusahaan di mata konsumen yang membuatnya berbeda dengan pesaing. Dengan adanya keunggulan bersaing yang dimiliki oleh perusahaan, maka perusahaan akan memiliki posisi tawar yang baik di mata konsumen, selain itu dengan membuat posisi yang berbeda dengan pesaing, maka konsumen akan merasa bahwa perusahaan memiliki spesialisasi yang berbeda sehingga mau untuk melakukan pembelian produk dari perusahaan (Kaleka dan Morgan, 2017). Hal ini akan meningkatkan kinerja bisnis perusahaan. Uraian ini didukung oleh penelitian (Aprizal dkk, 2016), dan (Sutapa dkk, 2017) yang menyatakan bahwa keunggulan bersaing berpengaruh terhadap kinerja bisnis. Namun bertentangan dengan hasil penelitian (Kaleka dan Morgan, 2017) yang menyatakan bahwa keunggulan bersaing tidak berpengaruh terhadap kinerja bisnis.

Berdasarkan gap antara hasil penelitian sebelumnya yang saling bertolak belakang maka penelitian ini mencoba untuk meneliti mengenai pengaruh adaptasi teknologi baru dan orientasi pasar terhadap keunggulan bersaing dan kinerja bisnis pada BPR-BPR di Kabupaten Karanganyar yang mengalami penurunan kinerja karena peningkatan kredit yang dikururkan tidak selaras dengan jumlah debitur,

sehingga risiko menjadi semakin besar dan tidak sesuai dengan potensi profit yang didapatkan.

## **1.2. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, kemudian muncul rumusan masalah untuk kemudian diselesaikan, berikut rumusan masalah penelitiannya:

1. Bagaimana pengaruh adaptasi teknologi baru dan orientasi pasar terhadap keunggulan bersaing BPR-BPR di Kabupaten Karanganyar?
2. Bagaimana pengaruh adaptasi teknologi baru, orientasi pasar dan keunggulan bersaing terhadap kinerja bisnis BPR-BPR di Kabupaten Karanganyar?
3. Bagaimana pengaruh adaptasi teknologi baru dan orientasi pasar terhadap kinerja bisnis BPR-BPR di Kabupaten Karanganyar melalui keunggulan bersaing sebagai variabel pemediasi?

## **1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka dapat dipaparkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh adaptasi teknologi baru dan orientasi pasar terhadap keunggulan bersaing BPR-BPR di Kabupaten Karanganyar.

2. Untuk mengetahui pengaruh adaptasi teknologi baru, orientasi pasar dan keunggulan bersaing terhadap kinerja bisnis BPR-BPR di Kabupaten Karanganyar.
3. Untuk mengetahui pengaruh adaptasi teknologi baru dan orientasi pasar terhadap kinerja bisnis BPR-BPR di Kabupaten Karanganyar melalui keunggulan bersaing sebagai variabel pemediasi.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Bagi peneliti lain

Hasil penelitian ini dapat memberi kontribusi pengetahuan sebagai dasar pengembangan studi dan penelitian selanjutnya mengenai kinerja BPR dengan peningkatan keunggulan bersaing.

2. Bagi BPR

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberi masukan bagi manajemen BPR untuk terus beradaptasi dengan teknologi baru dan mempertimbangkan orientasi pasar.
- b. Sebagai saran bagi BPR yang menjadi obyek penelitian untuk terus meningkatkan usaha dan layanannya, sehingga dapat memiliki kinerja yang semakin baik.