

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia seringkali menghadapi tantangan besar dalam era globalisasi dan ketidakstabilan ekonomi. Kondisi perekonomian yang tidak menentu, ditambah dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akibat inflasi, biaya hidup semakin tinggi, kebutuhan baru yang dipengaruhi oleh perkembangan teknologi dan perubahan gaya hidup mendorong masyarakat mencari berbagai cara untuk memenuhi kebutuhannya (Rahmawati, 2025). Kondisi ini menyebabkan terjadinya ketimpangan antara pendapatan dan pengeluaran kebutuhan rumah tangga, sehingga membuat masyarakat harus lebih berhati-hati dalam mengelola keuangan, terutama pada kelompok masyarakat prasejahtera yang memiliki keterbatasan sumber daya keuangan (Afif, 2024). Ketidakstabilan ekonomi menjadi tantangan bagi masyarakat dalam mempertahankan kesejahteraan hidup. Perubahan harga dan pendapatan yang tidak menentu seringkali mengganggu kemampuan mereka dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Ketidakmampuan masyarakat dalam mengelola keuangan seringkali menjadikan kredit sebagai alternatif penyelesaian masalah jangka pendek untuk menekan kondisi ekonomi yang tengah dihadapi (Dawolo et al., 2025). Hal ini tentunya mendorong masyarakat mencari berbagai alternatif untuk tetap menjaga kestabilan ekonomi keluarga, salah satunya dengan memanfaatkan layanan kredit sebagai solusi dalam memenuhi kebutuhan dan mempertahankan kesejahteraan hidup.

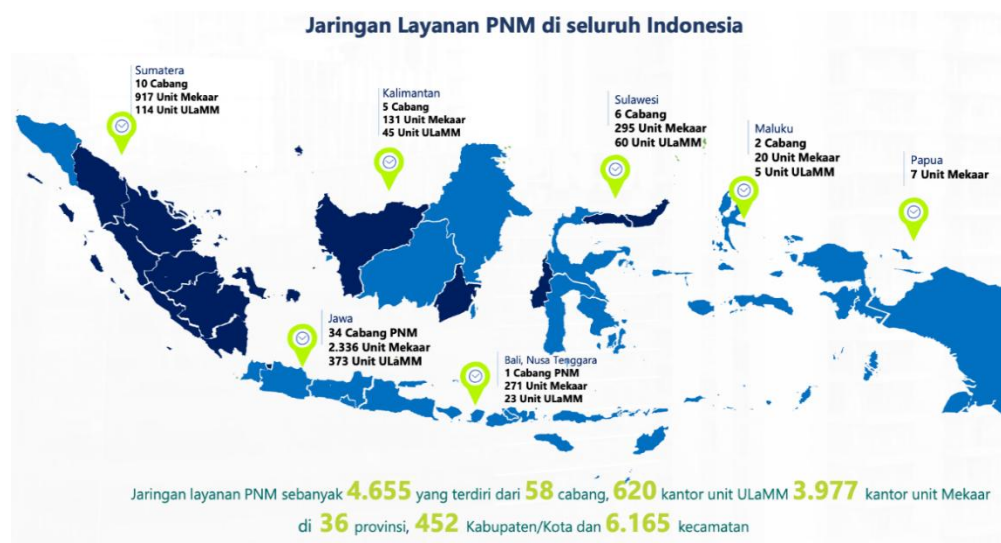
Dalam situasi tersebut, akses terhadap lembaga keuangan menjadi hal yang sangat penting menjaga keberlanjutan ekonomi rumah tangga. Lembaga keuangan berperan dalam memberikan layanan simpan pinjam, pembiayaan usaha, serta pendampingan yang dapat membantu masyarakat mengelola keuangan secara lebih terarah (Mardiana & Pakaya, 2017). Melalui akses yang memadai terhadap lembaga keuangan, masyarakat dapat meningkatkan kemampuan dalam mengatur arus kas, membangun tabungan, serta memperoleh modal untuk mengembangkan usaha kecil yang menjadi sumber penghasilan utama keluarga. Namun, kelompok masyarakat prasejahtera seringkali menghadapi kesulitan dalam memperoleh akses keuangan formal yang aman dan terjangkau (Ariani et al., 2024). Hambatan tersebut dapat disebabkan oleh keterbatasan jaminan atau agunan, kurangnya dokumen administratif yang dipersyaratkan, hingga terbatasnya jaringan lembaga keuangan di wilayah pedesaan. Kondisi ini menunjukkan pentingnya peran lembaga keuangan yang mampu menjangkau masyarakat lapisan bawah melalui program pembiayaan mikro, pendampingan usaha, dan edukasi keuangan berkelanjutan agar mereka dapat meningkatkan kesejahteraan dan kemandirian ekonomi.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kelompok masyarakat yang paling membutuhkan akses pembiayaan adalah pelaku usaha dengan skala terkecil yang berada pada lapisan ekonomi bawah, terutama kelompok usaha ultra mikro yang memiliki keterbatasan modal dan pendapatan tidak menentu (Makhroja et al., 2023). Kelompok masyarakat prasejahtera yang paling rentan dalam menghadapi keterbatasan akses keuangan formal adalah pelaku usaha ultra mikro (Pelupes & Sungkawaningrum, 2025). Usaha ultra mikro merupakan usaha dengan skala yang

sangat kecil, modal terbatas, pendapatan tidak menentu, serta pengelolaan usaha yang masih sederhana (Kurniawan & Vaulia, 2022). Sebagian besar pelaku usaha ultra mikro menjalankan kegiatan ekonomi sehari-hari seperti berjualan makanan ringan, membuka warung kecil, usaha rumahan, maupun kegiatan produktif lainnya yang bergantung pada pemasukan harian (Syafawi & Prasetyo, 2023). Kondisi tersebut menyebabkan pelaku usaha ultra mikro seringkali mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan modal usaha, sehingga membutuhkan layanan pembiayaan yang mudah dijangkau, cepat, serta tidak memberatkan (Pelupes & Sungkawaningrum, 2025).

Sebagai bentuk upaya dalam mengatasi permasalahan keterbatasan akses layanan keuangan, PT Permodalan Nasional Madani (PNM) yang merupakan lembaga keuangan milik negara (BUMN) yang memegang peranan penting dalam pemberdayaan usaha mikro, kecil, menengah, dan koperasi (UMKMK). PT Permodalan Nasional Madani (PNM) hadir sebagai bentuk kepedulian pemerintah terhadap masyarakat, khususnya pada kelompok masyarakat prasejahtera yang memiliki keterbatasan akses layanan keuangan formal. Melalui berbagai program, PT Permodalan Nasional Madani (PNM) berupaya memperluas akses layanan keuangan dan mendorong kemandirian ekonomi masyarakat. Salah satu upayanya diwujudkan melalui program Mekaar (Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera) yang ditujukan bagi perempuan prasejahtera pelaku usaha ultra mikro. Program ini tidak hanya memberikan akses pembiayaan tanpa agunan, tetapi juga menyediakan pendampingan usaha dan pelatihan keterampilan agar nasabah dapat mengelola usahanya secara mandiri dan berkelanjutan (PNM mekaar, n.d.)

Pada implementasinya, program PNM Mekaar memiliki ciri khas tersendiri yang membedakan dibanding layanan pembiayaan mikro lainnya, karena secara khusus menargetkan perempuan prasejahtera sebagai pelaku utama usaha ultra mikro. Program Mekaar menjadi relevan karena menyasar kelompok perempuan prasejahtera yang merupakan pelaku usaha ultra mikro (PNM mekaar, n.d.). Perempuan prasejahtera seringkali menjadi tulang punggung ekonomi keluarga melalui usaha kecil yang dijalankan secara mandiri untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga (Santos et al., 2023). Hal ini menyebabkan jumlah nasabah Mekaar didominasi oleh perempuan, karena program ini memang dirancang untuk mendukung pemberdayaan ekonomi perempuan melalui pembiayaan berbasis kelompok (Oktaviani & Vandayani, 2025). Fenomena tersebut menunjukkan bahwa perempuan memiliki peran strategis dalam penguatan ekonomi keluarga, sehingga akses pembiayaan yang tepat akan berpengaruh besar terhadap keberlanjutan usaha ultra mikro yang mereka jalankan.



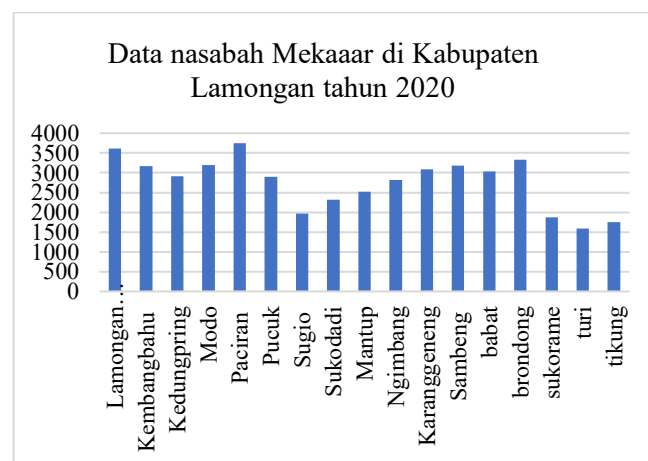
Gambar 1. 1 Jaringan Layanan PNM Seluruh Indonesia
Sumber: website PNM Mekaar

Tercatat hingga Agustus 2025, program mekaar (Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera) yang dijalankan PT Permodalan Nasional Madani (PNM) telah memiliki 4.655 jaringan layanan yang terdiri dari 58 cabang, 3.977 unit Mekaar, dan 620 unit ULaMM yang tersebar di 36 provinsi, 452 kabupaten/kota, dan 6.165 kecamatan di seluruh Indonesia. Jumlah nasabah aktif mencapai 22,5 juta orang dengan 74 persen portofolio pembiayaan berbasis syariah, yang menunjukkan komitmen PT Permodalan Nasional Madani (PNM) dalam memperluas ekosistem keuangan syariah serta memperkuat kemandirian ekonomi masyarakat dari akar rumput. Hingga akhir tahun 2024, total penyaluran pembiayaan telah mencapai Rp73,93 triliun, menjadikan PT Permodalan Nasional Madani (PNM) sebagai salah satu motor penggerak utama pemberdayaan ekonomi perempuan di Indonesia (Tempo, 2025).

Tingginya jumlah jaringan layanan serta nasabah aktif tersebut menunjukkan bahwa PNM Mekaar mampu memperluas jangkauan pembiayaan hingga ke wilayah pedesaan dan masyarakat, meskipun sistem operasionalnya memiliki perbedaan dengan lembaga keuangan formal pada umumnya. Berbeda dengan lembaga keuangan formal seperti perbankan yang identik dengan kantor cabang besar dan pelayanan berbasis gedung, layanan PNM Mekaar justru memiliki karakteristik yang lebih fleksibel dan berbasis pendekatan langsung kepada masyarakat (Pelupes & Sungkawaningrum, 2025). Program Mekaar tetap berjalan meskipun tidak bergantung pada keberadaan kantor besar di setiap wilayah, karena sistem pelayanannya dilakukan melalui unit-unit kecil yang dekat dengan masyarakat serta kegiatan pertemuan kelompok secara rutin. Sistem pelayanan

yang dilakukan secara langsung kepada masyarakat ini memungkinkan PNM Mekaar menjangkau pelaku usaha ultra mikro di wilayah pedesaan yang sebelumnya mengalami kesulitan dalam mengakses layanan keuangan formal. Kondisi tersebut menjadikan Mekaar sebagai salah satu program pembiayaan ultra mikro yang mampu berkembang pesat karena sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Di tingkat daerah program mekaar (Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera) telah memberikan dampak yang nyata terhadap peningkatan akses pembiayaan dan pemberdayaan perempuan prasejahtera diberbagai wilayah, salah satunya di Kabupaten Lamongan. Berdasarkan data PT Permodalan Nasional Madani (PNM) tahun 2020 jumlah nasabah Mekaar (Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera) yang tersebar di kabupaten Lamongan mencapai kurang lebih 38.979 orang dan tersebar diberbagai kecamatan. Tingginya jumlah nasabah juga mencerminkan tingginya tingkat partisipasi masyarakat dalam program ini, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kemandirian ekonomi keluarga serta memperkuat usaha mikro kecil di wilayah tersebut.



Gambar 1. 2 Data nasabah Mekaar di Kabupaten Lamongan tahun 2020

Sumber: diolah oleh penulis

Berdasarkan data tahun 2020, Kecamatan Paciran tercatat memiliki jumlah nasabah PNM Mekaar tertinggi dibanding kecamatan lainnya di Kabupaten Lamongan dengan mencapai 3.749 nasabah aktif atau mencapai kurang lebih 9,6% dari total keseluruhan nasabah dikabupaten lamongan. Fenomena tersebut menunjukkan tingginya minat dan ketergantungan masyarakat Kecamatan Paciran terhadap layanan kredit mikro, yang dianggap mampu menjadi solusi dalam memenuhi kebutuhan modal usaha maupun keperluan ekonomi rumah tangga. Kondisi ini sejalan dengan karakteristik wilayah Paciran sebagai daerah pesisir dengan potensi ekonomi yang cukup dinamis, di mana sebagian besar masyarakatnya bergerak di sektor perdagangan, jasa, dan perikanan. Meskipun program PNM Mekaar telah memberikan banyak manfaat, masih banyak ditemukan fenomena seperti keterlambatan pembayaran cicilan dan pengambilan kredit secara berulang tanpa perhitungan yang tepat, yang menunjukkan adanya ketidaksiapan dalam pengambilan keputusan kredit. keputusan dalam pengambilan kredit memegang peranan penting karena berpengaruh langsung terhadap kondisi rumah tangga baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Sebelum memutuskan mengambil kredit, tentunya masyarakat akan mempertimbangkan beberapa faktor yang akan digunakan untuk mengambil kredit serta menjadi nasabah perusahaan sebagai sumber dana (Dewi et al., 2019).

Kualitas layanan menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan kredit. Kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga keuangan mencakup kemudahan prosedur kredit, kecepatan pelayanan, sikap ramah petugas, serta kejelasan informasi terkait produk kredit. Pelayanan yang baik akan

meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah sehingga mendorong keputusan untuk mengambil kredit. Ketika nasabah merasa lembaga seperti PNM Mekaar memberikan pelayanan yang transparan dan responsif terhadap kebutuhan mereka, muncul rasa aman dan keyakinan bahwa kredit yang diambil akan memberikan manfaat positif. Penelitian oleh Muhammad & Sari (2024) yang menggunakan model CARTER pada Bank Syariah Indonesia menunjukkan bahwa dimensi *compliance*, *assurance*, dan *reliability* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, yang dalam konteks ini berkaitan erat dengan keputusan untuk menggunakan produk kredit. Selanjutnya, Özkan et al. (2020) menjelaskan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, melalui mediasi nilai layanan yang dirasakan, citra perusahaan, dan reputasi korporasi. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap kualitas layanan tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga memperkuat niat mereka untuk tetap menggunakan produk keuangan, termasuk keputusan pengambilan kredit. Selain itu, Mwirigi et al. (2024) melalui analisis bibliometrik, bahwa perilaku peminjam sangat dipengaruhi oleh faktor psikologis dan kualitas interaksi dengan lembaga keuangan. Namun, hasil yang berbeda ditemukan oleh Narteh (2018) menjelaskan bahwa meskipun kualitas layanan meningkatkan loyalitas pelanggan, pengaruhnya terhadap keputusan pinjaman tidak selalu signifikan apabila faktor kepercayaan dan kemudahan prosedur tidak diperhatikan. Artinya, layanan yang baik saja tidak menjamin meningkatnya keputusan kredit ketika nasabah masih merasa ragu terhadap keamanan atau transparansi proses peminjaman. Sementara itu, penelitian oleh Efriyenty & Janrosl (2017) juga

menunjukkan hal serupa, dimana pelayanan yang baik tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Pelayanan yang baik memang dapat menumbuhkan rasa percaya dan kepuasan nasabah terhadap lembaga keuangan, namun kualitas layanan saja belum cukup untuk menjamin pengambilan keputusan kredit yang bijak. Hal ini karena masih ditemukan perilaku pengambilan kredit secara berulang tanpa mempertimbangkan kemampuan finansial, yang menunjukkan adanya faktor internal lain seperti pengendalian diri keuangan.

Pengendalian diri keuangan merupakan kemampuan individu untuk menahan dorongan konsumtif, mengatur keuangan, dan membuat keputusan finansial dengan penuh pertimbangan. Individu dengan pengendalian diri finansial yang baik cenderung lebih rasional dalam mengelola pendapatan dan utang, serta berhati-hati dalam mengambil kredit agar tidak menimbulkan beban ekonomi di masa depan. Sebaliknya, individu dengan pengendalian diri rendah sering kali mengambil keputusan kredit secara impulsif tanpa memperhatikan kemampuan membayar. Penelitian oleh Frigerio et al. (2020) melalui meta analisis terhadap berbagai penelitian menemukan bahwa rendahnya *self-control* dan tingginya impulsivitas secara konsisten meningkatkan risiko *over-indebtedness* atau perilaku berutang berlebihan. Sebaliknya, individu dengan kemampuan pengendalian diri yang baik cenderung lebih selektif dan rasional dalam mengambil keputusan kredit. Sejalan dengan penelitian Surya & Evelyn (2023) yang menunjukkan bahwa *financial self-efficacy* dan *self-control* berperan penting dalam menekan perilaku kredit berisiko pada pengguna *PayLater*. Selain itu, Strömbäck et al. (2020) menegaskan bahwa *self-control* memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku keuangan dan

kesejahteraan finansial, di mana individu dengan kontrol diri rendah cenderung melakukan keputusan keuangan yang kurang rasional dan berisiko tinggi. Penelitian oleh Bu et al. (2022) juga menemukan bahwa pelatihan *financial self-control* menurunkan perilaku pinjaman impulsif dan keterlambatan pembayaran pada konsumen *FinTech*. Namun, hasil penelitian Fernández-López et al. (2024) justru menunjukkan bahwa rendahnya *self-control* justru berkorelasi positif dan signifikan dengan peningkatan pengambilan berbagai jenis kredit, terutama pinjaman pribadi tanpa jaminan, pinjaman dari keluarga atau teman, serta penggunaan kartu kredit yang berlebihan. Selain itu, Fred van Raaij et al. (2023) menemukan bahwa *self-control* memiliki pengaruh langsung terhadap perilaku keuangan dan kesejahteraan keuangan, tetapi tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Temuan ini menunjukkan bahwa pengendalian diri dapat memengaruhi keputusan keuangan melalui variabel perantara seperti literasi keuangan, stres finansial, dan kebiasaan konsumsi. Individu dengan *self-control* rendah memiliki kecenderungan 2,3 kali lebih tinggi untuk mengambil pinjaman pribadi tanpa jaminan dan 1,8 kali lebih tinggi untuk berutang kepada lingkaran sosial mereka dibandingkan dengan individu yang memiliki *self-control* tinggi. Dengan demikian, kemampuan pengendalian diri keuangan menjadi salah satu faktor internal yang sangat penting dalam membantu nasabah membuat keputusan kredit yang sehat, terukur, dan sesuai dengan kapasitas keuangannya.

Selain itu, pengendalian diri yang baik juga memiliki hubungan erat dengan kesejahteraan keuangan seseorang. Kesejahteraan keuangan adalah kondisi dimana

seseorang merasa aman terhadap keadaan keuangannya, dan mampu memenuhi kebutuhan hidup, serta memiliki cadangan dan rencana keuangan untuk masa depan. Tingkat kesejahteraan keuangan yang baik menunjukkan kemampuan seseorang dalam mengelola dan mengatur sumber daya ekonomi secara seimbang antara pendapatan, pengeluaran, dan kewajiban kredit. Penelitian Garg et al. (2024) menjelaskan bahwa kesejahteraan keuangan merupakan hasil interaksi antara faktor perilaku, psikologis, dan ekonomi, di mana individu dengan pengelolaan keuangan yang baik akan memiliki tingkat kesejahteraan finansial lebih tinggi. Brüggén et al. (2017) menegaskan bahwa kesejahteraan keuangan bukan hanya ditentukan oleh pendapatan, tetapi juga oleh persepsi dan kepuasan individu terhadap kondisi keuangannya. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Zheng & Ma (2024) menemukan bahwa keputusan pengambilan kredit yang tepat dapat meningkatkan kesejahteraan rumah tangga, terutama ketika individu memiliki literasi keuangan dan kemampuan pengelolaan uang yang baik. Keputusan kredit yang dilakukan secara rasional terbukti mampu meningkatkan kesejahteraan keuangan secara berkelanjutan. Hasil penelitian Mpaata et al. (2021) juga memperkuat pandangan tersebut, bahwa individu dengan *self-control* dan literasi keuangan yang baik cenderung memiliki kesejahteraan keuangan lebih stabil serta mampu membuat keputusan kredit yang sehat dan terukur. Namun, Xiao & Kim (2020) dalam penelitiannya menemukan bahwa kesejahteraan keuangan (*financial wellbeing*) yang tinggi tidak selalu mendorong individu untuk mengambil kredit, melainkan dapat membuat mereka lebih menghindari resiko dan cenderung menunda keputusan kredit. Disisi lain hasil penelitian Sabri et al. (2022) menemukan bahwa

perilaku keuangan berperan sebagai variabel mediasi antara pengetahuan keuangan dan *locus of control* terhadap kesejahteraan keuangan pada kelompok muda berpenghasilan rendah di Malaysia. Dengan demikian, kesejahteraan keuangan memiliki peran penting sebagai cerminan dari kemampuan pengendalian diri dan efektivitas layanan lembaga keuangan dalam membantu nasabah mengambil keputusan kredit yang lebih bijak dan bertanggung jawab.

Beberapa hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya perbedaan pandangan mengenai pengaruh kualitas layanan, pengendalian diri keuangan, dan kesejahteraan keuangan terhadap keputusan pengambilan kredit yang masih menghasilkan temuan yang beragam. Sejumlah penelitian menekankan bahwa kualitas layanan menjadi faktor penting dalam memengaruhi keputusan nasabah untuk mengambil kredit. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad & Sari (2024) menggunakan model CARTER pada Bank Syariah Indonesia menunjukkan bahwa dimensi *compliance*, *assurance*, dan *reliability* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, yang dalam konteks ini berkaitan erat dengan keputusan penggunaan produk kredit. Selanjutnya, Özkan et al. (2020) juga menjelaskan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui mediasi citra perusahaan dan reputasi korporasi. Namun, hasil penelitian yang dilakukan Efriyenty & Janrosl (2017) dan Narteh (2018) menemukan hasil berbeda bahwa pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit. Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik memang dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah, namun belum tentu berpengaruh langsung terhadap keputusan kredit

apabila faktor kepercayaan dan kemudahan prosedur belum terkelola dengan baik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa faktor internal seperti pengendalian diri keuangan juga berperan penting dalam menentukan keputusan kredit.

Hasil penelitian terdahulu yang menyoroti pengendalian diri keuangan menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kemampuan menahan dorongan konsumtif dengan keputusan keuangan yang bijak, termasuk keputusan pengambilan kredit. Penelitian oleh Frigerio et al. (2020) mengungkapkan bahwa rendahnya *self-control* dapat meningkatkan risiko perilaku berutang berlebihan (*over-indebtedness*). Sementara itu, penelitian yang dilakukan Surya & Evelyn (2023) menunjukkan bahwa individu dengan *self-control* tinggi dan keyakinan diri finansial (*financial self-efficacy*) memiliki kecenderungan lebih rendah untuk mengambil kredit berisiko. Selain itu, Strömbäck et al. (2020) dan Bu et al. (2022) juga menegaskan bahwa lemahnya kontrol diri dapat menyebabkan keputusan pinjaman yang *impulsif*, sedangkan pelatihan pengendalian diri mampu menurunkan kecenderungan berutang secara tidak bijak. Namun, hasil yang berbeda ditemukan oleh Fernández-López et al. (2024) yang menunjukkan bahwa rendahnya *self-control* justru berkorelasi positif terhadap peningkatan pengambilan berbagai jenis kredit. Sementara itu, penelitian oleh Fred van Raaij et al. (2023) menunjukkan bahwa *self-control* memiliki pengaruh tidak langsung terhadap keputusan kredit, di mana hubungan tersebut dimediasi oleh stres finansial dan kebiasaan konsumsi. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa pengendalian diri keuangan tidak selalu berpengaruh secara langsung terhadap keputusan kredit, tergantung pada konteks sosial, psikologis, dan ekonomi individu.

Selain itu, penelitian yang menyoroti aspek kesejahteraan keuangan juga memperlihatkan temuan yang tidak selalu konsisten. Menurut Garg et al. (2024) kesejahteraan keuangan merupakan hasil dari interaksi antara faktor psikologis, perilaku, dan ekonomi yang memengaruhi kemampuan seseorang dalam mengelola sumber daya finansial secara seimbang. Penelitian oleh Brügger et al. (2017) juga menegaskan bahwa kesejahteraan keuangan tidak hanya ditentukan oleh besarnya pendapatan, tetapi juga oleh penilaian dan kepuasan individu terhadap kondisi keuangannya. Zheng & Ma (2024) menemukan bahwa keputusan kredit yang bijak mampu meningkatkan kesejahteraan rumah tangga, terutama ketika individu memiliki literasi dan perencanaan keuangan yang baik. Namun, hasil yang berbeda ditemukan oleh Xiao & Kim (2020) yang mengungkapkan bahwa kesejahteraan keuangan yang tinggi justru dapat membuat individu lebih berhati-hati dan menunda pengambilan kredit. Selain itu, Sabri et al. (2022) juga menunjukkan bahwa perilaku keuangan berperan sebagai mediator antara pengetahuan keuangan dan *locus of control* terhadap kesejahteraan keuangan. Hasil-hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kesejahteraan keuangan memiliki hubungan timbal balik dengan keputusan kredit dan dapat menjadi indikator kemampuan seseorang dalam mengambil keputusan keuangan yang bijak.

Berdasarkan hasil analisis berbagai penelitian terdahulu, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) dalam mengkaji hubungan antara kualitas layanan, pengendalian diri keuangan, dan kesejahteraan keuangan terhadap keputusan pengambilan kredit. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada perbankan atau lembaga keuangan syariah di wilayah perkotaan dengan

karakteristik nasabah yang memiliki tingkat literasi keuangan dan akses pembiayaan yang relatif tinggi. Sementara itu, konteks nasabah PNM Mekaar di Kecamatan Paciran, Kabupaten Lamongan menunjukkan karakteristik sosial ekonomi yang berbeda, di mana sebagian besar merupakan perempuan prasejahtera pelaku usaha mikro dengan tingkat pendapatan dan akses keuangan yang terbatas. Beberapa penelitian juga menemukan hasil yang berbeda, seperti kualitas layanan tidak selalu berdampak signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit apabila aspek kepercayaan dan kemudahan prosedur belum dikelola secara optimal. Selain itu, rendahnya kontrol diri justru berkorelasi positif dengan peningkatan pengambilan berbagai jenis pinjaman, sementara efek langsung *self-control* terhadap keputusan kredit dinilai lemah karena dimediasi oleh stres finansial dan kebiasaan konsumsi. Disisi lain, individu dengan tingkat kesejahteraan tinggi justru lebih berhati-hati dan cenderung menunda keputusan pengambilan kredit.

Kebaruan penelitian (*Novelty*) ini terletak pada integrasi tiga variabel utama, yaitu Kualitas Layanan, Pengendalian Diri Keuangan, dan Kesejahteraan Keuangan dalam satu model analisis yang menjelaskan pengaruh simultan terhadap keputusan pengambilan kredit pada nasabah PNM Mekaar di Kecamatan Paciran, Kabupaten Lamongan. Penelitian ini tidak hanya menguji pengaruh langsung masing-masing variabel terhadap keputusan kredit, tetapi juga menganalisis bagaimana hubungan ketiganya dapat membentuk pola pengambilan keputusan yang lebih bijak dan berkelanjutan. Fokus penelitian di Kecamatan Paciran, Kabupaten Lamongan memberikan nilai tambah karena wilayah ini memiliki jumlah nasabah PNM Mekaar tertinggi dibandingkan kecamatan lain di Kabupaten Lamongan, dengan

tingkat ketergantungan yang tinggi terhadap layanan kredit mikro sebagai sumber pembiayaan usaha dan kebutuhan rumah tangga. Masyarakat di wilayah ini memiliki karakteristik sosial ekonomi yang beragam, tingkat literasi keuangan yang masih relatif rendah, serta keterbatasan akses terhadap lembaga keuangan formal. Fenomena yang terjadi di lapangan juga menunjukkan bahwa tingginya tingkat pengambilan kredit di kalangan masyarakat masih disertai dengan permasalahan seperti keterlambatan pembayaran cicilan dan pengambilan kredit secara berulang tanpa perhitungan kemampuan keuangan yang memadai. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan pendekatan baru yang memberikan perspektif bahwa keputusan pengambilan kredit pada masyarakat mikro tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan lembaga keuangan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor internal seperti kemampuan individu dalam mengendalikan perilaku keuangannya serta tingkat kesejahteraan keuangan yang dirasakan.

Sebagai tindak lanjut dari hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis secara menyeluruh **Pengaruh Kualitas Layanan, Pengendalian Diri Keuangan, dan Kesejahteraan Keuangan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit** pada nasabah PNM Mekaar di Kecamatan Paciran, Kabupaten Lamongan. Melalui penelitian ini, diharapkan diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi perilaku pengambilan kredit masyarakat, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi lembaga keuangan mikro dalam meningkatkan efektivitas layanan dan membantu nasabah mencapai kesejahteraan finansial yang berkelanjutan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit pada nasabah PNM Mekaar?
2. Apakah pengendalian diri keuangan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit pada nasabah PNM Mekaar?
3. Apakah kesejahteraan keuangan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit pada nasabah PNM Mekaar?
4. Apakah pengaruh kualitas layanan, pengendalian diri keuangan, dan kesejahteraan keuangan secara simulatan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit pada nasabah PNM Mekaar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah untuk

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan PT PNM melalui program Mekaar terhadap keputusan pengambilan kredit nasabah.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengendalian diri keuangan nasabah terhadap keputusan pengambilan kredit melalui program Mekaar.
3. Untuk mengetahui pengaruh kesejahteraan keuangan nasabah terhadap keputusan pengambilan kredit melalui program Mekaar.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, pengendalian diri keuangan, dan kesejahteraan keuangan secara simulatan terhadap keputusan pengambilan kredit nasabah melalui program Mekaar.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian tentang pengaruh kualitas layanan, pengendalian diri keuangan, dan kesejahteraan keuangan terhadap keputusan pengambilan kredit pada nasabah PNM Mekaar.

1. Manfaat teoritis

- a. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman lebih mendalam mengenai peran kualitas layanan, pengendalian diri keuangan, dan kesejahteraan keuangan dalam pengambilan Keputusan kredit.
- b. Nasabah program Mekaar dapat menyadari bagaimana kualitas layanan, kemampuan pengendalian diri dalam mengelola keuangan mampu mendukung mereka dalam mengambil keputusan kredit secara lebih bijak.
- c. Meningkatkan pemahaman mengenai pentingnya pengendalian diri keuangan dan kesejahteraan keuangan dalam pengambilan keputusan kredit. Hal ini dapat memotivasi untuk lebih proaktif dalam mengelola keuangan pribadi dan menggunakan fasilitas kredit secara bertanggung jawab.

2. Manfaat praktis

- a. Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi akademisi dan peneliti lain yang ingin mengeksplorasi hubungan antara kualitas layanan, pengendalian diri keuangan, kesejahteraan keuangan, dan keputusan pengambilan kredit. Temuan penelitian ini dapat menjadi dasar studi lebih lanjut di bidang keuangan mikro atau pemberdayaan masyarakat.

- b. Penelitian ini dapat membantu meningkatkan kesadaran nasabah terhadap risiko dan peluang dalam mengambil kredit, sehingga mereka dapat membuat keputusan yang lebih terstruktur dan bijak.
- c. Memberikan panduan bagi PT PNM untuk meningkatkan kualitas layanan, mendukung pengembangan literasi finansial nasabah, dan merancang program Mekaar yang lebih efektif dalam mendukung pengambilan keputusan kredit yang sehat.