

Pengaruh Kredit Macet, Jumlah Nasabah, dan BOPO Terhadap Profitabilitas PT Pegadaian Area Denpasar 1

Ni Made Dwi Cahyani^{1*} | I. B. Made Putra Manuaba²

1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali, Indonesia

Correspondence addressed to:

Ni Made Dwi Cahyani, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali, Indonesia
Email: nimadedwicahyani7@gmail.com

Cahyani, N. M. D., & Manuaba, I. B. M. (2026). Pengaruh Kredit Macet, Jumlah Nasabah, dan BOPO Terhadap Profitabilitas PT Pegadaian Area Denpasar 1. *Wacana Ekonomi: Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi*, 25(1), 49-55

Abstract. *This study aims to provide empirical evidence on the impact of non-performing loans, the number of customers, and the BOPO ratio on profitability. The research focuses on PT Pegadaian Area Denpasar 1 during the 2021-2023 period, comprising 73 outlets. The sampling technique used is purposive sampling, selecting 47 outlets that experienced non-performing loans during the specified period as the research sample. This selection resulted in 141 data samples for analysis. The data used in this study are secondary data obtained from the financial reports of PT Pegadaian Area Denpasar 1 for the 2021-2023 period. Data analysis was conducted using multiple linear regression, along with F-tests, t-tests (hypothesis testing), and the coefficient of determination test. The results indicate that non-performing loans do not affect profitability. Meanwhile, the number of customers has a positive and significant impact on profitability, whereas the BOPO ratio has a negative and significant effect on profitability.*

Keywords: profitability; bad debt; number of customers; BOPO

Pendahuluan

PT Pegadaian (Persero) adalah lembaga keuangan nonbank di Indonesia yang berlandaskan sistem gadai dan memiliki peran vital dalam menyediakan akses pendanaan bagi masyarakat kelas menengah ke bawah yang kerap luput dari jangkauan layanan perbankan konvensional (Jayanti *et al.*, 2024). Mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 31/POJK.05/2016, Pegadaian diklasifikasikan sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang beroperasi sebagai perusahaan persero. Sebagai entitas yang terus berkembang, Pegadaian berkontribusi pada perekonomian nasional melalui setoran pajak serta laba perusahaan. Untuk memastikan keberlangsungan usahanya, Pegadaian senantiasa mengelola keuangan secara optimal guna menjaga stabilitas dan meningkatkan keuntungan. Evaluasi kinerja keuangan menjadi langkah krusial dalam menganalisis efektivitas operasional perusahaan dalam menghasilkan laba (Siama *et al.*, 2022).

Profitabilitas mencerminkan daya saing suatu perusahaan dalam mengonversi aset menjadi keuntungan dalam periode tertentu. Salah satu parameter utama yang digunakan untuk mengukurnya adalah Return on Assets (ROA), yang menggambarkan efisiensi pemanfaatan aset dalam mencetak laba. Rasio ini menjadi indikator apakah sebuah perusahaan mengalami perkembangan atau kemunduran finansial dalam jangka waktu tertentu (Kasmir, 2019:196). Tingginya profitabilitas mencerminkan efektivitas perusahaan

dalam mengelola sumber daya yang dimilikinya. Berbagai faktor eksternal dan internal dapat memengaruhi profitabilitas, seperti risiko kredit macet, pertumbuhan jumlah nasabah, serta efisiensi operasional yang tercermin dalam rasio BOPO (Juliantara & Darmayanti, 2022).

Kredit macet atau Non-Performing Loan (NPL) menjadi tantangan besar dalam dunia keuangan karena dapat menghambat aliran pendapatan perusahaan dan menggoyahkan stabilitas finansial. Penyebabnya bisa berasal dari kelalaian nasabah dalam membayar kewajiban atau ketidakmampuan mereka akibat keterbatasan finansial. Selain itu, penyalahgunaan dana pinjaman serta kurangnya kemampuan dalam mengelola usaha turut berkontribusi terhadap meningkatnya kasus kredit macet. Tingginya rasio NPL berpotensi menggerus profitabilitas perusahaan (Suryani & Africa, 2021).

Faktor lain yang turut berperan dalam menentukan tingkat profitabilitas adalah jumlah nasabah. Menurut Kasmir (2019:99), nasabah merupakan elemen utama dalam mendongkrak pendapatan lembaga keuangan, di mana semakin tinggi jumlah nasabah yang aktif bertransaksi, semakin besar peluang perusahaan dalam meningkatkan laba. Data menunjukkan bahwa selama periode 2021-2023, jumlah nasabah PT Pegadaian Area Denpasar 1 mengalami fluktuasi, dengan penurunan pada 2022 sebelum kembali meningkat di tahun berikutnya.

Di samping itu, efisiensi operasional juga menjadi faktor krusial dalam menentukan profitabilitas perusahaan. Rasio BOPO (Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional) digunakan untuk menilai sejauh mana perusahaan mampu mengelola biaya dalam menjalankan operasionalnya. Jika biaya operasional terlalu tinggi dibandingkan dengan pendapatan yang dihasilkan, profitabilitas akan tergerus (Afrizan *et al.*, 2024).

Dalam perspektif Teori Stewardship, manajemen perusahaan memiliki tanggung jawab sebagai pengelola aset yang berorientasi pada kepentingan organisasi. Teori ini menegaskan bahwa pemimpin yang berintegritas akan berupaya menjaga stabilitas keuangan perusahaan dengan mengelola kredit macet, mendorong pertumbuhan jumlah nasabah, serta menekan rasio BOPO guna meningkatkan profitabilitas (Hasfa & Zuhri, 2022).

Berdasarkan fluktuasi profitabilitas yang terjadi serta adanya ketidaksesuaian hasil penelitian sebelumnya (*research gap*), penelitian ini berfokus pada pengaruh kredit macet, jumlah nasabah, dan rasio BOPO terhadap profitabilitas PT Pegadaian Area Denpasar 1. Dengan pendekatan yang lebih menyeluruh, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan strategis dalam meningkatkan efektivitas operasional serta memperkuat pengelolaan keuangan perusahaan. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka pertanyaan penelitian dalam studi ini dirumuskan sebagai berikut:

Apakah kredit macet memiliki dampak terhadap profitabilitas PT Pegadaian Area Denpasar 1?

Apakah jumlah nasabah berkontribusi terhadap tingkat profitabilitas PT Pegadaian Area Denpasar 1?

Bagaimana pengaruh rasio BOPO terhadap profitabilitas PT Pegadaian Area Denpasar 1?

Tinjauan Pustaka

Theory Stewardship

Doladson dan Davis (1991) memperkenalkan Teori Pengelolaan, yang didasarkan pada gagasan bahwa manusia pada dasarnya jujur, bertanggung jawab, dan dapat dipercaya. Menurut gagasan ini, para manajer cenderung lebih mengutamakan kepentingan organisasi daripada kepentingan mereka sendiri. Untuk mencapai kinerja organisasi dan memaksimalkan pendapatan, para manajer atau pengelola mengikuti keinginan pemilik (*principal*), menurut psikologi dan sosiologi (Bahri, 2022).

Profitabilitas

Kemampuan suatu bisnis untuk menghasilkan laba dengan menggunakan aset lancar dan tetapnya dalam usaha produktif dikenal sebagai profitabilitas. Bisnis dapat mengembangkan operasinya dengan mengurangi biaya dan meningkatkan pendapatan. Jika bisnis dapat meningkatkan pangsa pasar barang dan jasanya, maka bisnis dapat menghasilkan lebih banyak uang (Teresya et al., 2022).

Kredit Macet

Suatu pinjaman dianggap sebagai utang macet jika peminjam mengalami kesulitan memenuhi tanggung jawabnya terhadap bisnis karena sebab-sebab yang tidak dapat dikendalikan atau di luar kendalinya (Kusnadi & Sukartaatmadja, 2022).

Jumlah Nasabah

PT Pegadaian melayani berbagai macam nasabah, termasuk petani, nelayan, pekerja industri, pedagang, dan karyawan (Devi & Aviyanti, 2023). Banyaknya nasabah yang menggunakan jasa lembaga keuangan yang memberikan kepercayaan kepada nasabah perbankan dan pegadaian menjadi alasan PT Pegadaian berupaya menarik nasabah dengan meningkatkan layanan, permodalan, penyediaan dana, dan layanan lainnya semaksimal mungkin.

BOPO

Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO) yang membandingkan biaya operasional dengan pendapatan operasional perusahaan merupakan ukuran seberapa baik kinerja lembaga keuangan dalam menghasilkan laba (Azky & Budianto, 2024).

Hipotesis Penelitian

H1: Profitabilitas PT Pegadaian Area Denpasar 1 dipengaruhi secara signifikan dan negatif oleh piutang tak tertagih.

H2: Profitabilitas PT Pegadaian Area Denpasar 1 dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh jumlah nasabah.

H3: Profitabilitas PT Pegadaian Area Denpasar 1 dipengaruhi secara signifikan dan negatif oleh BOPO.

Metode

Di Wilayah Bali, di PT Pegadaian Area Denpasar 1 dengan periode tahun 2021 sampai dengan 2023 menjadi lokasi penelitian. Populasinya ialah PT Pegadaian Area Denpasar 1

periode tahun 2021 sampai dengan 2023. Prosedur pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan 141 sampel. Metode regresi linier berganda merupakan salah satu metode analisis data. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan sebagai berikut sebelum pengolahan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 1. Hasil Statistik Deskriptif Sebelum Outlier

Descriptive Statistic					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kredit Macet	141	0,00	5,56	0,3510	0,59266
Jumlah Nasabah	141	1097,00	14573,00	3181,5603	1720,53810
BOPO	141	22,63	95,06	39,8903	12,60083
Y	141	3,20	22,41	15,4440	3,83047
Valid N (listwise)	141				

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Tabel 2. Hasil Statistik Deskriptif Setelah Outlier

Descriptive Statistic					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kredit Macet	133	0,00	5,56	0,3211	0,58574
Jumlah Nasabah	133	1097,00	14573,00	3181,7293	1739,48249
BOPO	133	22,63	72,56	38,9197	11,29120
Y	133	6,10	22,10	15,5051	3,57374
Valid N (listwise)	133				

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Uji Asumsi Klasik

Tabel 3. Koefisien Cronbach's Alpha Instrumen Penelitian

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		133
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,02764801
Most extreme Differences	Absolute	0,61
	Positive	0,034
	Negative	-0,061
Kolmogorov-Smirnov Z		0,706
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,701

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Uji Autokorelasi

Tabel 4. Hasil Uji Autokorelasi Setelah Outlier

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate	Durbin-Watson
1	0,958 ^a	0,917	0,915	1,03953	2,185

Sumber: Data primer Diolah, 2025

Analisis Regresi Linier Berganda

Tindakan berikut akan diambil setelah model regresi untuk uji asumsi klasik selesai: menguji hipotesis, seperti yang terlihat pada Tabel 4 dan 5 berikut:

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients									
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	26,800	0,337		79,582	0,000					
X1	-0,142	0,155	-0,023	-0,913	0,363	-0,117	-0,080	-0,023	0,990	1,010
X2	0,000	0,000	0,127	4,853	0,000	-0,131	0,393	0,123	0,929	1,076
X3	-0,310	0,008	-0,981	-37,184	0,000	-0,949	-0,956	-0,941	0,921	1,086

Sumber: Data primer Diolah, 2025

Uji t

Tabel 5. Hasil Uji t

Model	Coefficients									
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	26,800	0,337		79,582	0,000					
X1	-0,142	0,155	-0,023	-0,913	0,363	-0,117	-0,080	-0,023	0,990	1,010
X2	0,000	0,000	0,127	4,853	0,000	-0,131	0,393	0,123	0,929	1,076
X3	-0,310	0,008	-0,981	-37,184	0,000	-0,949	-0,956	-0,941	0,921	1,086

Sumber: Data primer Diolah, 2025

Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan bahwa kredit macet tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap profitabilitas, sehingga hipotesis pertama tidak dapat diterima. Meskipun kredit macet dapat menghambat kinerja keuangan, manajemen PT Pegadaian Area Denpasar 1 mampu mengelola risiko ini dengan baik, sehingga dampaknya terhadap profitabilitas tidak terlalu besar. Dalam perspektif Teori Stewardship, manajemen bertindak sebagai pengelola yang bertanggung jawab dalam menjaga stabilitas perusahaan dan memastikan risiko kredit tidak mengganggu tujuan bisnis. Temuan ini sejalan dengan penelitian Fietroh & Fitriyani (2022), yang menyatakan bahwa kredit macet tidak berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas.

Hipotesis kedua diterima, yang berarti pertumbuhan jumlah nasabah berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap profitabilitas perusahaan. Semakin banyak nasabah yang menggunakan layanan, semakin besar pendapatan yang diperoleh. Sesuai dengan prinsip Teori Stewardship, keberhasilan perusahaan dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah menunjukkan bahwa manajemen mampu mengelola sumber daya secara efektif dan memenuhi kepentingan stakeholder. Hasil ini mendukung penelitian Asriyanti &

Pratiwi (2023), yang menunjukkan bahwa peningkatan jumlah nasabah berdampak positif dan signifikan terhadap profitabilitas.

Hipotesis ketiga diterima, menunjukkan bahwa BOPO berpengaruh negatif dan signifikan terhadap profitabilitas. Semakin tinggi rasio BOPO, semakin besar beban operasional yang harus ditanggung perusahaan, yang pada akhirnya mengurangi laba yang diperoleh. Dalam perspektif Teori Stewardship, hasil ini menegaskan bahwa efektivitas manajerial dalam mengendalikan biaya operasional menjadi faktor utama dalam menjaga profitabilitas. Jika pengelolaan operasional tidak dilakukan dengan efisien, maka sumber daya perusahaan tidak dapat dimanfaatkan secara optimal. Temuan ini mendukung penelitian Leviani & Wiyono (2023), yang menyatakan bahwa BOPO memiliki dampak negatif dan signifikan terhadap profitabilitas.

Simpulan

Profitabilitas PT Pegadaian Area Denpasar 1 periode I tahun 2021–2023 tidak dipengaruhi oleh skor kredit. Profitabilitas PT Pegadaian Area Denpasar 1 periode I tahun 2021–2023 dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh jumlah nasabah. Dampak BOPO terhadap profitabilitas PT Pegadaian Area Denpasar 1 periode I tahun 2021–2023 bersifat negatif dan signifikan. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya. Pertama, cakupan data yang dianalisis terbatas pada periode 2021–2023, sehingga belum sepenuhnya mencerminkan dinamika jangka panjang profitabilitas PT Pegadaian Area Denpasar 1. Kedua, variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya mencakup kredit macet, jumlah nasabah, dan BOPO, sehingga belum memperhitungkan faktor lain yang mungkin berpengaruh terhadap profitabilitas. Hal ini terlihat dari nilai R^2 yang masih relatif rendah, menandakan adanya variabel lain yang dapat dieksplorasi lebih lanjut dalam penelitian mendatang.

Daftar Pustaka

- Afrizan, F. L., Lestari, S. S., & Kusuma, S. Y. (2024). Pengaruh Diversifikasi Pendapatan, BOPO, NPL, LDR Terhadap Profitabilitas Perbankan selama Meningkatnya Gelombang PHK Indonesia 2023. *Indonesian Journal of Innovation Multidisipliner Research*, 2(3), 236–247. <https://doi.org/10.69693/ijim.v2i3.178>
- Azky, V., & Budianto, E. W. H. (2024). Pengaruh Penerimaan Dana ZISWAF, Simpanan Giro Wadiah, dan Pendapatan Murabahah terhadap GWM dengan Firm Size sebagai Variabel Moderasi pada Perbankan Syariah di Indonesia Tahun 2018–2023. *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 6(1), 32–46.
- Bahri, S. (2022). Pengaruh Pembiayaan Murabahah, Mudharabah, Dan Musyarakah Terhadap Profitabilitas. *JAS (Jurnal Akuntansi Syariah)*, 6(1), 15–27. <https://doi.org/10.46367/jas.v6i1.502>
- Hasfa Latifa & Zuhri Mustanwir. (2022). Implikasi Dana Pihak Ketiga, Kredit, dan Non Performing Loan Terhadap Profitabilitas Bank IV. *Jurnal Manajemen Dan Perbankan (JUMPA)*, 9(1), 1–17. <https://doi.org/10.55963/jumpa.v9i1.418>
- Jayanti, P. N. P., Suartini, N. W., & Laksmi. D. A. N. P. (2024). *Analisa Rasio Keuangan untuk Menilai Tingkat Kesehatan Perusahaan pada PT. Pegadaian Kanwil VII Denpasar*. 10(1).
- Juliantara, I. K. J., & Darmayanti, N. P. A. (2022). Pengaruh Risiko Kredit, Risiko Operasional, Dan Risiko Likuiditas Terhadap Profitabilitas Lpd Di Kecamatan Bebandem. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 11(7), 1317. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2022.v11.i07.p03>
- Kusnadi, N. K., & Sukartaatmadja, S. (2022). Pengaruh Loan To Deposit Ratio (Ldr) Dan Beban

-
- Operasional Pendapatan Operasional (Bopo) Terhadap Profitabilitas Bank. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(1), 115–120. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v10i1.1188>
- Nusantoro, S. &. (2022). Pengaruh Pertumbuhan Jumlah Laba, Tingkat Perputaran Kas Dan Jumlah Kredit Bermasalah Terhadap Profitabilitas Koperasi Simpan Pinjam Bunga Tanjung Di Punggur Lampung tengah. *Jurnal Manajemen Diversifikasi*, 91(5), 393–397. <https://doi.org/10.2207/jjws.91.393>
- Siama, C. D., Mongan, B., & Todingbua, M. A. (2022). Analisis Profitabilitas Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Sudiang Dikota Makassar. *Paulus Economics and Business Review*, 1(1), 18–25. <https://doi.org/10.20956/PJMR.Analisis>
- Suryani, Mahdalena, B. (2023). *Kredit Bermasalah, BOPO, Dan Likuiditas Pengaruhnya Terhadap Profitabilitas Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2021*. 2(1), 1–14.
- Suryani, I., & Africa, L. A. (2021). Pengaruh Car, Ldr, Roa Dan Bopo Terhadap Npl Pada Bank Umum Swasta Nasional. *Ecopreneur*.12, 4(2), 202. <https://doi.org/10.51804/econ12.v4i2.1016>
- Teresya, R., Rizka Rahmah Nabiilah, & Safina Tunnajah. (2022). Literature Review E-Commerce: Profitabilitas, Tekanan Eksternal Dan Kemudahan Pengguna. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(4), 474–484. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i4.979>
- Widari, N. P. A., Sunarwijaya, I. K., & Apriada, I. K. (2021). Pengaruh risiko kredit, jumlah nasabah, bopo, kecukupan modal terhadap profitabilitas lpd di kota denpasar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 435–443.