

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT Amarta Mikro Fintek, yang sering disebut sebagai Amarta, yang didirikan oleh Andi Taufan Garuda Putra pada tahun 2010. Pada awalnya, Amarta beroperasi sebagai lembaga keuangan mikro konvensional yang menawarkan layanan keuangan kepada kelompok masyarakat yang tidak dijangkau oleh institusi keuangan konvensional. Namun, melihat peluang besar untuk memperluas dampak sosial dan ekonomi, Amarta memutuskan untuk mengubah model bisnisnya menjadi *platform Peer-to-Peer (P2P) lending* pada tahun 2015. Transformasi ini memungkinkan Amarta untuk lebih efektif menjangkau dan mendukung Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di berbagai area pedesaan di Indonesia. Melalui model *P2P lending*, Amarta menghubungkan pemberi pinjaman individu dengan peminjam UMKM, memberikan akses yang lebih mudah dan cepat kepada modal usaha bagi mereka yang membutuhkannya.



Gambar 1. 1 Cara Kerja P2P Lending

Sumber: Koinworks, 2018

Prosedur peminjaman dalam P2P lending dianggap lebih mudah, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.1. Untuk mendapatkan pinjaman, peminjam hanya perlu menilai kredit mereka dan mempromosikan perusahaan yang membutuhkan dana melalui *platform* pinjam meminjam. Proses peminjaman ini lebih cepat dibandingkan dengan metode perbankan konvensional karena pemberi pinjaman dan peminjam dapat melakukan transaksi peminjaman di platform ini tanpa memerlukan perantara. Salah satu keuntungan bagi peminjam yang mendapatkan pinjaman melalui *platform P2P lending* adalah fleksibilitas. Peminjam (*borrowers*) memiliki beberapa manfaat tambahan dari *P2P lending*.

PT. Amartha membantu segmen masyarakat yang sebelumnya tidak terlayani oleh bank dapat memperoleh akses ke layanan keuangan yang mereka butuhkan untuk berkembang. Dengan sistem yang lebih efisien dan teknologi yang mendukung, Amartha berhasil memperluas jangkauannya dan meningkatkan dampaknya secara signifikan. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan akses ke pembiayaan tetapi juga memperkenalkan pendekatan yang lebih personal melalui verifikasi langsung dan pendampingan yang diberikan kepada peminjam. Pendekatan ini memastikan bahwa dana yang disalurkan digunakan secara efektif dan membantu peminjam dalam mengembangkan usaha mereka, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan ekonomi lokal dan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, transformasi ke model bisnis *P2P lending* telah memungkinkan Amartha untuk berkontribusi secara substansial terhadap perkembangan ekonomi yang inklusif di Indonesia, dengan memberikan manfaat langsung kepada ratusan ribu UMKM dan komunitas pedesaan. (Accion, 2024).

Dalam upayanya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, Amartha terus melakukan berbagai inovasi dengan mengintegrasikan teknologi canggih ke dalam operasionalnya. Salah satu terobosan utama yang telah dilakukan adalah pengembangan aplikasi *mobile* yang tidak rumit untuk digunakan. Aplikasi ini dikembangkan agar pengguna dapat mengakses berbagai layanan yang disediakan oleh Amartha dengan mudah, memantau investasi mereka secara *real-time*, dan melakukan berbagai transaksi dengan aman. Aplikasi *mobile* ini memiliki antar muka pengguna

yang mudah dipahami yang membuatnya mudah digunakan. pengguna dari berbagai latar belakang untuk beradaptasi dan memanfaatkannya dengan efektif. Pengguna dapat melihat status pinjaman, memantau kinerja investasi, dan bahkan mendapatkan notifikasi terkait transaksi dan informasi penting lainnya (Amartha, 2022).

Selain pengembangan aplikasi *mobile*, Amartha juga telah melakukan tindakan penting untuk memastikan bahwa keamanan data pengguna tetap terlindungi dengan baik. Mereka telah mengimplementasikan sistem keamanan data yang canggih, yang mencakup enkripsi data tingkat tinggi dan protokol keamanan yang ketat. Langkah-langkah ini diambil untuk melindungi informasi pribadi dan transaksi pengguna dari potensi ancaman keamanan siber. Dengan mengedepankan inovasi teknologi dan keamanan, Amartha tidak hanya meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna tetapi juga membangun kepercayaan yang lebih besar di kalangan pelanggan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap pengguna merasa aman dan terlindungi saat menggunakan layanan Amartha, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan di industri *P2P lending*. Secara keseluruhan, dengan terus berinovasi dan mengintegrasikan teknologi canggih dalam operasionalnya, Amartha berhasil menciptakan ekosistem yang mendukung kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Hal ini tidak hanya memperkuat hubungan antara Amartha dan pelanggannya tetapi juga memastikan keberlanjutan dan pertumbuhan perusahaan dalam jangka panjang.

PT. Amartha telah memperoleh berbagai penghargaan dan pengakuan atas kontribusinya yang signifikan dalam memajukan inklusi keuangan dan memberdayakan UMKM di Indonesia. Reputasi yang baik yang dimiliki oleh perusahaan ini tidak hanya dibangun dari hasil kinerja dan inovasi yang dilakukan, tetapi juga dari komitmennya yang teguh terhadap transparansi dan integritas dalam seluruh operasionalnya. Setiap langkah yang diambil oleh Amartha didasarkan pada prinsip-prinsip ini, yang membantu menjaga kepercayaan dari semua pemangku kepentingan (Amartha, 2024).

PT Amartha muncul sebagai subjek yang sangat relevan dan menarik untuk penelitian yang berfokus pada hubungan antara peningkatan model *P2P lending*,

kepuasan pelanggan, dan reputasi perusahaan. Dengan menggunakan PT Amartha sebagai studi kasus, penelitian ini akan memberikan gambaran yang komprehensif tentang inovasi dan strategi dalam *P2P lending* dapat mempengaruhi keberhasilan dan keberlanjutan perusahaan. Penelitian ini akan mengeksplorasi berbagai aspek, seperti bagaimana model *P2P lending* yang diterapkan oleh Amartha dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan biasanya terkait dengan pengalaman pengguna yang positif, layanan yang responsif, dan kepercayaan terhadap keamanan *platform*.

PT Amartha, dengan berbagai inovasi teknologinya seperti aplikasi *mobile* yang *user-friendly* dan sistem keamanan data yang canggih, berupaya memenuhi dan melampaui harapan pelanggan. Selain itu, penelitian ini akan mengkaji bagaimana peningkatan kepuasan pelanggan berdampak pada reputasi perusahaan. Reputasi yang baik sangat penting dalam industri *P2P lending*, karena berhubungan langsung dengan kepercayaan publik dan daya tarik bagi investor. Dengan reputasi yang baik, Amartha dapat menarik lebih banyak pemberi pinjaman dan peminjam, memperluas jangkauannya, dan meningkatkan dampak sosial ekonominya.

Dengan mempertimbangkan seluruh aspek tersebut, penelitian ini akan memberikan kontribusi penting terhadap pemahaman kita mengenai dinamika dalam industri *P2P lending* dan faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan jangka panjang perusahaan seperti Amartha. Studi ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berharga bagi perusahaan *P2P lending* lainnya. Dalam menyusun strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat citra perusahaan, yang pada akhirnya akan mendukung keberlanjutan dan pertumbuhan industri secara keseluruhan.

1.2 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dalam industri jasa keuangan telah mengalami peningkatan signifikan dalam beberapa tahun terakhir dan dengan cepat menjadi sebuah hal yang lumrah dan tidak terkecuali (Ayinaddis et al., 2023). Penelitian ini bertujuan untuk menjelajahi dampak positif dari potensi solusi model *P2P lending* terhadap kepuasan pelanggan dalam rangka menjaga reputasi perusahaan. Pemahaman

konsep peningkatan model melalui model *P2P lending* akan menjadi fokus utama penelitian ini, dengan tujuan menganalisis bagaimana model ini dapat memberikan peningkatan reputasi yang baik bagi perusahaan.

Pinjaman *peer-to-peer (P2P) lending* merupakan bentuk inovasi signifikan dalam sektor teknologi keuangan yang mengalami pertumbuhan pesat. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (LPMUBTI) adalah salah satu contoh inovasi dalam sektor keuangan. Peraturan ini memungkinkan proses pinjam meminjam dilakukan secara daring tanpa memerlukan pertemuan tatap muka langsung. *P2P lending* berfungsi sebagai perantara antara pemberi pinjaman dan penerima dana. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2022, *platform fintech p2p lending* telah menyalurkan pinjaman dengan total nilai mencapai 29,88 triliun rupiah kepada 17,3 juta peminjam pada tahun 2021. Pertumbuhan pesat *fintech* di Indonesia didorong oleh tanggapan positif dari masyarakat. Menurut (Ayinaddis et al., 2023), industri perbankan menjadi lebih kompetitif dalam beberapa tahun terakhir, baik perbankan maupun non perbankan mengadopsi alat dan pendekatan yang unik untuk mempertahankan retensi dan kepuasan pelanggan. Dalam beberapa tahun terakhir, pinjaman *p2p lending* telah menunjukkan kemajuan yang pesat, terutama di Indonesia. Hal ini didorong oleh kebutuhan yang mendesak akan akses keuangan yang lebih inklusif dan fleksibel bagi berbagai lapisan masyarakat, khususnya Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). PT Amarta, sebagai salah satu pelopor *p2p lending* di Indonesia, telah berperan penting dalam memajukan sektor ini dengan fokus pada penyaluran pinjaman kepada UMKM.

Sejak berdiri pada tahun 2010, PT Amarta telah menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Hingga akhir tahun 2022, perusahaan ini telah berhasil menyalurkan dana melebihi Rp 4 triliun kepada lebih dari 600.000 UMKM di seluruh wilayah Indonesia. Prestasi ini menunjukkan adanya peningkatan yang substansial dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, di mana total pinjaman yang disalurkan hanya mencapai Rp 1 triliun pada tahun 2018. Pertumbuhan ini menunjukkan besarnya permintaan dan kebutuhan akan layanan *P2P lending* di Indonesia (Accion, 2024).

Model bisnis *p2p lending* yang diterapkan oleh PT Amarta berorientasi pada inklusi keuangan dengan menyediakan akses keuangan bagi UMKM yang belum mendapatkan pelayanan dari bank-bank konvensional. Banyak UMKM di Indonesia yang sulit mendapatkan akses ke kredit perbankan karena kurangnya agunan dan persyaratan administrasi yang kompleks.

PT Amarta mengatasi hambatan ini dengan menggunakan teknologi digital untuk melakukan penilaian kredit dan memfasilitasi proses pinjaman. Dengan *platform* digitalnya, PT Amarta mampu menjangkau UMKM di daerah terpencil dan memberikan layanan keuangan yang cepat dan efisien. Selain memberikan manfaat bagi peminjam, model *p2p lending* PT Amarta juga menawarkan alternatif investasi bagi para pemberi pinjaman. Melalui *platform* ini, individu dan institusi dapat berinvestasi langsung dalam UMKM, mendapatkan imbal hasil yang kompetitif sambil mendukung pertumbuhan ekonomi lokal. Data menunjukkan bahwa tingkat pengembalian rata-rata bagi pemberi pinjaman di PT Amarta mencapai sekitar 15% per tahun, dengan tingkat *default* yang relatif rendah, yaitu sekitar 1% hingga 2%. Hal ini mencerminkan keberhasilan PT Amarta dalam mengelola risiko dan menjaga kepercayaan para investor (Accion, 2024).

PT. Amarta Mikro Fintek mengumpulkan sejumlah besar informasi mengenai calon peminjam sebelum memulai proses pembiayaan. Tim lapangan Amarta mensurvei kreditur, atau calon peminjam, untuk mendapatkan data ini. Aplikasi yang dibuat khusus untuk petugas lapangan Amarta untuk menilai para peminjam digunakan oleh mereka. Petugas lapangan Amarta dapat menilai peminjam tersebut dalam waktu kurang dari tiga menit. Teknologi skor kredit PT. Amarta Mikro Fintek menggunakan pendekatan pembelajaran mesin. Teknologi ini menggunakan algoritma skor kredit untuk memilih peminjam berdasarkan analisis kepribadian dan usaha untuk menilai kelayakan mereka. A hingga E menunjukkan kemungkinan pembayaran yang berhasil dan kemungkinan risiko atau kegagalan pembayaran. Aplikasi ini tidak memerlukan jaminan dari peminjam. Sebanyak 35 peminjam yang telah diseleksi oleh tim Amarta telah terdaftar dalam marketplace situs web (Amarta, 2024).

Amartha memiliki sistem tanggung renteng selain "Teknologi Skor Kredit" dan Pendekatan Pembelajaran Mesin Rahasia. Menurut Kamus Bank Indonesia, tanggung renteng berarti tanggung jawab bersama dan berbagai tanggung jawab, yang berarti bahwa para debitur bertanggung jawab untuk membayar utang secara keseluruhan, baik secara kolektif maupun secara khusus. Jika salah satu debitur membayar, debitur yang lain tidak akan terlibat dalam pembayaran. Tanggung jawab bersama untuk seluruh kewajiban koperasi yang didasarkan pada keterbukaan dan kepercayaan disebut sebagai tanggung renteng. Sistem tanggung renteng mencerminkan beberapa nilai penting, yaitu: (a) Nilai kekeluargaan dan semangat gotong royong; (b) Keterbukaan serta keberanian dalam menyampaikan pendapat; (c) Pengembangan disiplin, tanggung jawab, harga diri, dan rasa percaya diri di antara para anggota; serta (d) Secara tidak langsung memperkuat hubungan antar anggota.

Keberhasilan PT Amartha dalam model *P2P lending* juga didukung oleh inovasi teknologi dan analisis data yang canggih. Perusahaan ini menggunakan *machine learning* dan big data untuk melakukan analisis kredit dan penilaian risiko, sehingga dapat memberikan keputusan pinjaman yang lebih akurat dan cepat. Selain itu, PT Amartha juga menyediakan aplikasi *mobile* yang *user-friendly*, yang memudahkan akses layanan bagi pemberi pinjaman dan peminjam setiap saat dan di mana pun. Di luar aspek teknologi, PT Amartha juga mengedepankan aspek sosial dengan menyediakan pendampingan dan edukasi kepada peminjam. Program-program edukasi ini membantu UMKM dalam meningkatkan keterampilan manajemen keuangan dan bisnis, sehingga dapat memaksimalkan potensi mereka dan mengurangi risiko kredit. Pendekatan holistik ini tidak hanya meningkatkan keberhasilan pembayaran pinjaman, tetapi juga memperkuat hubungan antara PT Amartha dan komunitas UMKM, yang pada akhirnya berkontribusi pada reputasi baik perusahaan. Secara keseluruhan, PT Amartha telah berhasil membangun reputasi yang kuat sebagai penyedia layanan *p2p lending* yang andal dan inovatif di Indonesia.

Meskipun terdapat banyak penelitian yang membahas tentang *p2p lending* secara umum, studi yang secara spesifik mengeksplorasi model *p2p lending* yang diterapkan oleh PT Amartha mungkin masih sangat terbatas. PT Amartha memiliki

karakteristik dan pendekatan yang unik dalam menjalankan bisnis *p2p lending*, misalnya melalui fokusnya pada inklusi keuangan di pedesaan dan pemberdayaan perempuan. Pendekatan spesifik ini membedakan Amartha dari platform *p2p lending* lainnya, yang cenderung lebih berfokus pada segmen pasar perkotaan dan pengguna teknologi maju. Oleh karena itu, menyoroti dan menganalisis perbedaan spesifik serta pendekatan unik yang diterapkan oleh PT Amartha dalam model *p2p lending* mereka dapat dianggap sebagai gap penelitian yang signifikan. Fokus ini akan memberikan kontribusi baru bagi literatur yang ada dengan menawarkan perspektif mendalam tentang bagaimana model yang dirancang khusus untuk segmen pasar tertentu dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan.

Selain itu, penelitian ini dapat menggali lebih dalam tentang bagaimana teknologi tersebut dapat digunakan untuk meningkatkan pengalaman pengguna, mempercepat proses transaksi, serta memberikan rasa aman yang lebih tinggi kepada para investor dan peminjam. Mengingat bahwa PT Amartha adalah salah satu platform *p2p lending* yang berfokus pada inklusi keuangan di Indonesia, analisis ini akan sangat relevan untuk mengidentifikasi peran teknologi dalam memperkuat loyalitas pelanggan dan membangun reputasi perusahaan. Oleh karena itu, studi ini akan mengisi gap penelitian dengan memberikan gambaran yang jelas tentang hubungan antara inovasi teknologi dan kepuasan pelanggan dalam konteks *p2p lending*, khususnya pada PT Amartha. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan wawasan penting bagi pengembangan model bisnis *p2p lending* di Indonesia dan potensi adaptasinya di pasar yang serupa. Dengan menggunakan pendekatan berbasis teknologi, Amartha berhasil menjangkau UMKM yang sebelumnya sulit mengakses layanan keuangan formal. Ini sangat penting mengingat banyak UMKM di Indonesia yang kesulitan mendapatkan pinjaman dari bank konvensional karena kurangnya agunan dan dokumen pendukung (Accion, 2024).

1.3 Perumusan Masalah

Dalam dunia industri *P2P lending*, kepercayaan merupakan fondasi yang tak tergantikan. Riset telah menyoroti bahwa aspek-aspek seperti transparansi, keamanan

dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh besar terhadap reputasi *platform p2p lending*. PT Amartha, dengan strategi bisnisnya yang fokus pada verifikasi langsung dan pendampingan aktif terhadap peminjam, telah berhasil membangun reputasi yang sangat baik di mata pengguna. Kesuksesan ini tercermin dalam tingkat pengembalian pinjaman yang tinggi serta pujian-pujian positif yang terus mengalir dari pengguna. Keberhasilan PT Amartha dalam membangun reputasi yang kokoh merupakan hasil dari pendekatannya yang berorientasi pada kebutuhan peminjam dan pemberi pinjaman. Dengan memprioritaskan keamanan dan keterbukaan, serta memberikan layanan yang terpercaya dan responsif, PT Amartha telah mengukuhkan posisinya sebagai salah satu pemimpin dalam industri *p2p lending* di Indonesia. Fintech menawarkan layanan yang secara dasar mirip dengan perbankan, namun berkat penerapan teknologi, mereka lebih efisien, menerapkan pendekatan yang berbeda, serta memiliki tingkat fleksibilitas yang lebih tinggi.

Kepuasan pelanggan dalam industri *p2p lending* tidak hanya bergantung pada faktor-faktor yang mudah diukur seperti suku bunga dan kemudahan akses, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh aspek – aspek yang lebih halus seperti kualitas layanan, tingkat keamanan transaksi, dan tingkat dukungan pelanggan. PT Amartha telah mengadopsi berbagai inovasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, termasuk pengembangan aplikasi *mobile* yang ramah pengguna serta penerapan sistem keamanan data yang canggih. Langkah-langkah ini tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, melainkan juga untuk membangun tingkat kepercayaan yang tinggi di kalangan pengguna. Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa reputasi perusahaan dan loyalitas pelanggan mendapatkan keuntungan dari tingkat kepuasan yang tinggi. Klien yang puas dengan layanan *p2p lending* memiliki kecenderungan untuk bertahan dan juga lebih cenderung untuk merekomendasikan orang lain ke platform tersebut. Selain itu, reputasi perusahaan yang baik sebagai hasil dari tingkat kepuasan yang tinggi juga dapat mempengaruhi persepsi masyarakat secara luas, memperkuat posisi perusahaan di pasar, dan membuka peluang untuk pertumbuhan lebih lanjut.

Pada tahun 2023, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah mengambil keputusan untuk mencabut izin usaha dari beberapa *platform p2p lending* karena mereka gagal memenuhi syarat minimal penyaluran modal yang ditetapkan, yakni di bawah Rp 2,5 miliar. Namun, arah regulasi bergerak maju, dengan OJK memperbarui ketentuannya hingga tahun 2028, di mana batas minimal penyaluran modal diatur untuk ditingkatkan. Keputusan ini menegaskan pentingnya komitmen keuangan yang kuat dari perusahaan *p2p lending* untuk memastikan keberlanjutan dan keamanan bagi para peminjam dan pemberi pinjaman (OJK, 2023). Dalam konteks ini, reputasi perusahaan memiliki peran krusial. Kesanggupan perusahaan untuk memenuhi persyaratan regulasi dan menunjukkan kinerja yang solid tidak hanya memperkuat kepercayaan pengguna, tetapi juga menarik minat investor. Investor cenderung memilih perusahaan yang memiliki reputasi baik dan berkinerja kuat, karena hal ini dianggap sebagai indikator keandalan dan potensi pertumbuhan di masa depan. Oleh karena itu, menjaga reputasi yang positif tidak hanya menjadi prioritas bagi perusahaan *p2p lending*, tetapi juga menjadi faktor yang sangat penting dalam menarik investasi dan memastikan keberhasilan jangka panjang dalam industri yang terus berkembang pesat ini.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendalami sejauh mana efisiensi operasional, inovasi layanan dan kecepatan proses dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menjaga reputasi perusahaan, berikut perumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Apakah terdapat pengaruh efisiensi operasional terhadap reputasi perusahaan?
2. Apakah terdapat pengaruh inovasi layanan terhadap reputasi perusahaan?
3. Apakah terdapat pengaruh kecepatan proses terhadap reputasi perusahaan?
4. Apakah terdapat pengaruh efisiensi operasional yang dimediasi kepuasan pelanggan terhadap reputasi perusahaan?
5. Apakah terdapat pengaruh inovasi layanan yang dimediasi kepuasan pelanggan terhadap reputasi perusahaan?
6. Apakah terdapat pengaruh kecepatan proses yang dimediasi kepuasan pelanggan terhadap reputasi perusahaan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan mengenai latar belakang, perumusan masalah, dan batasan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi:

1. Pengaruh efisiensi operasional terhadap reputasi perusahaan.
2. Pengaruh inovasi layanan terhadap reputasi perusahaan.
3. Pengaruh kecepatan proses terhadap reputasi perusahaan.
4. Pengaruh efisiensi operasional yang dimediasi kepuasan pelanggan terhadap reputasi perusahaan.
5. Pengaruh inovasi layanan yang dimediasi kepuasan pelanggan terhadap reputasi perusahaan.
6. Pengaruh kecepatan proses yang dimediasi kepuasan pelanggan terhadap reputasi perusahaan.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini menyediakan kontribusi yang substansial bagi berbagai pihak, termasuk kalangan akademisi dan praktisi. serta masyarakat luas.

1. Manfaat Akademisi

Penelitian Manfaat akademis dari penelitian ini adalah memperluas pemahaman tentang model *P2P lending* di Indonesia dengan menganalisis hubungan antara efisiensi operasional, inovasi layanan, kecepatan proses kepuasan pelanggan, dan reputasi perusahaan melalui studi kasus PT Amarta. Hasilnya dapat menambah pengetahuan kita tentang bagaimana model *P2P lending* diterapkan dan faktor apa yang membuatnya berhasil. Ini juga bisa jadi dasar referensi untuk penelitian lebih lanjut tentang topik ini.

2. Manfaat Praktisi

Penelitian ini memberikan panduan strategis bagi perusahaan *P2P lending* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat reputasi melalui

inovasi model bisnis, dengan dukungan data empiris dari studi kasus PT Amartha. Penelitian ini membantu para praktisi menerapkan pendekatan yang sudah terbukti berhasil dalam menjaga reputasi perusahaan.

3. Masyarakat Umum

Hasil penelitian ini bisa membuat orang lebih tahu tentang bagaimana perusahaan *P2P lending* dalam menjaga reputasi perusahaannya. Masyarakat dapat menggunakan informasi ini untuk lebih paham bagaimana cara PT Amartha menjaga kepuasan pelanggan, yang bisa meningkatkan reputasi perusahaan. Para pelaku di bidang keuangan inklusif dan pemberdayaan ekonomi juga dapat memanfaatkan temuan ini untuk membuat program yang lebih bagus, dengan mengambil contoh dari keberhasilan PT Amartha dalam menjaga kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu, diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangsih yang berarti dalam pengembangan literatur akademik serta memberikan panduan kepada para praktisi dalam penerapan kebijakan yang lebih efisien, serta menawarkan wawasan dan peluang ekonomi kepada masyarakat umum.

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Menyajikan sistematika serta penjelasan singkat mengenai struktur laporan penelitian, yang mencakup Bab I hingga Bab V dalam laporan tersebut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan secara umum, singkat, dan jelas mengenai isi penelitian dengan tepat. Bab ini mencakup: Deskripsi Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan formulasi hipotesis apabila diperlukan, serta meliputi pembahasan teori yang dimulai dari konsep-konsep umum hingga yang lebih spesifik, disertai dengan tinjauan terhadap

penelitian-penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini mencakup penjelasan tentang: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel (untuk penelitian kuantitatif) atau Situasi Sosial (untuk penelitian kualitatif), Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisis Data. Bab ini menguraikan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan dalam pengumpulan serta analisis data untuk menjawab permasalahan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari dua komponen utama: komponen pertama menyajikan hasil penelitian, sedangkan komponen kedua menyajikan analisis atau pembahasan mengenai hasil tersebut. Hasil penelitian serta analisisnya diuraikan secara sistematis, mengikuti rumusan masalah dan tujuan penelitian, dan disajikan dalam subjudul yang berbeda. Setiap elemen pembahasan harus dimulai dengan analisis data, diikuti oleh interpretasi, dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan. Sebaiknya, pembahasan juga dibandingkan dengan penelitian sebelumnya atau teori-teori yang relevan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab penutup, disajikan ringkasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Ringkasan ini mencakup jawaban dari pertanyaan-pertanyaan penelitian yang telah diajukan. Selanjutnya, peneliti menyampaikan beberapa rekomendasi yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait.