

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Menurut Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 menyatakan bahwa lembaga keuangan merupakan badan usaha yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat. Di Provinsi Bali ada satu lembaga keuangan yang berada di desa dengan peraturan yang dimiliki sesuai dengan adat istiadat *desapakraman*. Keberadaan lembaga keuangan milik desa membantu dalam mengelola perekonomian dan meningkatkan usaha yang ada di desa. Badan keuangan milik desa ini disebut dengan Lembaga Perkreditan Desa atau LPD. Sesuai dengan Perda Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2017 pasal 1 angka (9), Lembaga Perkreditan Desa yang selanjutnya disebut LPD merupakan lembaga keuangan milik *desa pakraman* yang berkedudukan di wewidangan *desa pakraman*.

LPD merupakan lembaga keuangan yang tidak terikat oleh peraturan Bank Indonesia, namun diatur berdasarkan Perda Bali Nomor 8 Tahun 2002 pasal 2 angka (1) menyatakan bahwa LPD merupakan badan usaha keuangan milik desa yang melakukan kegiatan usaha di lingkungan desa dan untuk *krama desa*. *Desa pakraman* memiliki hak otonom untuk mengelola dan menjalankan pengelolaan keuangan desa. Sebagai lembaga keuangan yang dikelola oleh *desa pakraman* menjadikannya tolok ukur kemandirian suatu desa adat dalam

mengelola keuangan dan perekonomian desa. Perda Bali Nomor 4 Tahun 2012 menyatakan bahwa LPD adalah salah satu unsur kelembagaan *desa pakraman* yang menjamin fungsi keuangan *desa pakraman* untuk mengelola potensi keuangan *desa pakraman*. Keberadaan LPD diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam membantu meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa.

Sebagai lembaga keuangan desa yang bergerak dalam bidang usaha simpan pinjam, dimana produk yang ditawarkan LPD meliputi tabungan, deposito dan kredit. Sesuai dengan kedudukan LPD sebagai lembaga keuangan *desa pakraman* maka menurut Perda Bali Nomor 3 Tahun 2017 pasal 12 angka (2), LPD mempunyai kewajiban untuk menjalankan operasionalnya sesuai dengan *awig-awig, pararem desa* dan peraturan daerah. Hal ini menjadikan LPD sebagai lembaga keuangan yang menjalankan operasionalnya untuk kesejahteraan desa adat. Berdasarkan Perda Bali Nomor 3 Tahun 2017 pasal 4 angka (2) menyatakan bahwa dalam tiap-tiap desa hanya didirikan satu LPD. Diharapkan dengan ini masing-masing *desa pakraman* mampu memberikan produk dan jasa yang sesuai dalam rangka meningkatkan kesejahteraan *krama desa*.

Desa Tajun merupakan salah satu desa yang berada di wilayah Kecamatan Kubutambahan, Kabupaten Buleleng. Berdasarkan administrasi Desa Tajun terbagi berdasarkan enam Banjar Dinas yaitu Banjar Pasek, Pudeh, Bakungan, Bayan, Tampa Lawang, dan Batu Ngadeg. Desa Tajun terdiri dari dua desa adat atau *desa pakraman* yaitu Desa Adat Tajun dan Desa Adat Bayan. Desa Tajun memiliki desa adat yang membantu menjalankan dan memperlancar kegiatan perekonomian desa yaitu LPD Desa Adat Tajun. LPD Desa Adat Tajun

merupakan satu-satunya LPD di Kabupaten Buleleng yang memiliki kantor kas. LPD Desa Adat Tajun berlokasi di Banjar Dinas Pasek, Desa Tajun Kecamatan Kubutambahan, Kabupaten Buleleng. LPD berdiri sejak tahun 1991 dengan SK Gubernur No. 27 Tahun 1991. Produk yang ditawarkan oleh LPD berupa tabungan, deposito, kredit, perdangangan, dan pelayanan jasa lainnya.

Pesatnya perkembangan LPD menunjukkan meningkatnya keberagaman operasional yang membuat tingkat persaingan semakin ketat. Hal ini membuat LPD Desa Adat Tajun perlu lebih memperhatikan faktor pendukung kesetiaan atau loyalitas nasabah kepada LPD agar tidak berpaling ke lembaga keuangan lainnya. Agustiyadi (2008) menyatakan bahwa mendapatkan loyalitas pelanggan merupakan syarat untuk memenangkan suatu persaingan terutama dalam perusahaan jasa. Faktor yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan seperti kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang akan mempengaruhi pandangan pelanggan akan LPD Desa Adat Tajun. Berikut perubahan jumlah nasabah pada LPD Desa Adat Tajun periode 2016-2020 seperti pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1.  
Jumlah Nasabah LPD Desa Adat Tajun Periode 2016 - 2020

Tahun	Tabungan	Perubahan (%)	Deposito	Perubahan (%)	Kredit	Perubahan (%)
2016	3.800		158		490	
2017	3.984	4,84%	156	-1,27%	476	-2,86%
2018	4.264	7.02%	160	2,56%	400	-15,97%
2019	4.541	6,50%	157	-1,88%	462	15,50%
2020	4.732	4,21%	161	2,55%	457	-1,08%

Sumber : Data LPD Desa Adat Tajun, 2020 (diolah)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah nasabah terus mengalami perubahan setiap tahunnya baik nasabah tabungan, deposito, dan kredit. Jumlah nasabah tabungan dari tahun 2016-2020 terus mengalami peningkatan. Jumlah nasabah deposito mengalami penurunan pada tahun 2017 dan 2019, mengalami peningkatan pada tahun 2018 dan 2020. Namun jumlah nasabah kredit dari tahun 2017, 2018, dan 2020 mengalami penurunan dan hanya terjadi peningkatan pada tahun 2019. Peningkatan dan penurunan jumlah nasabah ini mungkin terjadi karena nasabah melakukan pelunasan kredit dan menutup akun maupun pindah lembaga keuangan lainnya. Meningkatnya jumlah penabung dan menurunnya jumlah kredit menunjukkan bahwa LPD hanya menghimpun dana namun sedikit dapat menyalurkan kembali pada masyarakat setempat.

Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan untuk bertahan dalam waktu lama untuk berlangganan maupun melakukan pembelian ulang suatu produk atau jasa yang dipilih secara konsisten dimasa depan, walaupun ada pengaruh atau usaha pemasar yang dapat menciptakan perubahan perilaku (Oliver, 1997). Untuk melihat seberapa besar tingkat loyalitas pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun maka dilakukan penyebaran kuesioner awal terhadap 10 responden. Menurut Griffin (2012) indikator dari loyalitas pelanggan ada empat yaitu, (1) *Makes regular repeat purchase*, (2) *Purchase across product and service line*, (3) *Refers to*, dan (4) *Demonstrates an immunity to the full of the competition*. Hasil kuesioner awal terhadap 10 responden pada LPD Desa Adat Tajun menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun belum tercapai dimana berdasarkan penilaian nasabah secara individu dalam kategori sedang dan tinggi,

kemudian secara keseluruhan dalam kategori sedang,terdapat pada lampiran 03. Kemudian untuk perhitungannya dapat dilihat pada lampiran 04.

Menurut Lovelock(2010: 91) dasar bagi loyalitas pelanggan sejati terletak pada kepuasan pelanggan, dimana kualitas pelayanan juga menjadi input utamanya. Berarti untuk mendapatkan loyalitas pelanggan yang tinggi LPD harus meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi, dkk (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Rabiula, dkk (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Namun penelitian yang dilakukan oleh Pradana (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan usaha perusahaan dalam pemenuhan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam menyampaikan pelayanan agar mampu mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2001: 59). Untuk melihat seberapa besar tingkat kualitas pelayanan pada LPD Desa Adat Tajun maka dilakukan penyebaran kuesioner awal terhadap 10 responden. Menurut Kasmir (2014) terdapat lima indikator kualitas pelayanan yaitu, (1) *Tangible*, (2) *Emphaty*, (3) *Reliability*,(4) *Responsiveness*,dan (5) *Assurance*. Hasil kuesioner awal terhadap 10 responden pada LPD Desa Adat Tajun menunjukkan bahwa penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan LPD Desa Adat Tajun belum optimal berdasarkan penilaian nasabahsecara individu dalam kategori sedang dan

tinggi, kemudian secara keseluruhan dalam kategori sedang, terdapat pada lampiran 03. Kemudian untuk perhitungannya dapat dilihat pada lampiran 05.

Tjiptono (2012: 58) menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas akan membuat terciptanya loyalitas pelanggan pada produk dan perusahaan, sehingga jumlah pelanggan yang beralih ke pesaing menjadi berkurang. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jeany dan Siagian (2020) memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Susanto dan Subagja (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Novia S, dkk (2019) yang memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Oktavia (2019) yang memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tindakan dimana pelanggan memperkirakan atau mengharapkan kinerja suatu produk atau jasa sesuai dengan harapan pelanggan (Kotler dan Keller, 2013). Untuk melihat seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun maka dilakukan penyebaran kuesioner awal terhadap 10 responden. Menurut Wilkie (dalam Kuncoro, 2010) terdapat lima indikator kepuasan pelanggan yaitu, (1) *Expectations*, (2) *Performance*, (3) *Comparison*, (4) *Confirmation/disconfirmation*, dan (5) *Discrepancy*. Hasil kuesioner awal terhadap 10 responden pada LPD Desa Adat Tajun menunjukkan bahwa penilaian kepuasan pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun belum terpenuhi, hal ini berdasarkan

penilaian nasabah secara individu dalam kategori sedang dan tinggi, kemudian secara keseluruhan dalam kategori sedang, terdapat pada lampiran 03. Kemudian untuk perhitungannya dapat dilihat pada lampiran 06.

Tjiptono(2007: 348) menyatakan bahwa setiap perusahaan yang memperhatikan kepuasan pelanggan akan mendapatkan beberapa keuntungan, serta dapat menciptakan loyalitas pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tumini, dkk (2020) memperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Suwarsito, dkk (2020) memperoleh hasil bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Zahara (2020) yang memperoleh hasil bahwa kepuasan tidak signifikan mempengaruhi loyalitas. Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dan Wati (2018) memperoleh hasil bahwa kepuasan pelanggan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah penelitian tersebut terdapat kesenjangan antara teori dan penelitian terdahulu dengan fakta yang terjadi pada LPD Desa Adat Tajun, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian kembali untuk menguji pengaruh ketiga variabel tersebut. Penelitian ini untuk menguji “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun”.

## **1.2 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang telah dipaparkan diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi pada LPD Desa Adat Tajun sebagai berikut.

- (1) Kualitas pelayanan pada LPD Desa Adat Tajun belum optimal terbukti dengan nilai observasi awal kualitas pelayanan dalam kategori sedang.
- (2) Kepuasan pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun belum terpenuhi terbukti dengan nilai observasi awal kepuasan pelanggan dalam kategori sedang.
- (3) Loyalitas pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun belum tercapai terbukti dengan nilai observasi awal loyalitas pelanggan dalam kategori sedang.
- (4) Jumlah nasabah tabungan dari tahun 2016-2020 terus mengalami peningkatan.
- (5) Jumlah nasabah deposito dari tahun 2016 - 2020 mengalami perubahan tidak signifikan.
- (6) Jumlah nasabah kredit dari tahun 2016 - 2020 cenderung mengalami penurunan.
- (7) Adanya kesenjangan hasil penelitian terdahulu dengan fakta yang terjadi pada LPD Desa Adat Tajun.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah penelitian sebelumnya, untuk menghindari terjadinya pembahasan yang terlalu luas, maka penelitian ini difokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas Pelanggan. Penelitian ini dilakukan di LPD Desa Adat Tajun dengan menggunakan sampel 100 nasabah LPD Desa Adat Tajun sebagai responden.

### **1.4 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah penelitiandiatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.



- (1) Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun?
- (2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun?
- (3) Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian dan rumusan masalah penelitian yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji tentang hal-hal sebagai berikut.

- (1) Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun.
- (2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun.
- (3) Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada LPD Desa Adat Tajun.

### **1.6 Manfaat Hasil Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut.

- (1) Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran

khususnya manajemen pemasaran tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

(2) Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran serta informasi dan pertimbangan untuk menentukan kebijakan pada LPD Desa Adat Tajun terkait pentingnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan untuk mencapai loyalitas pelanggan yang tinggi.

