

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lembaga Perkreditan Desa atau sering disebut LPD di kalangan masyarakat merupakan Lembaga Keuangan yang berbasis sistem hukum adat yang dikelola oleh perangkat desa. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Bali No 3 tahun 2017 tentang Lembaga Perkreditan Desa yang berbunyi LPD merupakan Lembaga Keuangan milik *desa adat pakraman* yang berkedudukan di wilayah *desa pakraman*. Sejalan dengan hal tersebut Gorda & Prastiwi (2020) menyatakan LPD merupakan salah satu Lembaga Keuangan yang mengelola potensi keuangan desa *adat pakraman*. Jadi dengan itu dapat disimpulkan bahwa LPD ialah suatu badan usaha milik *desa adat pakraman* yang didirikan oleh *desa adat pakraman* yang mengoperasikan kegiatan usahanya hanya di lingkungan desa, dari dan untuk mengembangkan potensi dana *desa pakraman*. LPD tidak dapat dipersamakan dengan Bank atau Lembaga Keuangan lainnya. Menurut Sukandia (2019) alasan LPD tidak dapat dipersamakan dengan Bank pada umumnya ialah karena LPD hanya mengelola dana komunitas (*desa adat pakraman*), kegiatan LPD terbatas pada wilayah komunitas, orientasi kepentingan LPD hanya untuk kepentingan dan keperluan komunitas serta orientasi keuntungan LPD hanya demi kepentingan komunitas atau kembali pada komunitas (*desa adat pakraman*).

Dalam operasinya LPD memiliki beberapa kegiatan yang dijalankan diantaranya a) menghimpun dana dari warga desa baik itu dalam bentuk deposito dan tabungan, b) membantu pendanaan warga desa dalam bentuk pinjaman hanya untuk *krama desa*, c) menerima pinjaman maksimum 100% dari laba ditahan, jumlah modal dari lembaga keuangan lain, dan d) LPD menyimpan kelebihan likuiditas di BPD dengan imbalan bunga bersaing dan pelayanan yang mumpuni (Sukandia, 2019). Selain 4 kegiatan utama LPD ada beberapa kegiatan yang dijalankan di *desa Pakraman/desa adat* yaitu membantu pendanaan upacara agama dengan dengan besaran dana tidak dipatok dan disesuaikan dengan keadaan serta kondisi LPD. Tujuan pendirian LPD untuk memobilisasi pertumbuhan ekonomi masyarakat di desa melalui penyimpanan uang yang terorganisir dan penyaluran dana yang efektif, demi menghindari praktek gadai gelap, memberikan kesempatan berusaha untuk warga desa dan tenaga kerja pedesaan serta melancarkan lalu lintas peredaran uang di pedesaan (Ayuni & Oka, 2020).

Salah satu desa yang memiliki LPD adalah Desa Bantiran. Desa Bantiran memiliki jumlah nasabah sebesar 2.715 orang, dengan jumlah nasabah tabungan sebanyak 2.437, nasabah deposito sebanyak 54 dan nasabah yang memiliki kredit di LPD sebanyak 224 orang. Ada beberapa produk jasa yang ditawarkan oleh LPD Desa Bantiran kepada nasabah maupun masyarakat diantaranya : Tabungan, Deposito, Kredit, Pelayanan Listrik Pasca Bayar, dan terdapat jasa foto copy. LPD Desa Bantiran mengelola keuangan *desa Pakraman* yang terdiri dari 9 *Banjar Adat* diantaranya *Banjar Adat Bantiran, Banjar Adat Bantiran Kelod, Banjar Adat Asah, Banjar Adat Ambang, Banjar Adat Temusari, Banjar Adat*

Palisan, Banjar Adat Sasan, Banjar Adat Tejabukit dan Banjar Adat Seleksesek.

LPD Desa Bantiran terletak di jalan raya Seririt-Pupuan, Desa Bantiran, Kecamatan Pupuan, Tabanan Bali. LPD desa Bantiran didirikan pada 2 februari 1988 dengan modal awal pendirian LPD sebesar 10 juta. Tujuan LPD akan tercapai bila mampu memenuhi kebutuhan dari nasabah salah satunya dengan memberi pelayanan yang setara dengan kebutuhan dan harapan dari nasabah. Banyaknya nasabah yang dimiliki sehingga mendorong LPD mengupayakan serta memberikan pelayanan yang maksimal kepada *krama desa* dalam menjalankan kegiatan dan tugas-tugas agar segala kebutuhan serta harapan warga desa Bantiran dapat dipenuhi. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah harus disesuaikan dengan kemampuan LPD dalam pemenuhannya dan setara dengan kebutuhan nasabah. Menurut Sellang et al. (2019) pelayanan masyarakat merupakan suatu rangkaian kegiatan yang memiliki proses, artinya pelayanan yang diberikan tidak hanya sekali namun berkelanjutan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemberian pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat merupakan pelayanan prima. Menurut Ratminto et al. (2018) bahwa pelayanan terbaik (prima) merupakan jasa yang diberikan kepada masyarakat yang sesuai dengan pengharapan masyarakat dan kebutuhan masyarakat sehingga mampu memuaskan masyarakat. Setiap definisi yang disampaikan akan berbeda akan tetapi merujuk pada tujuannya yang sama bahwa pelayanan prima bertujuan memuaskan pelanggan/nasabah (Barata, 2003) Sejalan dengan Barata bentuk pelayanan yang baik (prima) yang diberikan kepada masyarakat diantaranya bersikap sopan, memiliki semangat kerja dan sikap selalu siap membantu dan melayani, tidak besar kepala karena merasa diri dibutuhkan, mampu berpenampilan bersih serta

rapi, memiliki kemampuan dalam memahami isyarat dari masyarakat, memahami pekerjaan dengan baik yang berhubungan dengan departemennya maupun bidang lain, dan memiliki kemampuan menyikapi keluhan masyarakat secara profesional, (Arista, 2018). Sesuai dengan konsep pelayanan LPD Desa Bantiran dalam memberikan pelayanan pada nasabah dan masyarakat disesuaikan dengan apa yang menjadi harapan nasabah dengan sistem kerja karyawan yang baik berikut dengan karakter yang mampu menumbuhkan rasa percaya nasabah terhadap LPD, cepat tanggap dalam memberikan pelayanan, prosedur yang dijalankan tidak rumit, nasabah merasa nyaman dan aman bila menyimpan maupun mengkredit dana di LPD. Segala bentuk pelayanan yang disuguhkan LPD tidak semata-mata hanya untuk menarik simpatik dari calon nasabah namun lebih menjurus pada kenyamanan dan kepercayaan nasabah atau masyarakat terhadap LPD Desa Bantiran.

Berbeda antara apa yang diharapkan dengan apa yang diterima oleh nasabah, pada kenyataannya optimalisasi yang diupayakan oleh LPD masih belum mampu mengimbangi kebutuhan dan harapan dari nasabah beserta masyarakat Desa Bantiran. Dilihat dari perkembangan LPD selama 5 tahun terakhir yaitu dari tahun 2017-2021 sebagai berikut : tahun 2017 jumlah nasabah tabungan sebanyak 2.427, nasabah kredit 204 dan nasabah deposito sebanyak 60. Pada tahun 2018 nasabah tabungan 2.444, nasabah kredit 213 dan nasabah deposito 68. Tahun 2019 nasabah tabungan 2.466, nasabah kredit 194, nasabah deposito 81. Selanjutnya pada tahun 2020 nasabah tabungan sebanyak 2.437, nasabah kredit 215, dan nasabah deposito 78. Tahun 2021 akhir jumlah nasabah tabungan sebanyak 2.437 nasabah kredit 224 dan nasabah deposito 54 orang.

Hal ini mengindikasikan bahwa selama 5 tahun terakhir terdapat peningkatan dan penurunan tingkat jumlah nasabah. Dilihat dari jumlah nasabah tabungan, kredit maupun deposito, di tahun 2021 yang cukup banyak, maka perlu mempertahankan dan meningkatkan kinerja dan memberikan kualitas pelayanan yang optimal. Berdirinya LPD dari tahun 1988 sampai sekarang yang tetap eksis karena bentuk pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya, akan tetapi jika dilihat fakta dilapangan terjadi ketidaksinkronan antara harapan dengan kenyataan yang diberikan LPD dengan anggota nasabah yaitu 1) jumlah nasabah yang banyak tetapi dengan jumlah staff/pegawai hanya 6 orang yang menyebabkan ketimpangan, sehingga mengakibatkan pegawai LPD bagian kolektor bila datang ke rumah-rumah warga terkadang jadwal kunjungan tidak menentu hingga ada yang tidak dikunjungi yang berdampak pada pemungutan uang (dana) tabungan terbengkalai dan sering tidak bertemu. Alasan kenapa jumlah pegawai tidak ada penambahan bahwa LPD sendiri menggunakan sistem struktur kepengurusan secara fungsional yang artinya pegawai dapat dibebankan 1 atau lebih tugas atau merangkap pekerjaan, bilamana bagian kolektor ada absen maka bagian kredit dapat mengambil alih pekerjaannya. Selain itu guna memperkecil biaya operasional, 2) ruang tunggu nasabah kecil dengan luas lahan sebesar $1,4 \text{ are/m}^2$, tempat pelayanan belum ditingkatkan, akan tetapi sudah dibuatkan anggarannya untuk eksekusi yang belum terlaksana, mengingat jumlah nasabah yang meningkat. Disisi lain bila ramai menyebabkan sumpek dalam ruangan, area parkir yang tidak terlalu luas dengan luas keseluruhan lahan kantor LPD sehingga menyebabkan harus parkir di pinggir jalan mengganggu kegiatan lalu lintas, 3) sistem (prosedur) pengajuan kredit yang masih dianggap rumit

mengakibatkan masyarakat enggan melakukan pinjaman di LPD, sebelum uang kredit dicairkan masyarakat atau nasabah harus menunggu persetujuan dari *Kelian Adat*, dan *Kelian Adat Banjar* pihak LPD tidak akan melakukan pencairan dana kredit bila belum disetujui dan ditandatangani oleh *Kelian Adat* maupun *Kelian Banjar*. Proses pengajuan kredit memang harus dilakukan untuk menyelamatkan LPD dari tindak kecurangan baik dari pihak LPD maupun dari nasabah, selain itu untuk meminimalisir terjadinya kredit macet. Oleh sebab itu, nasabah harus mengikuti prosedur pengajuan kredit yang ada dan sudah ditetapkan LPD. Prosedur pengajuan kredit di LPD Desa Bantiran dimulai dari permohonan pengajuan kredit dengan datang langsung ke kantor LPD oleh orang bersangkutan dengan mempersiapkan segala syarat yang akan dipenuhi dalam peminjaman. Selesai di permohonan maka akan berlanjut ke persetujuan dari pihak LPD dengan syarat bahwa *Adat Banjar* dan *Bendesa Adat/Kelian Adat* mengetahui peminjaman dengan bubuhan tanda tangannya. Proses berikutnya yaitu perjanjian antara pemohon kredit dengan pihak LPD berapa besaran pinjaman yang disesuaikan dengan jaminan atas pinjaman pemohon.

Selain permasalahan diatas, ada yang memicu pemberian layanan kurang maksimal dari LPD Desa Bantiran dalam melaksanakan kegiatan usaha ialah adanya Lembaga keuangan lain. Lembaga keuangan yang ada di desa Bantiran selain LPD, dalam menjalankan operasionalnya memiliki manajemen tersendiri untuk mengembangkan usahanya. Sehingga akan timbul persepsi masyarakat bahwa jika ada lembaga keuangan lain, yang lebih mudah untuk melakukan pengajuan kredit mengapa harus pergi ke LPD yang harus menunggu persetujuan dari *Kelian Adat* untuk mengajukan kredit. Hal ini akan berpengaruh ke pelayanan

yang diberikan terhadap masyarakat kurang maksimal. Tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan LPD. Kualitas pelayanan yang LPD berikan tergantung pada penilaian dari *krama* desa selaku yang menerima pelayanan. Penilaian yang diberikan anggota/nasabah atas kualitas pelayanan LPD dilihat dari segi, *Tangible, Realibility, Resvonsivness, Asuranssce, dan Empathy* Pelayanan yang berkualitas didukung dengan SDM serta segala fasilitas yang ada yang mampu menujung pelayanan tersebut diberikan kepada nasabah. Kurangnya fasilitas yang harusnya terpenuhi pada umumnya menimbulkan asumsi anggota ataupun nasabah lain beranggapan kualitas pelayanan LPD rendah.

Berdasarkan apa yang sudah dipaparkan maka peneliti tertarik mengambil Judul terkait Kualitas pelayanan “Analisis Kualitas Pelayanan Pada LPD di Desa Bantiran”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas maka peneliti dapat menjabarkan indentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Kepengurusan yang menggunakan sistem fungsional yang membebankan pegawai dengan beberapa tugas, sehingga pegawai LPD bagian kolektor bila datang ke rumah-rumah warga terkadang waktunya tidak menentu.
2. Ruang tunggu nasabah kecil dan tempat parkir di pinggir jalan yang mengganggu lalu lintas dengan luas lahan sebesar 1,4 are/m².

3. Sistem (prosedur) pengajuan kredit yang masih dianggap rumit, terkadang terjadi kesalahan pencatatan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan apa yang sudah dijabarkan pada latar belakang dan identifikasi masalah penelitian diatas, maka peneliti dapat menentukan masalah dalam penelitian ini. Sehingga peneliti dapat lebih fokus terhadap inti masalah terkait analisis terhadap kualitas pelayanan pada LPD di desa Bantiran.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran dari latar belakang dan identifikasi masalah penelitian, maka peneliti dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi nasabah LPD terhadap kualitas pelayanan LPD dipandang dari segi *Tangible*?
2. Bagaimana persepsi nasabah LPD terhadap Kualitas Pelayanan LPD dipandang dari segi *Realibility*?
3. Bagaimana persepsi nasabah LPD terhadap Kualitas Pelayanan LPD dipandang dari segi *Responsiveness*?
4. Bagaimana persepsi nasabah LPD terhadap Kualitas Pelayanan LPD dipandang dari segi *Assurance*?
5. Bagaimana persepsi nasabah LPD terhadap Kualitas Pelayanan LPD dipandang dari segi *Emphaty*?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, dapat disusun tujuan penelitian yang dilaksanakan yaitu mengetahui:

1. Persepsi anggota/nasabah terhadap kualitas pelayanan LPD di Desa Bantiran dipandang dari segi *Tangible*
2. Persepsi anggota/nasabah terhadap Kualitas Pelayanan LPD di Desa Bantiran dipandang dari segi *Realibility*
3. Persepsi anggota/nasabah Kualitas Pelayanan LPD di Desa Bantiran dipandang dari segi *Responsiveness*
4. Persepsi anggota/nasabah LPD di Desa Bantiran terhadap Kualitas Pelayanan LPD dipandang dari segi *Assurance*
5. Persepsi anggota/nasabah LPD di Desa Bantiran terhadap Kualitas Pelayanan LPD dipandang dari segi *Emphaty*

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang dijelaskan diatas, maka berikut manfaat yang diperoleh dari penelitian ini diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan informasi terkait berbagai pandangan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang LPD berikan selama ini khususnya bagi nasabah di desa Bantiran. Selain menambah wawasan dan pengetahuan, hasil penelitian ini kedepannya dapat menjadi daftar rujukan bagi penelitian di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis/peneliti

Penelitian ini merupakan salah satu persyaratan dalam penyelesaian pendidikan atau tugas akhir penulis dalam menuntaskan pendidikan tingkat strata I program studi Pendidikan Ekonomi. Penelitian ini juga dimaksudkan membagi pengetahuan berupa teori-teori yang diperoleh selama proses pembelajaran.

b. Bagi Undiksha

Adanya penelitian ini diharapkan kedepannya dapat membantu memberikan informasi tambahan serta dapat membantu mahasiswa berikutnya dalam penelitian yang sejenis dengan penelitian terkait kualitas pelayanan.

c. Bagi Nasabah dan Masyarakat

Adanya penelitian ini diharapkan bagi nasabah beserta masyarakat dapat memberikan masukan baik itu berupa saran atau kritik yang membangun sehingga kedepannya LPD desa Bantiran dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya.