

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Produk jasa di lembaga keuangan dimasa sekarang sedang menjadi kebutuhan, hal tersebut menyebabkan lembaga keuangan berkembang di berbagai wilayah baik di perkotaan maupun pedesaan. Salah satu lembaga keuangan yang dikenal di daerah Bali yaitu Lembaga Perkreditan Desa (LPD). Lembaga Perkreditan Desa adalah lembaga keuangan mikro non-bank yang dimiliki desa adat di Bali yang diatur dan disahkan oleh Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 8 Tahun 2002 (Swarnadi, dkk, 2020). Tujuan pendirian LPD pada setiap desa adat, menurut peraturan Daerah No. 2 tahun 1988 dan No. 8 tahun 2002, adalah untuk mendukung pembangunan ekonomi pedesaan melalui peningkatan kebiasaan menabung masyarakat desa dan menyediakan kredit bagi usaha skala kecil, untuk menghapuskan bentuk-bentuk eksploitasi dalam hubungan kredit, untuk menciptakan kesempatan yang setara bagi kegiatan usaha pada tingkat desa.

Seperti lembaga keuangan pada umumnya, LPD memiliki kegiatan simpan pinjam atau penghimpun dana dan menyalurkan dana. Menurut Astiti, dkk (2017), menyatakan bahwa simpan berarti masyarakat menyimpan uangnya dalam bentuk tabungan atau deposito, dan pinjam berarti masyarakat meminjam sejumlah uang yang sering kita kenal dengan sebutan kredit. Sedangkan menurut Sari dan Susanto (2020), simpan merupakan kegiatan usaha lembaga keuangan dalam

menarik, dan mengumpulkan dana-dana dari masyarakat dan menampungnya dalam bentuk simpanan, dan tabungan.

Jumlah LPD yang semakin meningkat di daerah Bali, terkadang tidak diimbangi dengan perkembangan LPD tersebut. Data Pansus Lembaga Perkreditan Desa (LPD) DPRD Provinsi Bali, menunjukkan, dari total 1.433 LPD yang ada di Bali, tidak semuanya berkembang dengan baik. Tercatat sebanyak 158 LPD (11,03 persen) di Bali justru dinyatakan bangkrut atau sudah tidak beroperasi lagi. Dari jumlah tersebut, LPD yang bangkrut paling banyak terdapat di Kabupaten Tabanan, yakni mencapai 54 LPD, Disusul di Kabupaten Gianyar 31 LPD, Buleleng 25 LPD, Karangasem 24 LPD, Badung dan Bangli masing-masing 8 LPD, Klungkung 4 LPD dan Jembrana 1 LPD (Kusuma, 2021). Beberapa kasus LPD yang tidak sehat, menyebabkan banyaknya muncul permasalahan-permasalahan pada lembaga keuangan tersebut.

Permasalahan-permasalahan yang terjadi di LPD tersebut tentunya dapat memengaruhi loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa LPD terutama jasa menabung. Loyalitas nasabah merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang. Untuk membangun kesetiaan nasabah terhadap suatu produk atau jasa yang dihasilkan oleh badan usaha tersebut membutuhkan waktu yang lama melalui suatu proses pembelian yang berulang-ulang (Susanto dan Subagja, 2019). Menurut Mandong, dkk(2017), loyalitas didefinisikan sebagai komitmen yang dipegang kuat untuk membeli atau berlangganan lagi produk atau jasa tertentu di masa depan meskipun ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan perubahan perilaku. Berkaitan dengan loyalitas yang merupakan kesetiaan nasabah, maka dari itu loyalitas sangat

diperlukan dalam mendukung kegiatan yang dilakukan oleh LPD sehingga kegiatan LPD dapat berjalan dengan lancar.

Penelitian ini dilakukan pada LPD Desa Pupuan, dimana LPD Desa Pupuan sempat mengalami permasalahan dimana pada tahun 2009, LPD Desa Pupuan sempat mengalami kebangkrutan karena kredit macet, (balipost.com). LPD Desa Pupuan kembali di buka pada tahun 2021 dimana pada awal dibukanya LPD tentu mengalami beberapa kendala terutama dalam menarik minat masyarakat untuk menabung. Berdasarkan data yang diperoleh pada LPD Desa Pupuan selama beberapa bulan di tahun 2021 dijelaskan pada tabel 1.1.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah pada LPD Desa Pupuan

Bulan	Jumlah Nasabah
Agustus	175 orang
September	180 orang
Oktober	184 orang
November	188 orang
Desember	188 orang

Dari tabel diatas dapat diketahui jumlah nasabah yang menabung dalam waktu lima bulan terakhir pada tahun 2021 di LPD Desa Pupuan adalah sebagai berikut pada bulan Agustus jumlah nasabah 175 orang, pada bulan September jumlah nasabah 180 orang, pada bulan Oktober jumlah nasabah 184 orang, pada bulan November jumlah nasabah 188 orang, dan pada bulan Desember jumlah nasabah 188 orang. Untuk meningkatkan ketertarikan nasabah agar mau menggunakan jasa LPD Desa Pupuan, sudah pasti diperlukan loyalitas yang tinggi, mengingat sebelumnya terjadi permasalahan-permasalahan yang merusak nama

baik LPD Desa Pupuan. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah adalah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Selain kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah yang mempengaruhi loyalitas beberapa variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas yaitu citra perusahaan. Di mana menurut Susanto dan Subagja (2019), dinyatakan bahwa yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah adalah kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan citra perusahaan. Adapun dalam penelitian Apriyanti, dkk (2017) menyatakan bahwa yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah adalah kualitas layanan dan citra perusahaan. Dalam penelitian Mutmainnah (2017) juga menyatakan hal serupa yaitu kualitas layanan dan citra perusahaan dapat mempengaruhi loyalitas nasabah. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah adalah kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra perusahaan. Penelitian ini hanya memfokuskan pada penggunaan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Karena, variabel kualitas pelayanan berpengaruh dominan pada penelitian Atmaja (2018), serta variabel kepuasan nasabah juga berpengaruh dominan pada penelitian Arini, dkk (2020).

Menurut Goeth dan Davis dalam Tjiptono (2008) kualitas merupakan kondisi dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kotler & Keller (2014) juga menekankan bahwa kualitas pelayanan haruslah berawal dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi mereka, yang juga berarti sudut pandang konsumen menjadi titik penting bagi perusahaan. Beberapa penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan dapat memengaruhi loyalitas nasabah, sebagaimana

dijelaskan oleh penelitian Atmaja (2018) pada Bank BJB menyatakan bahwa kualitas pelayanan **berpengaruh signifikan** terhadap loyalitas. Menurut penelitian Susanto dan Subagja (2019) pada PT Bank Central Asia Tbk kantor cabang Pondok Gede Plaza, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan **berpengaruh signifikan** terhadap loyalitas nasabah. Namun, menurut penelitian Octavia (2019) pada PT Bank Index Lampung menyatakan bahwa kualitas pelayanan **tidak berpengaruh secara signifikan** terhadap loyalitas nasabah. Adapun penelitian Pangestu (2020) pada PT Pegadaian (Persero) kantor cabang Bondowoso menyatakan bahwa kualitas pelayanan **berpengaruh tidak signifikan** terhadap loyalitas nasabah.

Menurut Oliver (2007) dalam Tjiptono (2008), mendefinisikan kepuasan nasabah yaitu penilaian bahwa produk atau jasa memberikan tingkat pemenuhan berkaitan dengan konsumsi yang menyenangkan. Kebutuhan, keinginan, harapan dan perilaku konsumen teori Maslow mengatakan bahwa “manusia berusaha memenuhi kebutuhan tingkat rendahnya terlebih dahulu sebelum memenuhi kebutuhan yang lebih tinggi”. Para ahli berpendapat bahwa, kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2008). Beberapa penelitian menemukan bahwa kepuasan nasabah dapat memengaruhi loyalitas nasabah, sebagaimana dijelaskan oleh penelitian Wijaya dkk (2017) pada Bank Syariah XYZ di Jakarta menyatakan bahwa kepuasan nasabah **berpengaruh positif** terhadap loyalitas nasabah. Menurut Atmaja (2018) pada Bank BJB, menyatakan bahwa kepuasan **berpengaruh sangat signifikan** terhadap loyalitas nasabah. Namun, penelitian oleh Mutmainnah (2017) pada PD BPR Bahteramas Bombana menyatakan bahwa kepuasan nasabah **tidak**

berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Adapun penelitian oleh Susanto dan Subagja (2019) pada PT Bank Central Asia Tbk kantor cabang Pondok Gede Plaza juga menyatakan hal serupa, bahwa kepuasan nasabah **tidak signifikan** terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menabung di LPD Desa Pupuan”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

- 1 Terjadi peningkatan jumlah LPD tetapi tidak diimbangi dengan perkembangan LPD di Bali. Menurut Tribune Bali (2017), pada tahun 2000 data menunjukkan jumlah LPD di Bali sudah mencapai 930 LPD dan meningkat lagi menjadi 1.304 LPD pada tahun 2005. Memasuki tahun 2015, jumlah LPD tercatat mencapai 1.432 LPD dan bertambah menjadi 1.433 pada tahun 2016 lalu. Data Pansus Lembaga Perkreditan Desa (LPD) DPRD Provinsi Bali, menunjukkan, dari total 1.433 LPD yang ada di Bali, tidak semuanya berkembang dengan baik. Tercatat sebanyak 158 LPD (11,03 persen) di Bali justru dinyatakan bangkrut atau sudah tidak beroperasi lagi (Kusuma, 2021). Jumlah LPD yang dinilai bangkrut dan tidak beroperasi lagi paling banyak terdapat di Kabupaten Tabanan.
- 2 Jumlah LPD yang dinilai bangkrut dan tidak beroperasi lagi paling banyak terdapat di Kabupaten Tabanan. LPD yang bangkrut paling banyak terdapat di Kabupaten Tabanan, yakni mencapai 54 LPD, Disusul di Kabupaten

Gianyar 31 LPD, Buleleng 25 LPD, Karangasem 24 LPD, Badung dan Bangli masing-masing 8 LPD, Klungkung 4 LPD dan Jembrana 1 LPD (Kusuma, 2021). Adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

- 3 Terdapat banyak variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Menurut Susanto dan Subagja (2019), dinyatakan bahwa yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah adalah kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan citra perusahaan. Adapun dalam penelitian Apriyanti, dkk (2017) menyatakan bahwa yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah adalah kualitas layanan dan citra perusahaan. Dalam penelitian Mutmainnah (2017) juga menyatakan hal serupa yaitu kualitas layanan dan citra perusahaan dapat mempengaruhi loyalitas nasabah. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah adalah kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra perusahaan.
- 4 Adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah. Beberapa hasil penelitian yang meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah menyatakan sebagai berikut: pada penelitian Atmaja (2018) serta Susanto dan Subagja (2019), menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan pada penelitian Octavia (2019) dan Pangestu (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan adanya ketidakkonsistenan

hasil penelitian antara penelitian Atmaja (2018) serta Susanto dan Subagja (2019) dengan hasil penelitian Octavia (2019) dan Pangestu (2020). Begitu juga pada penelitian yang meneliti tentang pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah. Dimana hasil penelitiannya adalah sebagai berikut: Wijaya dkk (2017) dan Atmaja (2018) pada Bank BJB, menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh sangat signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan penelitian Mutmainnah (2017) serta Susanto dan Subagja (2019) menyatakan kepuasan nasabah tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah penelitian yang terjadi pada LPD Desa Pupuan, maka penelitian ini difokuskan dan dibatasi pada permasalahan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menabung Di LPD Desa Pupuan.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan-permasalahan yang ada dalam penelitian ini, sebagai berikut:

- 1 Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di LPD Desa Pupuan?
- 2 Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di LPD Desa Pupuan?

- 3 Bagaimana pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di LPD Desa Pupuan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian dan rumusan masalah yang ada. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis dan menguji tentang hal-hal sebagai berikut:

- 1 Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di LPD Desa Pupuan.
- 2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di LPD Desa Pupuan.
- 3 Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di LPD Desa Pupuan.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperdalam ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen khususnya manajemen pemasaran tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di LPD Desa Pupuan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran serta informasi kepada LPD Desa Pupuan terkait masalah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di LPD Desa Pupuan.

