

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Tahun 1984 Pemerintah Bali mengeluarkan Surat Keputusan (SK) Gubernur No. 972, Tahun 1984 tentang Pendirian Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Provinsi Daerah Tingkat I Bali, dengan keberadaan LPD diatur dibawah Peraturan Daerah (PERDA) yakni Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 8, Tahun 2002 tentang LPD yang kini telah diganti menjadi Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3, Tahun 2007. Perda tersebut mengatur tentang syarat-syarat pendirian LPD. LPD merupakan suatu lembaga yang didirikan untuk kepentingan pelayanan umum khususnya bidang perekonomian di Desa dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat Desa Adat itu sendiri. Jumlah LPD di Kabupaten Buleleng adalah 169 LPD, yang tersebar di 9 Kecamatan yaitu 14 pada Kecamatan Gerokgak, 25 pada Kecamatan Seririt, 16 pada Kecamatan Busungbiu, 17 pada Kecamatan Banjar, 21 pada Kecamatan Sukasada, 21 pada Kecamatan Buleleng, 18 pada Kecamatan Kubutambahan, dan 12 pada Kecamatan Tejakula.

Perekonomian suatu negara merupakan dasar dalam mewujudkan keberhasilan pembangunan di sektor lain. Berhasilnya pembangunan ekonomi mampu dicapai apabila masyarakat mampu mengembangkan usaha-usahanya. Semua usaha di sektor apapun memiliki tujuan untuk meningkatkan pembangunan

negara. Desa merupakan lingkup terkecil dimulainya pertumbuhan ekonomi, berkembangnya lembaga-lembaga keuangan di pedesaan sangat membantu masyarakat desa dalam meningkatkan pertumbuhan perekonomian desa. LPD merupakan wadah kekayaan Desa berupa uang atau surat-surat, Menjalankan fungsinya dalam bentuk usaha-usaha sebagai peningkatan taraf hidup *krama* desa dan kegiatan usahanya mampu menunjang pembangunan desa. LPD mampu meningkatkan potensi masyarakat di desa dan membantu kehidupan masyarakat desa. Lembaga LPD merupakan aset dan sumber pendapatan desa adat yang memerlukan pengurus yang baik. Dibentuknya LPD dilatarbelakangi adanya keterbatasan modal dan permodalan yang dimiliki oleh krama desa adat yang dapat menjangkau kredit-kredit yang dibutuhkan masyarakat untuk menjalankan usahanya.

LPD berupaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat desa. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat di implementasikan dengan pembentukan kantor kas LPD desa adat tajun. LPD desa adat tajun merupakan satu-satunya LPD di Buleleng yang memiliki kantor kas yang terintegrasi langsung dengan kantor pusat dan memiliki kantor sendiri yang terletak di Pasar desa tajun. Terbentuknya kantor kas di LPD desa adat tajun, menjadi pendorong meningkatnya pertumbuhan aset yang dimiliki LPD yang nantinya akan kembali lagi untuk pembangunan desa, selain itu juga masyarakat jadi dimudahkan untuk melakukan kredit. Faktor lain yang mendukung terbentuknya kantor kas ini, karna letak desa tajun yang lumayan jauh dari pusat Kota Singaraja, sehingga keberadaan kantor kas dapat melayani masyarakat secara penuh, karna lembaga-lembaga pembiayaan yang ada di Buleleng sudah tidak dapat masuk.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui kantor kas ini yaitu dalam melakukan pelayanan pokok LPD tarik setor, dan juga dalam mencari kredit baik berupa kredit sepeda motor, barang elektronik, *furniture*, kelengkapan Alat Tulis Kantor (ATK) seperti : fotocopy, jilid, cetak foto/spanduk, alat-alat listrik dan kelengkapannya. Pengelola kantor kas di LPD desa adat tajun ini telah berjalan dari tahun 2015 sampai saat ini. Dan juga sampai saat ini LPD Desa Adat Tajun masih merupakan salah satu LPD di Buleleng yang memiliki kantor kas yang terintegrasi langsung dengan kantor pusat. Dalam pengelolaannya juga dilakukan melalui beberapa tahapan seperti perencanaan yaitu : pembentukan strategi dan tujuan awal, pengorganisasian, penggerakan, pencatatan, serta pengawasan dan pertanggungjawaban.

Promosi merupakan cara bagaimana memperkenalkan produk kepada pelanggan dan calon pelanggan melalui periklanan, penjualan personal, promosi penjualan, pemasaran langsung dan Hubungan Masyarakat. Dengan dilakukan promosi, produk akan dikenal oleh pelanggan dan diharapkan pelanggan tertarik untuk membeli produk tersebut. Tanpa promosi jangan diharapkan pelanggan dapat mengenal produk yang ditawarkan. Promosi merupakan suatu cara untuk menarik perhatian dan mempertahankan pelanggan. Salah satu tujuan promosi untuk menginformasikan mengenai produk yang ditawarkan dengan tujuan memberikan kepuasan pelanggan. Untuk mempertahankan pelanggan kantor kas LPD Desa Adat Tajun perlu juga harus memberikan pelayanan yang baik agar terciptanya kepuasan pelanggan.

Pelayanan merupakan hal penting bagi perusahaan Kantor Kas LPD Desa Adat Tajun dalam melakukan strategi pemasaran ketika menjual produk yang

sama. Hal tersebut membuktikan bahwa pelayanan merupakan aspek yang sangat penting yang harus diperhatikan. Pelayanan harus dipandang satu kesatuan dari produk yang ditawarkan. Tanpa pemahaman seperti itu, sangat sulit suatu perusahaan untuk dapat memasuki persaingan yang semakin kompetitif. pelanggan harus dipuaskan, dimana kepuasan pelanggan akan tercipta manakala keinginan dan harapan dapat diwujudkan oleh Kantor Kas LPD Desa Adat Tajun.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan kenyataan dan harapan yang diterima dari dari sebuah produk atau jasa. Kepuasan pelanggan hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Pelayanan yang baik sering sering dinilai oleh pelanggan secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen. Karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan promosi dan kualitas sistem pelayanan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Tjiptono dan Gregorius (2011) yang mengungkapkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah produk, harga, promosi, lokasi, kualitas pelayanan, fasilitas, dan suasana.

Pemilihan kantor kas LPD desa adat tajun sebagai lokasi dari penelitian ini karena LPD desa adat tajun merupakan satu-satunya LPD di Buleleng yang memiliki kantor kas yang terintegrasi langsung dengan kantor pusat dan memiliki kantor sendiri yang terletak di pasar Desa Tajun. Dengan adanya virus Covid-19 penjualan yang terjadi di kantor kas LPD desa adat tajun menjadi menurun sampai saat ini. Dalam rangka peningkatan Penjualan, beberapa cara yang bisa dilakukan yaitu melalui promosi yang digunakan serta kualitas pelayanan yang diberikan

pada kantor kas LPD desa adat tajun tersebut. Melalui kualitas yang diberikan serta promosi yang digunakan, jika sesuai dengan harapan pelanggan maka akan memunculkan rasa puas dari pelanggan itu sendiri. Dan ketika pelanggan sudah merasa puas, diharapkan di waktu yang akan datang pelanggan tersebut akan berkunjung kembali atau bahkan merekomendasikan kepada orang lain disekitarnya. Karena kepuasan pelanggan itu sendiri juga merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam meningkatkan penjualan di kantor kas LPD desa adat tajun. Namun berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola kantor kas di LPD desa adat tajun, Menyatakan bahwa terjadi fluktuasi penjualan periode bulan Juni – Oktober 2022. Berikut adalah data penjualan pada Kantor Kas LPD Desa Adat Tajun dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1
Data Pendapatan Penjualan Pada Kantor Kas LPD Desa Adat Tajun
Periode Juni s/d Oktober 2022

Bulan	Pendapatan (Rp)
Juni	266.171,-
Juli	703.800,-
Agustus	2.377.960,-
September	1.521.056,-
Oktober	340.180,-

(Sumber: Pengelola Kantor Kas LPD Desa Adat Tajun)

Berdasarkan data pada tabel 1.1 data pendapatan penjualan di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah penjualan di kantor kas LPD desa adat tajun dari bulan Juni – Oktober mengalami fluktuasi. Jumlah pendapatan penjualan pada bulan Juni mengalami penurunan sebesar 74.66% dari bulan Mei namun pada bulan Juli mengalami peningkatan pendapatan sebesar 164.5% dari bulan Juni. Dan pada bulan Agustus mengalami peningkatan kembali sebesar 237.9% dari bulan Juli. Namun pada bulan September mengalami penurunan pendapatan

sebesar 36.045% dari bulan Agustus. Namun pada bulan Oktober mengalami peningkatan pendapatan sebesar 77.6% dari bulan September. Hal ini menunjukkan bahwa pendapatan penjualan pada kantor kas LPD desa adat tajun mengalami Fluktuasi pendapatan penjualan, salah satu faktor penyebab fluktuasi pendapatan penjualan pada kantor kas LPD desa adat tajun tersebut terjadi dikarenakan pengaruh dari rendahnya kepuasan pelanggan.

Kotler dan Keller (2008) menjelaskan kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan di kantor kas LPD desa adat tajun, maka sebelumnya telah dilakukan kuesioner awal terhadap 10 responden. Tjiptono (2016) menyatakan terdapat tiga indikator dalam kepuasan pelanggan diantaranya kesesuaian harapan (Y_1), minat berkunjung kembali (Y_2), kesediaan merekomendasikan (Y_3). Berikut kuesioner awal terhadap 10 responden di kantor kas LPD desa adat tajun.

Table 1.2
Observasi Awal Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Skor Kepuasan Pelanggan			Total	Katagori
	Y_1	Y_2	Y_3		
1	2	2	1	5	Rendah
2	1	1	2	4	Rendah
3	2	2	2	6	Rendah
4	2	2	2	6	Rendah
5	2	2	1	5	Rendah
6	2	2	2	6	Rendah
7	2	2	2	6	Rendah
8	2	2	2	6	Rendah
9	2	2	1	5	Rendah
10	2	1	2	5	Rendah
Jumlah	19	18	17	54	Rendah

Sumber: Lampiran 04

Tabel 1.2 menunjukkan penilaian pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di kantor kas LPD desa adat tajun yang tergolong rendah. Indikator kesediaan merekomendasikan memiliki pengaruh paling besar terhadap rendahnya tingkat kepuasan pelanggan. Kesediaan merekomendasikan yaitu kepuasan pelanggan yang diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti keluarga, teman, dan yang lainnya. Dari ini lah yang menyebabkan rendahnya kepuasan pelanggan di kantor kas LPD desa adat tajun. Rendahnya kepuasan pelanggan di kantor kas LPD desa adat tajun disebabkan kurangnya promosi yang dilakukan serta kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor kas LPD desa adat tajun. Hal ini sejalan dengan teori dari Tjiptono dan Gregorius (2011) yang mengungkapkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah produk, harga, promosi, lokasi, kualitas pelayanan, fasilitas, dan suasana. Dari banyaknya faktor tersebut saya memilih dua faktor karena dalam penelitian ini di kantor kas LPD desa adat tajun terjadinya fluktuasi penjualan yang perlu ditingkatkan yaitu promosi dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Promosi merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. J. Stanton (dalam Sunyoto, 2012) mengatakan promosi adalah salah satu unsur dalam bauran pemasaran perusahaan yang didayagunakan untuk memberitahukan, membujuk, mengingatkan tentang produk perusahaan. Dengan dilakukan promosi, produk akan atau jasa akan dikenal oleh pelanggan dan diharapkan pelanggan tertarik untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan. Promosi merupakan salah satu tujuan untuk menginformasikan mengenai produk atau jasa yang ditawarkan dengan tujuan memberikan kepuasan pelanggan.

Herlambang (2014) menjelaskan terdapat lima indikator promosi diantaranya periklanan ($X_{1.1}$), penjualan personal ($X_{1.2}$), promosi penjualan ($X_{1.3}$), hubungan masyarakat ($X_{1.4}$), pemasaran langsung ($X_{1.5}$). Berikut hasil kuesioner awal terhadap 10 responden di kantor kas LPD desa adat tajun.

Tabel 1.3
Observasi Awal Variabel Promosi

No	Skor Promosi					Total	Katagori
	$X_{1.1}$	$X_{1.2}$	$X_{1.3}$	$X_{1.4}$	$X_{1.5}$		
1	2	2	1	2	2	9	Rendah
2	2	1	2	1	2	8	Rendah
3	2	2	2	2	2	10	Rendah
4	2	2	2	1	2	9	Rendah
5	2	2	2	2	2	10	Rendah
6	1	1	1	2	2	7	Rendah
7	2	2	2	2	2	10	Rendah
8	2	2	2	2	2	10	Rendah
9	2	1	2	1	1	7	Rendah
10	2	1	1	2	1	7	Rendah
Jumlah	19	16	17	17	18	87	Rendah

Sumber : Lampiran 04

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa variabel promosi di kantor kas LPD desa adat tajun yang tergolong rendah. Indikator penjualan personal memberikan pengaruh paling rendah terhadap kepuasan pelanggan di kantor kas LPD desa adat tajun. Penjualan personal adalah interaksi langsung antara penjual dan pembeli dengan memanfaatkan teknik pemasaran tertentu. Pada momen ini penjualan akan memberikan informasi penting terkait produk atau jasa yang ditawarkan untuk menarik minat pembeli melakukan transaksi. Promosi merupakan suatu cara untuk menarik perhatian dan mempertahankan pelanggan. Hal ini sejalan dengan teori dari Khana *et al* (2021) mengatakan semakin tinggi promosi diharapkan memberikan dampak positif pada kepuasan pelanggan. Selain promosi, variabel

lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Wijaya (2011) dan Teguh (2018) menyatakan kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. kualitas pelayanan yang dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, sementara jika melebihi apa yang diharapkan pelanggan, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Rangkuti (2006) menjelaskan indikator kualitas pelayanan diantaranya Bukti fisik ($X_{2.1}$), Keandalan ($X_{2.2}$), Daya tanggap ($X_{2.3}$), Jaminan ($X_{2.4}$), dan Empati ($X_{2.5}$). Berikut hasil kuesioner awal terhadap 10 responden di kantor kas LPD desa adat tajun.

Tabel 1.4
Observasi Awal Variabel Kualitas Pelayanan

No	Skor Kualitas Pelayanan					Total	Katagori
	$X_{2.1}$	$X_{2.2}$	$X_{2.3}$	$X_{2.4}$	$X_{2.5}$		
1	2	2	1	1	2	8	Rendah
2	1	2	1	2	1	7	Rendah
3	2	2	2	2	2	10	Rendah
4	2	2	2	2	2	10	Rendah
5	2	1	2	2	2	9	Rendah
6	1	2	1	2	2	8	Rendah
7	2	2	2	2	2	10	Rendah
8	1	2	2	2	2	9	Rendah
9	2	2	1	2	1	8	Rendah
10	2	2	1	2	1	8	Rendah
Jumlah	17	19	15	19	17	87	Rendah

Sumber : Lampiran 04

Tabel 1.4 Menunjukkan variabel kualitas pelayanan tergolong dalam katagori rendah. Indikator daya tanggap memberikan pengaruh paling rendah terhadap kepuasan pelanggan. Daya tanggap merupakan pelayanan yang cepat, penyampaian informasi yang jelas dan bersedia membantu masyarakat, pelayanan tepat waktu, merespon permintaan masyarakat akan meningkatkan kepuasan

pelanggan. Hal ini sejalan dengan teori dari Tjiptono, Chandra, Adriana (2008) kualitas pelayanan yang tinggi akan menimbulkan tingkat kepuasan konsumen yang tinggi pula.

LPD ini terletak di desa tajun, Kecamatan kubutambahan, Kabupaten buleleng. desa tajun merupakan salah satu desa dari 13 desa di Kecamatan Kubutambahan, Kabupaten Buleleng, Bali. Desa Tajun terdiri dari Desa Adat atau Desa Pakraman yaitu Desa Adat Tajun dan Desa Adat atau Desa Pakraman Bayad, serta memiliki Enam (6) Banjar Dinas yaitu Banjar Dinas Pasek, Banjar Dinas Pudeh, Banjar Dinas Bakungan, Banjar Dinas Bayad, Banjar Dinas Tampilawang, dan Banjar Dinas Batu Ngadeg.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel promosi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian Azmi dkk (2019) yang menyatakan bahwa promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2022) promosi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Serta Maimunah (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen. Maka dari itu, peneliti tertarik melakukan penelitian yang bertujuan untuk menguji pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan mengangkat judul **“Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kantor Kas LPD Desa Adat Tajun”**

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut.

- 1) Terjadinya fluktuasi penurunan penjualan di Kantor Kas LPD Desa Adat Tajun.
- 2) Adanya gap riset yang menyatakan bahwa promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang terjadi pada Kantor Kas LPD Desa Adat Tajun, maka peneliti membatasi variabel penelitian yang terjadi dari variabel yang terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat, promosi dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas, kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah pada dan pembatasan masalah, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

- 1) Apakah promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Kas LPD Desa Adat Tajun ?
- 2) Apakah promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Kas LPD Desa Adat Tajun ?
- 3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Kas LPD Desa Adat Tajun ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut.

- 1) Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Kas LPD Desa Adat Tajun.
- 2) Pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Kas LPD Desa Adat Tajun.
- 3) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Kas LPD Desa Adat Tajun.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis yaitu sebagai berikut.

- 1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memperluas wawasan dan pengetahuan tentang LPD, Khususnya mengenai pembentukan dan pengelolaan kantor kas, serta promosi penjualan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi pihak lain yang berkeinginan melakukan kajian atau penelitian sejenisnya.

- 2) Manfaat Praktis

- a. Bagi Institusi, diharapkan dapat menambah sumber referensi kepustakaan bagi peneliti kedepannya serta menambah wawasan dalam melakukan Promosi dan Kualitas Pelayanan dalam Kepuasan Pelanggan.
- b. Bagi Kantor Kas LPD Desa Tajun, diharapkan dari adanya penelitian ini mampu memberikan masukan kepada Kantor Kas LPD Desa Tajun akan pentingnya Promosi serta Kualitas pelayanan dalam Kepuasan Pelanggan.

- c. Bagi Masyarakat atau Krama Desa, diharapkan dapat meningkatkan rasa percaya kepada Kantor Kas LPD Desa Tajun dalam menggunakan produk dan layanan yang diberikan.

