

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Pembangunan pedesaan sangat penting bagi pembangunan nasional dan tidak dapat dipisahkan. Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat, Pemerintah provinsi Bali menerbitkan SK Gubernur Nomor 972 tahun 1984 tentang Pendirian Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Provinsi Bali memiliki tujuan utama yakni sebagai penyedia berbagai layanan keuangan bagi masyarakat, terkhususnya di sektor ekonomi desa, untuk mendukung kehidupan masyarakat desa. Suatu landasan hukum mengenai legalitas pendirian LPD secara komprehensif diprakarsai dan telah diberlakukan melalui Peraturan Daerah Provinsi Bali No. 3 Tahun 2017. LPD ialah suatu lembaga keuangan milik Desa yang berfungsi untuk mengelola keuangan masyarakat Desa Adat dan melaksanakan kegiatan usaha dilingkungan Desa Adat. Kegiatan usaha yang dilakukan antara lain berupa penghimpunan sumber dana dari masyarakat Desa Adat dengan menggunakan tabungan dan deposito, untuk selanjutnya akan disalurkan kembali melalui pemberian kredit dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan. Tentunya dalam memperoleh keuntungan tersebut harus menumbuhkan unsur loyalitas terhadap setiap nasabah. Apabila nasabah sudah memiliki loyalitas terhadap LPD, maka nasabah dapat secara terus menerus datang untuk deposito, menabung, ataupun kredit. Dengan begitu, nantinya akan dapat menaikkan jumlah nasabah dan dapat meningkatkan keuntungan LPD.

Terdapat 1.437 LPD yang terdapat di seluruh kabupaten di Provinsi Bali (BKS Provinsi Bali, 2022). Pada saat ini LPD di Bali mengalami tantangan yang cukup berat dengan pemberitaan beberapa LPD yang masuk ke ranah hukum. Dari total 1.437 LPD yang ada, 38 LPD masuk keranah hukum, dan 11 LPD sudah ada keputusan hukum tetap (BKS Provinsi Bali, 2022). Dari beberapa kasus kecurangan yang terjadi pada LPD di Bali, 3 diantaranya terjadi di Kabupaten Jembrana. Beberapa diantaranya yaitu pada LPD Adat Taman Sari Munduk Anyar di Kecamatan Mendoyo, LPD Desa Adat Mendoyo Dauh Tukad di Kecamatan Mendoyo, dan LPD Desa Adat Tuwed di Kecamatan Melaya (radarbali, 2021). Tingginya kasus korupsi pada Lembaga Perkreditan Desa sangat mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap citra LPD. Salah satunya berpengaruh pada nasabah di LPD Desa Adat Baluk, di Kecamatan Negara.

LPD Desa Adat Baluk berdiri tanggal 31 Maret 1990, sudah 33 tahun LPD Desa Adat Baluk beroperasi melayani 6.186 masyarakat Desa Baluk. Kasus kecurangan terjadi di beberapa LPD dan juga pernah terjadi di LPD Desa Adat Baluk, namun penyelesaiannya dilakukan secara internal di dalam lingkungan LPD. Isu dari kecurangan tersebut sangat mempengaruhi kepercayaan nasabah untuk menyimpan dana di LPD Desa Adat Baluk. Kepercayaan nasabah sangat berpengaruh terhadap kelangsungan dan perkembangan dari LPD Desa Adat Baluk. Dari hasil survey pada 10 responden yang merupakan nasabah simpanan di LPD Desa Adat Baluk, hasil survey tersebut menunjukkan kepercayaan nasabah rendah terhadap LPD Desa Adat Baluk karena LPD Desa Adat Baluk kurang handal dalam memberikan informasi dari bidang jasa simpanan. Dan dari hasil survey tersebut, nasabah menilai mutu layanan yang ditawarkan staf pegawai

terhadap nasabah belum cepat, tepat dan efisien dalam melayani nasabah, sehingga tidak terjadi pembelian berulang pada beberapa produk dan penggunaan jasa yang tersedia di LPD Desa Adat Baluk. Belum optimalnya digitalisasi di LPD Desa Adat Baluk juga menjadi pertimbangan nasabah untuk memilih LPD Desa Adat Baluk sebagai lembaga keuangan yang dipercaya untuk menyimpan dana. Pertumbuhan dana simpanan di LPD Desa Adat Baluk belum tumbuh secara maksimal, karena jenis produk pelayanan yang tersedia di LPD Desa Adat Baluk belum beragam dan belum sepenuhnya menerapkan pelayanan digitalisasi, yang sebenarnya dinilai masyarakat lebih efisien dan aman dengan adanya pelayanan digitalisasi. Berikut data banyaknya nasabah simpanan di LPD Desa Adat Baluk periode tahun 2019 - 2022 seperti tampak didalam Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Banyaknya Nasabah Simpanan di LPD Desa Adat Baluk
Periode Tahun 2019 - 2022

Thn	Dpst	Tbg Wajib Kredit	Tbg Sukarela	Taprama	Tapitra	Total	%
	Or	Or	Or	Or	Or		
2019	199	459	4.599	254	34	5.545	23,5%
2020	188	441	4.590	277	36	5.532	23,4%
2021	220	433	5.279	298	39	6.269	26,6%
2022	220	411	5.318	269	48	6.266	26,5%

Sumber Data: Laporan tahunan LPD Desa Adat Baluk tahun 2019-2022

Merujuk kepada tabel 1.1, memperlihatkan bahwasanya jumlah nasabah simpanan di tahun 2019-2022 menghadapi fluktuasi jumlah pengunjung. Di tahun 2020 total nasabah menghadapi kemerosotan sebanyak 0,1%. Selanjutnya pada tahun 2021 jumlah nasabah naik substansial senilai 3,2%, kemudian di tahun 2022 jumlah nasabah turun Kembali sebanyak 0,1%. Penurunan ini disebabkan karena menurunnya kepercayaan nasabah kepada LPD Desa Adat Baluk, dan

menurunnya kualitas pelayanan LPD, yang menimbulkan penurunan loyalitas nasabah.

Karena pola transaksi, loyalitas, dan komitmen konsumen didalam terus mempergunakan jasa LPD Desa Adat Baluk tidak dapat diprediksi, maka banyaknya nasabah menghadapi fluktuasi menunjukkan bahwa kelayakan nasabah bagi LPD tersebut semakin menurun. Griffin (sebagaimana dikutip dalam Wijaya dan Thio, 2007) mengemukakan bahwa pembentukan dan pengembangan loyalitas konsumen bergantung pada dua faktor penting. Salah satu faktor penting memerlukan pembentukan ikatan emosional yang lebih kuat antara pelanggan dan produk atau layanan perusahaan, melebihi keterikatan yang mungkin mereka miliki terhadap penawaran perusahaan pesaing. Aspek kedua berkaitan dengan terdapatnya pembelian Kembali yang dilaksanakan oleh pelanggan. Sementara itu, Aydin dan Ozer (2005) menyatakan bahwa, selain kepuasan, kepercayaan terhadap produk atau jasa merupakan aspek yang sangat penting dalam membangun loyalitas. Hadiyati (2010) menegaskan bahwa loyalitas pelanggan mencakup niat pelanggan untuk menunjukkan kesetiaan terhadap suatu produk atau layanan, didorong oleh persepsi kualitas, kesadaran, kepercayaan, dan rasa bangga, yang pada akhirnya mengarah pada pembelian berulang. Untuk menumbuhkan loyalitas nasabah, LPD wajib secara konsisten memantau tingkat kepercayaan dan kualitas layanan yang ditawarkan kepada nasabah. Jika terjadi peningkatan kepercayaan pelanggan dan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan berstandar tinggi, kemungkinan loyalitas pelanggan juga akan mengalami peningkatan yang sesuai (Paramartha dkk, 2022). Senada dengan studi

dari Rahmatilah (2022) dan Oktaviani (2021) dimana kepercayaan dan kualitas pelayanan menyumbang pengaruhnya yang positif pada loyalitas nasabah.

Kepercayaan adalah salah satu komponen dari sikap dan keyakinan atas penyedia layanan yang mampu diandalkan dan dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya. Pada dasarnya, perusahaan jasa keuangan dimana keberlangsungan usahanya bergantung pada kepercayaan nasabah sebagai penopang keberlangsungan perusahaan, karena kepercayaan menjadi landasan terbentuknya jalinan relasi antara perusahaan dengan nasabah. Kepercayaan nasabah merupakan sebuah senjata andalan yang amat manjur guna memupuk jalinan hubungan sebab kepercayaan nasabah yang tinggi akan suatu LPD, membawa LPD bersangkutan menjadi kuat pula dalam membina kemitraannya dengan nasabah (Jasfar, 2012). Teori tersebut sejalan dengan hasil riset yang dilakukan oleh Paramartha (2022) dan Rahmatilah (2022) yang menghasilkan kepercayaan nasabah mempunyai kontribusi positif dan substansial pada loyalitas nasabah. Riset tersebut dipertegas oleh riset dari Hidayatullah (2022) yakni kepercayaan memiliki pengaruh positif pada loyalitas nasabah. Kepercayaan Nasabah dapat memunculkan sikap loyalitas dari nasabah itu untuk tetap setia, sehingga mampu mengurangi peralihan ke produk maupun jasa lainnya. Namun, riset Lutfiani (2022) menyatakan tidak tersedia dampak substansial kepercayaan pada kelayakan nasabah.

Ketidakpuasan nasabah harus diminimalisir oleh LPD Desa Adat Baluk dengan mengupayakan peningkatan pelayanan setiap harinya. Kualitas layanan ialah keseluruhan dari karakteristik sebuah barang dan jasa dalam mendemonstrasikan kapabilitasnya untuk mendapatkan kepuasan nasabah. Untuk instansi yang berkecimpung disektor jasa, menghadirkan layanan yang mumpuni

kepada nasabah sudah tentu menjadi hal mutlak yang wajib dikerjakan jika perusahaan tersebut memang serius ingin menggapai kesuksesan (Kotler, dkk 2007). Menurut Tjiptono, dkk (2015:121) jika pelayanan yang disuguhkan baik, tidaklah menutup kemungkinan customer akan kembali lagi untuk melakukan pembelian. Teori itu selaras dengan temuan Hasanuddin (2020) dan Yuniarta (2019) kualitas layanan berkontribusi positif dan substansial bagi loyalitas nasabah. Riset itu dipertegas oleh riset Nuryanta (2021) yakni kualitas layanan mempunyai dampak positif dan substansial pada loyalitas nasabah. Namun, riset Asan Linriavita dan Fadriansyah (2022) menyatakan bahwa tidak ada pengaruh yang substansial kualitas layanan bagi loyalitas nasabah.

Berdasar dengan latar belakang permasalahan yang dipaparkan di atas, pengkaji dirasa wajib mengujikan ulang variable kepercayaan dan kualitas layanan pada loyalitas nasabah. Alasan peneliti memasukkan variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan karena bisa memengaruhi loyalitas nasabah, Kualitas pelayanan yang dapat diandalkan dan memenuhi harapan pelanggan mengarah pada kepuasan pelanggan. Selain itu, perlu dicatat bahwa penelitian sebelumnya menunjukkan ketidakkonsistenan tertentu menjadikan pengkaji tertarik melangsungkan studi berjudul **“Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Simpanan pada LPD Desa Adat Baluk”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Merujuk kepada latar belakang yang diajukan, terdapat beberapa masalah yang terjadi di LPD Desa Adat Baluk yang kemudian bisa diidentifikasi antara lain sebagai berikut.

1. Loyalitas nasabah menurun karena terpengaruhnya kepercayaan nasabah terhadap beberapa kasus kecurangan yang dilakukan oknum pengurus LPD yang masuk ke ranah hukum.
2. Terjadi fluktuasi jumlah nasabah simpanan pada periode tahun 2019-2022.
3. Terdapat ketidaksesuaian antara riset terdahulu mengenai topik yang diujikan saat ini.

1.3 Pembatasan Masalah Penelitian

Sesuai dengan identifikasi permasalahannya, studi ini dipusatkan mengujikan pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan pada loyalitas nasabah simpanan LPD Desa Adat Baluk.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasar latar belakang inilah, didapatkan rumusan permasalahannya yakni.

1. Apakah kepercayaan menyumbang pengaruhnya bagi loyalitas nasabah simpanan pada LPD Desa Adat Baluk?
2. Apakah kualitas pelayanan menyumbang pengaruhnya bagi loyalitas nasabah simpanan pada LPD Desa Adat Baluk?
3. Apakah kepercayaan dan kualitas pelayanan menyumbang pengaruhnya bagi loyalitas nasabah simpanan pada LPD Desa Adat Baluk?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasar rumusan permasalahan, karenanya tujuan dari riset ini ialah.

1. Menguji pengaruh kepercayaan pada loyalitas nasabah simpanan pada LPD Desa Adat Baluk.

2. Menguji pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas nasabah simpanan pada LPD Desa Adat Baluk.
3. Menguji pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan pada loyalitas nasabah simpanan pada LPD Desa Adat Baluk.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Beberapa kegunaan yang ingin dicapai pada temuan ini ialah:

1. Manfaat Teoretis

Melalui hasil riset ini diharapkan mampu melengkapi wawasan dan membawa manfaat bagi pengembangan ilmu manajemen pemasaran, terkhususnya terkait dengan kepercayaan, kualitas pelayanan, dan loyalitas nasabah.

2. Manfaat Praktis

Perolehan dari riset ini bisa dipergunakan oleh LPD Desa Adat Baluk sebagai tambahan informasi dan pertimbangan serta masukan dalam menentukan kebijakan berhubungan kepercayaan dan kualitas layanan dalam peningkatan meningkatkan loyalitas nasabah.

