

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah Penelitian

Pembangunan yang dilaksanakan oleh setiap negara pada prinsipnya merupakan proses perubahan dari keterbelakangan menuju kondisi yang lebih baik dan maju. Pemerintah Provinsi Bali menghasilkan peningkatan kesejahteraan serta pemberdayaan masyarakat dengan menggali segenap potensi di tiap daerahnya, salah satunya pembangunan desa. Upaya Pemerintah Provinsi Bali dalam meningkatkan perekonomian desa, diantaranya membentuk program pengembangan lembaga ekonomi pedesaan yaitu pemberdayaan Lembaga Perkreditan Desa (LPD). LPD merupakan lembaga keuangan mikro non bank yang dibentuk oleh peraturan daerah berdasarkan SK No. 8 tahun 2002 sebagai pengganti SK No. 2 tahun 1988. Lembaga ini bergerak dalam bidang keuangan yang berfungsi untuk menghimpun dana masyarakat dalam bentuk tabungan maupun simpanan berjangka, yang nantinya akan diedarkan kembali melalui kredit kepada masyarakat (Irwansyah, 2018). Salah satu partipasi LPD yaitu pembangunan dana desa untuk pembangunan dan pemberdayaan masyarakat desa dengan jumlah 20% dari pembagian hasil keuntungan bersih LPD pada akhir tahun.

Keberadaan LPD memiliki beberapa tujuan, pertama, mendorong pembangunan ekonomi masyarakat desa melalui tabungan terarah serta

penyaluran modal yang efektif. Kedua, memberantas sistem ijon, gadai gelap dan lain-lain yang bisa disamakan dengan itu di daerah pedesaan. Ketiga, menciptakan pemerataan dan kesempatan kerja bagi warga pedesaan. Keempat, menciptakan daya beli dan melancarkan lalu lintas pembayaran serta pertukaran di desa (Suarmanayasa, 2014). Sehingga pada dasarnya LPD berfungsi sebagai pengumpulan dana, pemberi kredit, dan menjadi perantara di dalam lalu lintas pembayaran pada umumnya serta merupakan sumber pembiayaan pembangunan di wilayah desa adat yang ada di Bali.

Bali terdapat 1.433 LPD dari total 1.485 desa adat di Bali yang diungkapkan oleh ketua Badan Kerjasama LPD Bali (Cendikiawan, 2018). 1.433 LPD di Bali kini lebih banyak melayani pinjaman untuk masyarakat desa untuk berbagai keperluan. Strategi pengembangan LPD dalam menghadapi tantangan di era global menjadi hal utama melihat persaingan antar lembaga tumbuh, tumbuhnya koperasi di tingkat banjar yang menjadi salah satu pilihan atau alternatif masyarakat Bali dalam melakukan pinjaman ataupun menabung. Adanya persaingan LPD harus memiliki keunggulan kompetitif dalam melayani nasabah di desa. Salah satunya LPD Kalibukbuk yang harus melayani nasabah dengan pelayanan yang baik dan optimal dalam melakukan pelayanannya sehingga nasabah merasa puas. Namun, dengan perkembangan ekonomi yang pesat dan persaingan yang tumbuh sebagai alternatif, LPD Kalibukbuk telah mengalami fluktuasi laba yang dikatakan oleh kepala LPD Kalibukbuk (Widhiada, 2019). Berbeda dengan LPD Anturan yang mengalami kenaikan laba yang di ungkapkan oleh kepala LPD Anturan (Wirawan, 2019) dalam perbandingan laba, dapat dilihat dilampiran 01.

Kepuasan nasabah mempunyai peranan sangat penting bagi LPD, karna kepuasan nasabah merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah, untuk memenuhi sebuah kebutuhan dan keinginan pada nasabah maka, perlu pelayanan yang baik serta intergritas kerjasama antara LPD dan nasabah agar nasabah lebih merasa puas terhadap LPD. Hal tersebut akan mengakibatkan kepercayaan pada nasabah terhadap kinerja LPD. Sejalan dengan hasil penelitian oleh Kusuma, dkk (2015) bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan baik secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, bahwa meningkatnya kualitas pelayanan akan berakibat nasabah percaya akan sebuah instansi dengan demikian meningkatnya kualitas pelayanan dan kepercayaan akan meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil penelitian telah dibuktikan juga oleh Wijayanti (2008) dan Saputro (2010) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan pada LPD diperlukan sebagai upaya kepentingan kelengkapan perusahaan dimana, kualitas pelayanan yang kurang baik akan mengakibatkan banyak nasabah akan beralih pada LPD. Kualitas pelayanan dari sebuah jasa tidak dapat dikesampingkan, karena dapat meningkatkan keunggulan kompetitif dalam memperoleh nasabah dan kepuasan dari nasabah (Tidichumremporn *et al*, 2010). Sejalan dengan hasil penelitian oleh Yuniarta (2019) menyatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan. Hasil tersebut juga telah dibuktikan oleh Mawey (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Kusuma, dkk (2015) membuktikan adanya pengaruh kepercayaan secara

signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Berbeda dengan hasil penelitian oleh Arifitama (2016) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.

Kepercayaan nasabah pada transaksi sangat diperlukan dalam transaksi yang mana sebagai pondasi kerjasama antara LPD dan nasabah, kepercayaan nasabah yang tinggi akan memberikan atau mengakibatkan rasa puas nasabah pada LPD. Kepercayaan nasabah merupakan pondasi dari sebuah bisnis yang merupakan cara untuk menciptakan dan mempertahankan nasabah (Laely, 2016). Sejalan dengan hasil penelitian Mahendra dan Indriani (2018) bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian berbeda oleh Sari (2018) bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa LPD kalibukbuk memiliki peranan penting dalam pembangunan desa khususnya di desa Kalibukbuk, akan tetapi LPD Kalibukbuk masih kurang optimal dilihat dari data laba yang belum stabil dan penulis hendak mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah pada LPD Kalibukbuk. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah pada Lembaga Perkreditan Desa di Kalibukbuk”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi di LPD Kalibukbuk adalah sebagai berikut:

1. Semakin berkembangnya permintaan nasabah serta kebutuhan masyarakat maka semakin banyak juga permintaan dan kebutuhan modal usaha.
2. Terjadi fluktuasi laba di LPD Kalibukbuk pada periode bulan Januari-Maret 2019.
3. Rendahnya kepuasan nasabah tercermin dari kualitas pelayanan yang rendah pada LPD Kalibukbuk.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan indentifikasi masalah yang terjadi pada LPD Kalibukbuk, maka peneliti membatasi variabel penelitian yang hanya terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah sebagai variabel bebas, kemudian kepuasan nasabah sebagai variabel terikat. Penelitian pada LPD Kalibukbuk dilaksanakan pada periode bulan Januari-Maret 2019.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah di LPD Kalibukbuk?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di LPD Kalibukbuk?
3. Apakah ada pengaruh kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah di LPD Kalibukbuk?

1.5. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini untuk menguji:

1. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah di LPD Kalibukbuk.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di LPD Kalibukbuk.
3. Pengaruh kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah di LPD Kalibukbuk.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat. Secara rinci manfaat hasil penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi bagi penerapan ilmu ekonomi khususnya dibidang pemasaran yang terkait dengan kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak manajemen LPD Kalibukbuk sebagai tambahan informasi dan pertimbangan atau masukan untuk menentukan kebijakan mengenai kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah dalam meningkatkan kepuasan nasabah.