

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Tahun 1984 Pemerintah Bali mengeluarkan Surat Keputusan (SK) Gubernur No. 972 Tahun 1984 tentang Pendirian Lembaga Perkreditan Desa di Provinsi Daerah Tingkat I Bali, dengan keberadaan LPD diatur dibawah Peraturan Daerah (PERDA) yakni Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 8 Tahun 2002 tentang Lembaga Perkreditan Desa (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.

Pendirian LPD yang serentak diseluruh desa adat di Bali mulai memberikan hasil dalam meningkatkan perekonomian desa adat, seperti contohnya LPD Desa Adat Panji yang didirikan dengan surat pengukuhan berdirinya berdasarkan pada Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Bali No. 36 tahun 1990 tanggal 14 Januari 1990. LPD Desa Adat Panji mampu meningkatkan potensi masyarakat dan membantu meringankan serta memberikan pendanaan pembangunan pura, pelaksanaan upacara agama, dan memberikan beasiswa pendidikan bagi masyarakat desa adat.

Pemberian bantuan dana tersebut dilakukan guna untuk menumbuhkan kepercayaan pada masyarakat desa dan meningkatkan kepuasan serta dapat bertahan dan berdaya saing terhadap lembaga keuangan yang sejenis. Bagi suatu lembaga keuangan salah satu faktor terpenting untuk meningkatkan kepuasan nasabah adalah dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Karena pelayanan merupakan aspek yang terpenting apabila suatu LPD ingin meningkatkan kepuasan dan mempertahankan nasabah yang merupakan *asset* yang sangat berharga untuk kelangsungan jangka panjang usahanya.

Dengan demikian, LPD harus memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan harapan dan kebutuhan nasabah sehingga nasabah merasa puas. Hal ini sesuai dengan penjelasan yang disampaikan oleh Oliver (dalam Supranto, 2001: 233-234) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka nasabah akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, nasabah akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, nasabah akan sangat puas. Harapan nasabah dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Nasabah yang puas akan setia (*loyal*) dan memberikan komentar yang baik tentang perusahaan.

Sesuai apa yang telah dijelaskan di atas, untuk menciptakan kepuasan nasabah LPD Desa Adat Panji mengharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanannya. LPD Desa Adat Panji menyediakan pelayanan jasa keuangan bagi seluruh masyarakat desa. Adapun produk jasa yang ditawarkan dalam usahanya berupa

tabungan, deposito, dan pinjaman dari masyarakat yang kemudian disalurkan dalam bentuk pemberian kredit yang efektif. Didalam menjalankan usahanya, LPD Desa Adat Panji mengupayakan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan kebutuhan nasabah yaitu, prosedur yang sederhana, proses yang singkat, karakter bisnis yang luwes, cekatan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, murah senyum dan menumbuhkan kepercayaan pada masyarakat desa sehingga masyarakat mempunyai rasa aman dalam menyimpan dan meminjam uang di LPD.

Dengan upaya yang dilakukan oleh LPD Desa Adat Panji dalam memberikan pelayanan yang optimal diharapkan mampu meningkatkan kepuasan bagi para nasabah sehingga nasabah merasa puas dan loyal. Namun pada kenyataannya masih adanya keluhan dari nasabah terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh manajemen dan karyawan yang dirasakan selama menjadi nasabah di LPD Desa Adat Panji. Keluhan tersebut diantaranya adalah kurang telitnya petugas *teller* misalnya pencatatan saldo dibuku tabungan nasabah dengan LPD berbeda maka akan berdampak terjadinya kesalahan pencatatan. Beberapa petugas keliling atau kolektor yang kurang ramah dan tulisannya yang tidak jelas serta susah dimengerti. Waktu kunjungan ke rumah nasabah yang tidak dapat diprediksi, kadang lebih awal dan lebih akhir tanpa memberi informasi kepada nasabah. Petugas kolektor juga belum memberikan penjelasan secara lengkap informasi yang dibutuhkan nasabah.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di LPD Desa Adat Panji, maka peneliti berminat melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah

sehingga LPD Desa Adat Panji dapat merumuskan strategi untuk mengantisipasi nasabah tidak beralih ke lembaga keuangan yang lain.

## 1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, terdapat masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian ini. Masalah tersebut diidentifikasi sebagai berikut.

1. Petugas *teller* yang kurang teliti sehingga berdampak terjadinya kesalahan pencatatan saldo tabungan
2. Beberapa petugas keliling atau kolektor yang kurang ramah dan tulisannya tidak jelas serta susah dimengerti
3. Waktu kunjungan ke rumah nasabah yang tidak dapat diprediksi
4. Petugas kolektor juga belum memberikan penjelasan secara lengkap informasi yang dibutuhkan nasabah.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, penulis membatasi penelitian ini pada kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah pada LPD Desa Adat Panji.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di LPD Desa Adat Panji Kecamatan Sukasada?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Panji Kecamatan Sukasada?
3. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Panji Kecamatan Sukasada?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hal-hal sebagai berikut.

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di LPD Desa Adat Panji Kecamatan Sukasada
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Panji Kecamatan Sukasada
3. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Panji Kecamatan Sukasada

## 1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat hasil penelitian ini adalah sebagai berikut.

### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu ekonomi khususnya Manajemen Pemasaran berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada LPD Desa Adat Panji Kecamatan Sukasada.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Penulis

Melalui hasil penelitian ini diharapkan penulis dapat memahami dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh dari Universitas Pendidikan Ganesha khususnya pada Program Studi Pendidikan Ekonomi.

#### b. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Melalui hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran bagi mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha dan dapat digunakan sebagai pedoman yang bisa dijadikan pegangan dalam melaksanakan penelitian.

c. Bagi LPD Desa Adat Panji

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk menentukan langkah yang sebaiknya diambil dalam mengatur strategi untuk mengantisipasi nasabah tidak beralih ke lembaga keuangan yang lain.

