

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Desa pakraman menurut Perda No. 3 Tahun 2001 adalah kesatuan masyarakat hukum adat di Propinsi Bali yang mempunyai satu kesatuan tradisi dan tata krama pergaulan hidup masyarakat umat Hindu secara turun temurun dalam ikatan *kahyangan tiga* atau *kahyangan desa* yang mempunyai wilayah tertentu dan harta kekayaan sendiri serta berhak mengurus rumah tangganya sendiri. Dimana salah satu tujuan Desa Pakraman adalah untuk mengelola potensi keuangan Desa Pakraman yang diwujudkan dengan adanya LPD hampir di setiap Desa Pakraman yang ada di Bali.

Melalui surat keputusan Gubernur Provinsi Bali No.3 Tahun 2007 menyebutkan bahwa LPD merupakan salah satu unsur kelembagaan keuangan Desa Pakraman untuk mengelola potensi keuangan Desa Pakraman tersebut. Landasan operasional LPD berpijak pada awig-awig Desa Pakraman, yang mengedepankan ikatan kekeluargaan dan semangat gotong-royong antarwarga Desa Pakraman. Tujuan pendirian sebuah LPD pada setiap Desa adat, berdasarkan penjelasan Peraturan Daerah No.2/1998 dan No.8/tahun 2002 yaitu mendukung pembangunan ekonomi Desa Pakraman melalui peningkatan kebiasaan menabung masyarakat dan menyediakan kredit bagi usaha skala kecil, untuk menghapus bentuk-bentuk eksploitasi dalam kredit, untuk menciptakan kesempatan setara bagi kegiatan usaha pada tingkat Desa Pakraman dan untuk meningkatkan tingkat monoterisasi di daerah Desa Pakraman.

LPD sebagai Lembaga keuangan yang dimiliki oleh Desa Adat harus siap dan mampu menghadapi tantangan persaingan global. Berbagai lembaga keuangan termasuk bank yang sebelumnya hanya berkantor di daerah perkotaan, sekarang sudah mulai merangsek membuat cabang atau cabang pembantu ke daerah pedesaan/Desa Adat. LPD perlu didukung dengan infra dan suprastruktur yang dibutuhkan seperti system informasi manajemen yang handal, kantor yang representative dan peralatan pendukung lainnya. LPD harus konsisten dalam upaya peningkatan mengoptimalkan keunggulan spesifik yang tidak dimiliki oleh lembaga keuangan lain. Keunggulan yang spesifik yang dimaksud adalah LPD memiliki kedekatan adat/budaya dan psikologi dengan karma sekaligus merupakan nasabah utama, faktor lokasi yang mudah dijangkau dan karakter usaha luwes.

Orientasi LPD Desa Pakraman justru dengan pertimbangan sebagai berikut: a) Desa Pakraman di Bali telah menunjukkan partisipasinya dalam pembangunan bangsa terlebih bidang mental spiritual, b) Desa Pekraman berkewajiban menciptakan kesejahteraan lahir dan batin sehingga ditunjang bidang perekonomian yaitu salah satu usaha simpan pinjam atau perkreditan yang terus menerus tumbuh kembangkan perannya.

Lembaga Perkreditan Desa dalam perkembangannya tentunya memiliki hambatan-hambatan yang memerlukan pemikiran dan usaha dari semua pihak sehingga hambatan yang ada bisa teratasi, antara lain masih adanya rentenir dan ijon atau sejenisnya di masyarakat, Kesadaran masyarakat akan adanya LPD masih perlu ditingkatkan, Masih adanya simpan pinjam di setiap Banjar ataupun Pokmas, Kredit macet masih ada dan perlu mendapatkan penanganan, Perlu

adanya peran serta dari semua pihak dalam mensosialisasikan keberadaan LPD tentang peran penting memperkuat ekonomi kerakyatan. Salah satu LPD yang terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap LPD adalah LPD Desa Pakraman Nusasari yang berada di Kecamatan Melaya , Kabupaten Jembrana.

Untuk dapat mengoptimalkan keunggulan yang dimiliki maka LPD Nusasari sebagai lembaga keuangan perlu membuat RK-RAPB sebagai pedoman dalam menggerakkan manajemen dan mengoperasikan LPD Desa Pekraman Nusasari dalam Tahun 2019. Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi Bali Nomor 44 Tahun 2017 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali No.3 Tahun 2017 tentang Lembaga Perkreditan Desa (LPD) dan tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 44 Tahun 2017 pasal 27, bahwa 3 (tiga) bulan sebelum tahun baru buku terakhir, LPD wajib membuat Rencana Kerja dan Rencana Anggaran Pendapatan – Belanja (RK-RAPB) untuk tahun berikutnya. RK-RAPB disusun oleh pengurus LPD, selanjutnya disampaikan dalam Paruman Desa Adat untuk mendapat masukan penyempurnaan, keputusan paruman desa dan pengesahan oleh Pengawas Internal. RK-RAPB LPD yang telah diputuskan dan disahkan disampaikan kepada Gubernur, Bupati, MUDP, dan LPLPD untuk keperluan pengawasan dan pembinaan.

Sesuai dengan peraturan Daerah Provinsi Bali nomor: 8 tahun 2002 BAB VII pasal 15 dan kebiasaan yang berlaku dalam dunia usaha, setiap perusahaan Lembaga Keuangan sejenis Bank seperti Lembaga Perkreditan Desa sebelum tahun Buku berjalan wajib menyusun suatu Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan

untuk tahun berikutnya, dan mendapat persetujuan dari karma Desa adat kemudian disampaikan kepada LPD Desa Pakraman Nusasari : Dasar Hukum LPD Desa Pakraman Nusasari: a) Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor: 3 tahun 2017, b) Peraturan Gubernur Bali Nomor: 11 tahun 2013, c) Standar Kerja Organisasi dan Manajemen SDM LPD Bali tahun 2015, d) Awig-awig dan Perarem Desa Pakraman Nusasari.

Dalam perkembangannya LPD Nusasari yang berdiri sejak tahun 2007 ini selalu mengalami peningkatan laba yang dapat dijadikan acuan bahwa LPD ini memiliki peningkatan kinerja keuangan dari tahun ke tahun. Berikut adalah data perolehan laba LPD Nusasari sejak tahun berdirinya yaitu tahun 2007 hingga tahun tutup buku terakhir yaitu tahun 2019 seperti yang disajikan dalam tabel 1.1 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Perolehan Laba LPD Nusasari tahun 2007 hingga 2019**

<b>Tahun</b>	<b>Laba</b>
2007	Rp. 149,550,000
2008	Rp. 178,602,875
2009	Rp. 212,375,650
2010	Rp. 266,037,657
2011	Rp. 301,125,680
2012	Rp. 350,216,550
2013	Rp. 400,154,714
2014	Rp. 467,633,246
2015	Rp. 520,205,612
2016	Rp. 575,408,750
2017	Rp. 635,596,410
2018	Rp. 754,325,000
2019	Rp. 1,000,871,488

(Sumber: Laporan Tahunan LPD Desa Nusasari tahun 2019)

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa dari tahun 2007 LPD Nusasari telah mengalami kenaikan hingga puncaknya pada

tutup buku tahun 2019 LPD Nusasari dapat mengumpulkan laba hingga angka milyaran. LPD Nusasari saat ini telah dapat menjangkau nasabah yang merupakan masyarakat adat di Desa Nusasari. Salah satu sumber penghasilan terbesar bagi LPD Desa Nusasari adalah dari jumlah kredit yang dilakukan oleh nasabah. Hingga laporan tahunan LPD Desa Nusasari tahun 2019 melaporkan telah memiliki 269 orang nasabah kredit. Angka ini mengalami penurunan dari tahun-tahun sebelumnya. Berikut tabel data perkembangan pinjaman LPD Desa Nusasari selama 3 tahun yaitu sejak 2017-2019 sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Perkembangan Pinjaman LPD Nusasari**

Tahun	Jumlah Nasabah	Klasifikasi kredit (Dalam Ribuan Rupiah)				
		Lancar	Kurang Lancar	Diragukan	Macet	Total
2017	324	11.812.225	1.012.175	271.305	201.372	13.297.077
2018	315	12.931.626	584.380	53.045	463.504	14.032.555
2019	269	15.632.543	521.432	47.568	480.965	16.682.508

(Sumber: Laporan Tahunan LPD Desa Nusasari tahun 2017-2019)

Berdasarkan data pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa terjadi penurunan jumlah nasabah pada LPD Nusasari dari tahun 2017 terus mengalami penurunan. Sedangkan jumlah kredit yang diberikan semakin bertambah setiap tahunnya. Terjadi kenaikan jumlah kredit macet setiap tahunnya dapat mengindikasikan bahwa sistem pencairan kredit di LPD Nusasari masih belum maksimal. Dengan adanya kenaikan jumlah kredit macet akan menyebabkan perputaran uang di LPD Nusasari menjadi terhambat sehingga bisa menyebabkan terjadinya penurunan kinerja keuangan.

Permasalahan akan keputusan pengambilan kredit dapat dikaitkan dengan teori keagenan. Teori keagenan dilandasi atas beberapa asumsi seperti asumsi

tentang sifat manusia, asumsi keorganisasian dan asumsi informasi. Asumsi dari sifat manusia menekankan bahwa manusia memiliki sifat mementingkan diri sendiri, memiliki keterbatasan rasional dan tidak menyukai risiko. Asumsi keorganisasian adalah adanya konflik antara anggota organisasi, efisiensi sebagai kriteria efektivitas dan adanya asimetri informasi antara principal dan agen. Masalah yang terjadi antara agen dan principal sangat sering ditemui, dan mengakibatkan kinerja yang buruk bagi sebuah organisasi. Penelitian ini mengkaji tentang bagaimana kepercayaan masyarakat, kualitas pelayanan dan prosedur pemberian kredit dapat mempengaruhi keputusan pengambilan Kredit di LPD. Teori keagenan yang digunakan dalam penelitian ini mengasumsikan bahwa para nasabah LPD dan masyarakat desa adat sebagai principal yang menuntut LPD selaku agen untuk memaksimalkan kinerjanya dalam rangka menyelaraskan tujuan antara principal dan agen.

Kepercayaan masyarakat merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pengambilan kredit. Kepercayaan memiliki pengaruh terhadap keputusan seseorang dalam mengambil kredit di LPD. Hal ini dikarenakan apabila tingkat kepercayaan masyarakat terhadap LPD tersebut bagus maka nasabah akan tertarik untuk mengajukan kredit di LPD tersebut. Menurut Gefen (2000) kepercayaan (*trust*) adalah kemauan untuk membuat dirinya peka terhadap tindakan yang diambil oleh orang yang dipercayainya berdasarkan pada rasa kepercayaan dan tanggung jawab. penelitian Widianata (2016) menghasilkan kesimpulan bahwa Kepercayaan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja laba.

Selanjutnya kualitas pelayanan juga mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusannya untuk pengambilan kredit di LPD. Sebagai perusahaan jasa, lembaga keuangan harus berorientasi pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan harus mampu menciptakan kepuasan bagi para pelanggan baik dari pelayanan pegawai maupun fasilitas yang diberikan. Adapun manfaat dari kepuasan pelanggan tersebut adalah meningkatkan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga semakin banyak orang membeli dan menggunakan produk perusahaan (Fandy Tjiptono, 2004: 24).

Kinerja keuangan suatu lembaga keuangan tentunya tidak akan terlepas dari peran nasabah, sehingga peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk bisa meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan tersebut termasuk juga LPD. Pada LPD Desa Nusasari nasabah, keputusan pengambilan kredit menjadi sangat penting bagi LPD, karena salah satu sumber pemasukan terbesar bagi LPD adalah dari bunga kredit. Oleh karena itulah diperlukan adanya kepercayaan dari masyarakat akan LPD serta meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2016) menghasilkan kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pengambilan kredit di Badan Kredit Desa (BKD) Gombong. Penelitian serupa juga dihasilkan oleh Situmorang dan Kusnarli (2020) yang menunjukkan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap pengambilan keputusan kredit.

Selain itu, untuk menarik nasabah dalam mengambil kredit di LPD Nusasari, pihak LPD harus memperhatikan tingkat suku bunga pinjaman yang ditetapkan. Pada umumnya nasabah dalam mengambil keputusan kredit pasti juga akan melihat tingkat suku bunga yang dibebankan. Semakin rendah tingkat suku bunga yang diberikan membuat nasabah tertarik untuk meminjam dana atau melakukan kredit (Saputri,2016). Dalam hal ini LPD juga harus dapat bersaing dengan bank-bank nasional maupun daerah dalam memberkan kredit yang paling menguntungkan. Adapun Suku bunga kredit dasar kredit bank-bank ternama diantaranya:

**Tabel 1.3**  
**Suku Bunga Kredit dasar**

No	Nama Bank	Korporasi	Ritel	Mikro	KPR	Non-KPR
1	BRI	9,95	9,80	16,75	9,90	12,00
2	Mandiri	9,95	9,90	17,50	10,20	11,95
3	BCA	9,25	9,40		9,90	8,61
4	BNI	9,85	9,85		10,20	12,00

Sumber: ojk.go.id, 2020

Sedangkan suku bunga yang ditetapkan LPD mengacu pada kondisi ekonomi di daerah tersebut. Bunga yang dibebankan di LPD Nusasari berkisar antara 2%-5%. Kendati demikian, LPD di Nusasari malah mengalami penurunan jumlah nasabah yang melakukan kredit. Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh suku bunga terhadap keputusan pengambilan kredit.

Penelitian tentang tingkat suku bunga kredit dilakukan oleh Rita (2017) yang menghasilkan kesimpulan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan fasilitas KPR BTN. Hasil penelitian serupa juga diperoleh oleh Saputri (2016) yang meneliti tentang



pengaruh tingkat suku bunga, kualitas pelayanan, persepsi nasabah terhadap keputusan pengambilan kredit pada KBPR arta kencana Caruban. Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat suku bunga berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengambilan kredit.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh dari kepercayaan masyarakat, kualitas pelayanan, dan prosedur pemberian kredit terhadap keputusan pengambilan kredit. Dimana keterbaharuan dalam penelitian ini adalah dengan mengkombinasikan variabel-variabel yang telah digunakan sebelumnya seperti kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga yang berkaitan dengan keputusan pengambilan kredit yang akan diambil dengan menambahkan variabel kepercayaan masyarakat, dimana dalam penelitian terdahulu variabel tersebut biasanya digunakan untuk mengukur tingkat profitabilitas dan kinerja lembaga keuangan. Penelitian ini akan dilakukan di LPD Desa Nusasari, Kecamatan Melaya, Kabupaten Jembrana. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Suku Bunga terhadap Keputusan Pengambilan Kredit di Lembaga Pengkreditan Desa (LPD) di Desa Nusasari, Kecamatan Melaya, Kabupaten Jembrana”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, Adapun masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jumlah nasabah kredit pada LPD Nusasari berdasarkan data yang didapat selama tahun 2017-2019 terus mengalami penurunan.

2. Jumlah kredit yang dicairkan pad LPD Nusasari terus bertambah sejak tahun 2017-2019. Namun jumlah kredit macetnya pun bertambah, yang mengindikasikan bahwa keputusan pengambilan kredit pada LPD Nusasari masih belum efektif.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka dalam penelitian ini difokuskan dan dibatasi pada permasalahan mengenai bagaimana pengaruh kepercayaan masyarakat, kualitas pelayanan, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan pengambilan kredit di Lembaga Pengkreditan Desa (LPD) di Desa Nusasari, Kecamatan Melaya, Kabupaten Jembrana.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, Adapun permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah pengaruh kepercayaan masyarakat terhadap keputusan pengambilan kredit di LPD Desa Nusasari?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit di LPD Desa Nusasari?
3. Bagaimanakah pengaruh tingkat suku bunga kredit terhadap keputusan pengambilan kredit di LPD Desa Nusasari?

### **1.5 Tujuan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan masyarakat terhadap keputusan pengambilan kredit di LPD Desa Nusasari.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit di LPD Desa Nusasari.
3. Untuk menganalisis pengaruh tingkat suku bunga terhadap keputusan pengambilan kredit di LPD Desa Nusasari.

## **1.6 Manfaat Penulisan**

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini bermanfaat sebagai sumbangan referensi selanjutnya khususnya bagi yang ingin memperdalam pengetahuan mengenai bagaimana pengaruh kepercayaan masyarakat, kualitas pelayanan, dan tingkat suku bunga terhadap keputusan pengambilan kredit di lembaga keuangan.

### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil penelitian ini bermanfaat bagi beberapa pihak sebagai berikut:

- a. Bagi Peneliti, dengan adanya penelitian ini selain sebagai syarat untuk menyelesaikan studi, juga sebagai sarana untuk mengimplementasikan ilmu dan teori yang didapat di bangku perkuliahan dalam kasus nyata di lapangan.
- b. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi atau bacaan ilmiah di perpustakaan dan dapat dijadikan sebagai perbandingan bagi mahasiswa lain dalam penulisan karya ilmiah.

- c. Bagi LPD Desa Nussasari, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi LPD untuk meningkatkan kinerja keuangan LPD dengan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap LPD, meningkatkan kualitas pelayanan dan penetapan tingkat suku bunga yang baik bagi seluruh nasabah LPD Desa Nussasari sehingga jumlah nasabah yang menggunakan jasa LPD terutama jasa kreditnya dapat bertambah

