

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan daerah pedesaan menjadi sangat krusial dan tidak bisa terpisahkan dari pembangunan nasional. Tantangan berat yang dihadapi dalam pembangunan di pedesaan adalah masih banyaknya anggota masyarakat pedesaan yang belum terjangkau oleh kebijaksanaan pemerintah karena alasan fisik lokasional. Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat, pemerintah pun mulai memberikan bantuan kredit kepada kegiatan usaha di pedesaan. Hal inilah yang mendasari pemerintah Bali mengeluarkan Surat Keputusan (SK) Gubernur No. 972 Tahun 1984 tentang Pendirian Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Provinsi Bali dengan tujuan untuk kepentingan pelayanan umum, khususnya bidang perekonomian di desa guna mensejahterakan masyarakat desa. Proyek pendirian LPD selanjutnya mulai dilakukan dan keberadaan LPD diatur dibawah Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Bali No. 3 Tahun 2017.

LPD adalah lembaga keuangan milik *desa pakraman* yang berkedudukan di wilayah *desa pakraman* (Pasal 1 Perda No. 3 Provinsi Bali Tahun 2017). Sejak awal berdiri, perkembangan jumlah LPD di Bali mengalami peningkatan yang sangat signifikan. LPD telah memberikan manfaat baik secara ekonomi, sosial, dan budaya kepada *krama desa pakraman* sehingga perlu ditingkatkan tata kelolanya sebagai lembaga keuangan milik *desa pakraman*. Hingga tahun 2019, total terdapat sejumlah 1.433 LPD yang ada di Bali. Perkembangan LPD tersebut

tidak lepas dari kepercayaan masyarakat desa yang menghimpun dananya di LPD, dan disalurkan kembali melalui kredit yang diberikan kepada anggota masyarakat (Sembiring, 2013).

Loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa LPD secara konsisten menjadi sangat vital dalam operasionalisasi LPD, karena nasabah merupakan suatu sumber modal dari LPD. Nasabah adalah orang yang mempercayakan modalnya untuk disimpan pada suatu lembaga keuangan bank, dalam perjanjian yang diatur oleh undang-undang (Mirrah Dessy dalam Widianata, 2014). Nasabah harus mendapatkan pelayanan yang sangat baik demi kelancaran setiap usaha yang dilakukan LPD. Sehingga, dalam mempertahankan sumber modal LPD tersebut diperlukan loyalitas nasabah secara konsisten untuk menggunakan jasa LPD.

Buleleng menjadi salah satu kabupaten di Bali yang memiliki jumlah LPD yang merata di setiap kecamatannya. Tercatat hingga tahun 2019 terdapat 169 LPD dan 817 tenaga kerja yang terlibat dalam LPD di Kabupaten Buleleng. Total pengelolaan asetnya mencapai Rp 2.569.735.825.000 dan total laba yang diperoleh sebesar Rp 58.624.492.000 (Pemerintah Kabupaten Buleleng, 2019).

Tabel 1.1 Pemetaan Jumlah LPD, Tenaga Kerja, Aset, dan Laba LPD di Kabupaten Buleleng

No	Tahun	Jumlah LPD	Jumlah Tenaga Kerja	Aset (Rp)	Laba (Rp)
1.	2015	169	793	Rp 1.565.950.054.000	Rp 60.050.058.000
2.	2016	169	793	Rp 1.282.843.196.000	Rp 65.030.828.000
3.	2017	169	793	Rp 1.700.000.000.000	Rp 65.000.000.000
4.	2018	169	814	Rp 2.110.404.551.000	Rp 56.034.539.000
5.	2019	169	817	Rp 2.569.735.825.000	Rp 58.624.492.000

(Sumber : Pemerintah Kabupaten Buleleng Data Diolah, 2020)

Total sebanyak 169 LPD yang tersebar di 9 kecamatan Kabupaten Buleleng, Kecamatan Seririt memiliki jumlah LPD terbanyak yang mencapai 25

LPD. Artinya hampir sebesar 15% dari total LPD di Kabupaten Buleleng berada di Kecamatan Seririt. Salah satu LPD di Kecamatan Seririt yang memiliki pengelolaan aset yang besar adalah LPD Desa Adat Ularan. LPD Desa Adat Ularan merupakan salah satu lembaga keuangan dibidang perkreditan yang didirikan di Desa Adat Ularan, Kecamatan Seririt, Buleleng, Bali dengan tujuan utama sebagai penyangga kehidupan beragama masyarakat Desa Adat Ularan melalui kegiatan ekonomi masyarakat yang tangguh. Berikut ini data yang menunjukkan perkembangan jumlah nasabah LPD Desa Adat Ularan selama 5 bulan terakhir tahun 2020.

Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Nasabah LPD Desa Adat Ularan

No	Bulan	Jumlah Nasabah	Aset (Rp)	Laba (Rp)
1.	Mei	378	1.074.289.000	7.165.000
2.	Juni	361	1.102.900.000	17.541.000
3.	Juli	361	1.168.234.000	20.290.000
4.	Agustus	365	1.2 02.976.000	21.395.000
5.	September	357	1.221.087.000	23.121.000

(Sumber: LPD Desa Adat Ularan Data Diolah, 2020)

Berdasarkan Tabel 1.2 terlihat bahwa jumlah nasabah untuk tetap menggunakan jasa LPD mengalami fluktuasi. Dimana dari bulan Mei hingga Juli terjadi penurunan jumlah nasabah sebesar 4,5% (17 orang), bulan Agustus mengalami peningkatan sebesar 1,10% (4 orang), dan bulan September kembali mengalami penurunan sebesar 2,19% (8 orang). Jumlah nasabah LPD Desa Adat Ularan yang mengalami fluktuasi menandakan loyalitas nasabah terhadap LPD juga mulai berkurang, karena kebiasaan transaksi, kesetiaan, dan komitmen nasabah untuk tetap menggunakan jasa LPD Desa Adat Ularan mengalami inkonsistensi. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Selnes (1993), yang mengemukakan bahwa indikator loyalitas nasabah adalah konsistensi nasabah untuk melakukan kebiasaan transaksi, pembelian ulang, rekomendasi, dan

komitmen dari nasabah. Kotler (2006) dalam Permana dan Nurcahya (2014) juga menyatakan bahwa indikator loyalitas terdiri atas tetap setia, tidak berpindah ke merek lain, merekomendasikan kepada teman, pilihan pertama dalam mengambil pinjaman, dan menceritakan hal-hal yang baik kepada orang lain. Walaupun perkembangan aset yang dimiliki dan tingkat keuntungan (laba) yang diperoleh LPD Desa Adat Ularan cukup besar. Namun, melihat kondisi jumlah nasabah yang mengalami fluktuasi, tentunya hal ini akan menjadi suatu permasalahan bagi operasional LPD kedepannya.

Loyalitas nasabah untuk tetap melakukan hubungan dan transaksi dengan LPD dapat menjadi salah satu indikator telah terpenuhinya harapan nasabah terhadap berbagai pelayanan yang diberikan LPD. Ada berbagai faktor yang dapat membentuk loyalitas dari nasabah. Tahuman (2016), menyatakan bahwa loyalitas nasabah dipengaruhi oleh reputasi merek, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah. Pritandhari (2015), menyatakan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh reputasi merek, kepuasan pelanggan, dan kualitas pelayanan. Widadi dan Wadji (2015), menyatakan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepuasan pelanggan. Serta, Larasati dkk. (2013), menyatakan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas produk, kualitas pelayanan, nilai, dan kepuasan pelanggan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel yang memengaruhi loyalitas nasabah adalah reputasi merek, kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan nasabah, nilai, dan citra perusahaan. Dalam penelitian ini hanya memfokuskan menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah yang memengaruhi loyalitas nasabah. Karena, variabel kualitas pelayanan berpengaruh dominan pada penelitian Pritandhari (2015), selain itu variabel kepuasan pelanggan juga berpengaruh dominan pada

penelitian Larasati dkk. (2013). Maka dari itu, perlu untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah LPD Desa Adat Ularan.

LPD Desa Adat Ularan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan nasabah dengan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik. Kepuasan nasabah timbul ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya, dengan kepuasan tersebut akan mampu menimbulkan sifat loyal dibenak nasabah. Kualitas pelayanan dapat memengaruhi loyalitas nasabah secara tidak langsung dengan dimediasi oleh kepuasan nasabah (Caruana dalam Iskandar dan Wijaksana, 2015). Hasil penelitian oleh Putri dan Suasana (2017) pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon menyatakan bahwa kepuasan secara signifikan memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Minh dan Huu (2016) pada Sektor Perbankan Ritel Vietnam, bahwa dari hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan adalah anteseden penting dari kesetiaan pelanggan dan kepuasan pelanggan memediasi efek kualitas layanan pada loyalitas pelanggan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Purnomo dan Widowati (2019) pada Bank Kanca Wonosari juga menyatakan bahwa kepuasan secara signifikan memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. Namun, penelitian lainnya yang dikemukakan oleh Octavia (2016) pada Bank Index Kantor Cabang Lampung menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak berpengaruh dalam memediasi kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah. Serta penelitian Iskandar (2012) pada Bank Perkreditan Rakyat Bkk Boyolali Kota menyatakan bahwa kepuasan dan kepercayaan nasabah belum mampu memediasi sebagai variabel intervening kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah.

Kualitas pelayanan yang diberikan bank merupakan suatu tolak ukur kepuasan nasabah. Secara teoritis, ketika pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui pengharapan atau ekspektasi pelanggan maka pelanggan tersebut merasa puas (Parasuraman *et al.*, 1988). Baik atau tidaknya persepsi nasabah mengenai pelayanan bank tergantung antara kesesuaian dan keinginan pelayanan yang diperolehnya. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah disampaikan oleh Kotler dan Keller (2009) yang menjelaskan bahwa pelanggan yang mempersepsikan kualitas layanan yang baik maka akan merasa puas. Sehingga diharapkan kualitas pelayanan nasabah meningkat, dengan harapan nasabah akan semakin puas terhadap LPD. Hasil penelitian oleh Putri dan Suasana (2017) pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon menyatakan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian Trisnayani dan Setiawan (2014) pada Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Pembantu Kamboja Denpasar juga menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, penelitian lainnya yang dilakukan oleh Dibyantoro (2012) pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Palembang menunjukkan bahwa dalam uji t terdapat tiga dimensi kualitas pelayanan yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu kehandalan, daya tanggap, dan jaminan. Serta, penelitian oleh Sarker (2012) pada Bank Komersial Swasta di Bangladesh menunjukkan bahwa dalam pengujian dimensi kualitas pelayanan didapat dimensi responsif dan bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang kuat dan dapat menciptakan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan yang memberikan pelayanan yang menyenangkan (Tjiptono, 2012). Menurut Durianto *et al.*, (2001),

kualitas pelayanan merupakan persepsi nasabah mengenai keunggulan suatu produk atau jasa yang ditawarkan LPD. Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam mempertahankan nasabah, apabila pelayanan yang diberikan tidak maksimal maka nasabah akan beralih ketempat lain (Astuti dalam Wijaya dan Mandala, 2018). Karena banyaknya kelebihan tersebut maka terbentuklah kualitas pelayanan masyarakat terhadap LPD. Sehingga diharapkan kualitas pelayanan meningkat, dengan harapan nasabah akan semakin loyal terhadap LPD. Hasil penelitian oleh Putri dan Suasana (2017) pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon menyatakan kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian Trisnayani dan Setiawan (2014) pada Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Pembantu Kamboja Denpasar menyimpulkan bahwa kualitas layanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Namun, penelitian lainnya yang dilakukan oleh Octavia (2016) pada Bank Index Kantor Cabang Lampung menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kepuasan nasabah untuk tetap menggunakan jasa merupakan suatu proses yang kompleks sehingga dipengaruhi banyak faktor dalam membentuk loyalitas nasabah. Keberadaan LPD dikatakan sangat membantu karena dalam pemberian kreditnya LPD lebih mendahulukan masyarakat yang memiliki ekonomi yang lemah sebagai modal usaha, bunga kredit ringan serta sistem bunga yang menurun, dapat dipermudah melalui Kipem (Kartu Identitas Penduduk Musiman) dan pernyataan jaminan dari Kelian Banjar, serta proses pencairannya yang cepat (Kurniasari, 2007). Sehingga diharapkan kepuasan nasabah meningkat, dengan harapan nasabah akan semakin loyal terhadap LPD. Penelitian yang dilakukan

oleh Purnomo dan Widowati (2019) pada Bank Kanca Wonosari menyatakan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, semakin tinggi kepuasan nasabah bank maka semakin tinggi loyalitas nasabah bank, begitu sebaliknya. Selain itu, penelitian yang dilakukan Zakiy dan Azzahroh (2017) pada Bank Syariah di Indonesia juga menunjukkan hasil yang sama bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Namun, penelitian lainnya yang dilakukan oleh Yaqin dan Ilfitriah (2014) pada *E-banking* di Surabaya menyatakan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah, yang berarti semakin tinggi kepuasan nasabah bukan berarti tidak berhubungan tetapi tidak selalu meningkatkan loyalitas nasabah.

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, penting dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi (Studi pada LPD Desa Adat Ularan, Kecamatan Seririt, Kabupaten Buleleng)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi pada LPD Desa Adat Ularan adalah sebagai berikut.

- (1) Terjadi fluktuasi jumlah nasabah LPD Desa Adat Ularan dalam lima bulan terakhir karena loyalitas nasabah untuk tetap menggunakan jasa LPD Desa Adat Ularan mengalami inkonsistensi.
- (2) Terdapat banyak variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

- (3) Terjadi ketidakkonsistenan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah sebelumnya, maka penelitian ini difokuskan pada kepuasan nasabah memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Ularan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- (1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di LPD Desa Adat Ularan?
- (2) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Ularan?
- (3) Bagaimana pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Ularan?
- (4) Bagaimana kepuasan nasabah memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Ularan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh temuan yang teruji tentang hal-hal sebagai berikut.

- (1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di LPD Desa Adat Ularan.
- (2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Ularan.
- (3) Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Ularan.
- (4) Kepuasan nasabah memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Ularan.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

(1) Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pemahaman tentang ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran yang terkait dengan kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah.

(2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak manajemen LPD Desa Adat Ularan dalam menentukan kebijakan melalui informasi yang didapat dalam penelitian ini, khususnya mengenai kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah.