

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini globalisasi yang terjadi membawa konsekuensi pada persaingan yang semakin ketat. Bagi lembaga yang bergerak dibidang perbankan maupun non perbankan persaingan tersebut akan selalu memaksa mereka untuk selalu memberikan pelayanan terbaiknya kepada pelanggan atau nasabah, atau mereka akan ditinggal oleh nasabahnya. Bali terkenal dengan adat istiadatnya yang diatur dalam desa pakraman, desa pakraman merupakan lembaga tradisonal dan sudah dikenal sejak jaman kerajaan dan keberadaannya dilestarikan dan berkembang baik sampai saat ini, istilah desa pakraman di Bali dikenal juga dengan nama desa adat yang memiliki wilayah ataupun ruang lingkup yang terdiri dari beberapa dusun/lingkungan/desa dinas yang dipimpin oleh Kepala Desa, tetapi tidak menutup kemungkinan satu desa dinas terdiri dari beberapa desa pakraman. Desa ini merupakan kesatuan tradisi, tata karma pergaulan hidup dan sosial dalam ikatan hukum adat yang berbeda antara satu desa dengan desa lainnya, yang diberikan hak otonom untuk mengatur kehidupan sosial ekonomi termasuk didalamnya mengatur pengelolaan kekayaan desa adat setempat. Bali dikenal dengan lembaga keuangan yang di atur oleh peraturan desa pakraman yang disebut dengan LPD.

LPD ialah Lembaga Perkreditan Desa yang merupakan salah satu sektor penting dan sangat berpengaruh dalam dunia usaha masyarakat desa. Banyak masyarakat yang memanfaatkan jasa LPD untuk menyimpan maupun meinjam dana. Selain itu, LPD juga dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan, dan deposito. Pengertian LPD merupakan penyediaan jasa keuangan yang bersifat sosial kemasyarakatan dari dan untuk masyarakat kembali, LPD ini juga dibentuk sebagai bagian atau unit dari desa adat di Bali yang berfungsi untuk menyimpan dan dan menyalurkan kredit maupun pinjaman kepada masyarakat yang disesuaikan dengan ketentuan dan peraturan daerah tingkat I Bali, yang dimana tujuan dari seluruh sisa hasil usaha yang didapat akan dikembalikan lagi ke pendapatan desa untuk dapat digunakan oleh desa adat setempat

dalam rangka membantu perbaikan-perbaikan fasilitas umum yang dimiliki. Dalam menjalankan kegiatan usahanya sebagai lembaga keuangan, LPD juga dikatakan sebagai tempat melayani segala kebutuhan nasabahnya. Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat dan terbatasnya kemampuan dalam memenuhi kebutuhan tersebut membuat masyarakat memerlukan bantuan dari LPD, karena dari sinilah kegiatan ekonomi real dapat berkembang. Pengusaha dalam skala kecil dan menengah sangat memerlukan bantuan keuangan dengan cara kredit untuk mengembangkan usahanya. Oleh karena itu, keberadaan lembaga keuangan yang salah satu kegiatan usahanya adalah pemberian kualitas pelayanan mutlak diperlukan. Bagi suatu lembaga keuangan, salah satu faktor terpenting untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah adalah dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pelanggan atau nasabah. Pelayanan merupakan suatu aspek penting apabila suatu perusahaan ingin mempertahankan pelanggan karena pelanggan merupakan suatu asset yang sangat penting untuk kelangsungan bisnisnya.

Pemberian pelayanan yang tepat dan positioning perusahaan yang tepat akan membuat mereka menjadi pelanggan yang akan merekomendasikan bahkan menjadi pembela perusahaan. Hal ini menunjukkan pentingnya kepuasan konsumen sebagai acuan dan tujuan dari setiap pelayanan untuk selalu mempertahankan bahkan secara berkelanjutan harus ditingkatkan. Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis lembaga keuangan non bank adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kinerja layanan yang tinggi. Nampak dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada. Dalam menghadapi persaingan, ada beberapa dimensi kinerja layanan yang dapat mempengaruhi perilaku nasabah, dan menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kinerja layanan meliputi persepsi yang berhubungan dengan waktu (*Time*), kemudahan (*Accesibility*), kelengkapan (*Completeness*), sikap (*courtesy*), dan yang terakhir adalah daya tanggap (*Responsiveness*). Hasil pengukuran dengan instrument tersebut memberikan informasi tentang seberapa jauh layanan yang diberikan oleh organisasi dapat memenuhi harapan pelanggan.

Lembaga Perkreditan Desa (LPD) merupakan lembaga keuangan milik desa pakraman yang bertempat di wilayah desa pakraman (pasal 1 perda No.4 tahun 2012). Lembaga perkreditan Desa Adat Anturan merupakan salah satu lembaga keuangan non bank dibidang perkreditan yang didirikan di Desa Adat Anturan untuk tujuan utama sebagai penyangga kehidupan beragama masyarakat Desa Adat Anturan melalui kegiatan ekonomi masyarakat yang tangguh. Keberadaan LPD telah terbukti mampu menggeliatkan tidak saja aktivitas ekonomi masyarakat, namun juga kegiatan adat dan keagamaan di Desa Adat Anturan. Pembangunan dan perbaikan terhadap prasarana ekonomi dan sosial maupun sarana keagamaan seperti pura, selama lima tahun terakhir terus dilakukan di desa ini yang sebagaian besar dilakukan dengan swadaya masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

- a. Apakah *service performance* mempunyai pengaruh langsung yang signifikan terhadap Loyalitas nasabah LPD Desa Adat Anturan?
- b. Apakah kepuasan mempunyai pengaruh langsung yang signifikan terhadap Loyalitas nasabah LPD Desa Adat Anturan?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh *service performance* mempunyai pengaruh secara langsung yang signifikan terhadap loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Anturan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan mempunyai pengaruh secara langsung yang signifikan terhadap Loyalitas nasabah di LPD Desa Adat Anturan

1.4 Manfaat Penulisan

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat bermanfaat :

- a. Sebagai sarana bagi penulis untuk dapat menambah ilmu pengetahuan serta dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dalam penelitian ini.

- b. Dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya dan sebagai bahan bacaan yang bermanfaat bagi pembaca.
- c. Khususnya LPD Desa Adat Anturan dapat digunakan untuk bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja layanan kepada para nasabahnya.
- d. Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen bagi akademis khususnya dibidang manajemen pemasaran yang dapat ditinjaklanjuti.