

# BAB I. PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Sektor pertanian merupakan sektor yang penting bagi negara Indonesia. Hal ini dikarenakan sektor pertanian dalam kinerjanya dapat menjadi sektor penggerak pembangunan nasional. Namun, pada saat ini munculnya masalah-masalah pertanian seperti yang tercantum pada konsep pembangunan nasional. Salah satu masalah yang muncul yaitu lemahnya organisasi pertanian dan masalah permodalan. Permasalahan permodalan yang dihadapi petani yaitu sulitnya dalam persyaratan administrasi untuk memperoleh modal dan jaminan yang memberatkan petani pada lembaga keuangan perbankan dikarenakan perbankan tidak mau mengambil resiko pada usaha kecil. Sedangkan petani kecil tidak memiliki jaminan yang sesuai dengan persyaratan yang diajukan pihak perbankan (Kusumaningtyas, 2012).

Melihat adanya masalah yang dihadapi petani dalam hal permodalan, pemerintah dalam mengatasi masalah permodalan adalah dengan merancang program Pembangunan Usaha Agribisnis Perdesaan (PUAP). Program PUAP merupakan program nasional dalam rangka mengatasi kemiskinan pada sektor pertanian yang sudah dilakukan oleh Kementrian Pertanian Republik Indonesia sejak tahun 2008. Program ini berupa pemberian dana penguatan modal kepada petani Gapoktan. Gapoktan PUAP merupakan suatu lembaga pertanian di pedesaan yang diharapkan dapat bisa berkembang sebagai lembaga pembiayaan agribisnis di pedesaan. Lembaga pembiayaan berperan sebagai pelancar untuk keberhasilan dalam program pembangunan pertanian. Peranan kredit tidak hanya sebagai pelancar pembangunan, namun juga dapat menjadi unsur pemacu adopsi teknologi yang diharapkan dapat meningkatkan hasil produksi, nilai tambah dan pendapatan masyarakat (Syukur et al, 1993 dalam Burhansyah, 2010).

Sejalan dengan format penumbuhan kelembagaan tani di pedesaan yang tertuang pada Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 82/Permentan/OT.140/8/2013 menetapkan Gapoktan merupakan format final dari

organisasi di tingkat petani di pedesaan yang di dalamnya tercantum fungsi-fungsi pengelolaan antara lain unit pengolahan dan pemasaran hasil, unit penyediaan saprodi dan unit usaha jasa permodalan atau unit kelembagaan keuangan mikro. Melalui Permentan 273 Kementerian Pertanian sudah menetapkan dan mewadahi Gapoktan sebagai kelembagaan ekonomi petani serta sekaligus menentukan arah pembinaan kelembagaan petani dipedesaan. Gapoktan penerima Bantuan Langsung Masyarakat (BLM) PUAP, diarahkan untuk dapat dibina menjadi Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis (LKM-A) sebagai salah satu unit usaha dalam Gapoktan (Kementerian Pertanian, 2014).

Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis merupakan lembaga yang dibentuk dalam mengelola dana PUAP. Dimana dana tersebut akan dikelola oleh pengurus LKM-A dan Gapoktan sebagai organisasi yang memperoleh dana tersebut sebagai dana bergulir (*revolving fund*). Tujuan umum LKM-A secara khusus adalah untuk: (1) meningkatkan kemudahan akses petani terhadap sumber pembiayaan usaha petani dan pembiayaan yang disediakan pemerintah atau pihak lainnya, (2) meningkatkan produktivitas dan produksi usahatani/usaha ternak, usaha pengolahan hasil dan pemasaran dalam rangka mendorong tercapainya nilai tambah, (3) mendorong percepatan pengembangan ekonomi pedesaan.

Keberadaan LKM-A menjadi salah satu solusi dalam pembiayaan sektor pertanian dipedesaan karena mempunyai peran strategis sebagai penghubung dalam aktifitas perekonomian masyarakat tani. LKM-A juga berperan menguatkan kelembagaan petani dalam pengembangan agribisnis yang tidak lepas dari lemahnya akses petani terhadap berbagai sumber daya produktif, yaitu: modal, teknologi dan informasi pasar (Hanafie,2010).

LKM-A memerlukan pengelolaan yang baik agar tidak terjadi penyimpangan dalam pelayanannya. Pelayanan LKM-A yang lebih baik menjadi tuntutan di zaman yang semakin berkembang saat ini. Maka dari itu, dibutuhkan pertanggung jawaban yang baik dan relevan atas informasi yang digunakan sebagai bahan untuk perencanaan, pengembalian dan pengendalian LKM-A.

Maka dari itu setiap perusahaan/lembaga harus selalu melakukan perbaikan kualitas untuk memenuhi keinginan pelanggan dan berusaha agar harapan pelanggan terpenuhi karena kepuasan konsumen/nasabah ditentukan oleh kualitas yang ditentukan oleh konsumen, sehingga jaminan menjadi prioritas utama suatu perusahaan/lembaga (Qurani, 2020).

Dengan demikian, pengukuran kepuasan nasabah dilakukan untuk mengetahui sejauh mana peran LKM-A dalam memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabahnya dan bahan evaluasi untuk pengembangan kinerja pengurus dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya, karena semakin nasabah merasa puas maka semakin aktif juga nasabah dalam mendukung setiap kegiatan usaha LKM-A.

## **B. Rumusan Masalah**

Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis (LKM-A) adalah lembaga keuangan yang dibentuk oleh Gapoktan penerima dana PUAP yang berfungsi sebagai lembaga yang mengelola dan menyalurkan dana PUAP kepada anggotanya. Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis semakin banyak dibentuk sejalan dengan program PUAP yang diturunkan pemerintah dan semakin meningkat kebutuhan modal bagi petani. Di kota Padang keberadaan LKM-A semakin banyak dijumpai, khususnya di Kecamatan Lubuk Kilangan pada tahun 2022 telah terdiri dari 6 Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis (LKM-A) penerima dana PUAP. Salah satu LKM-A yang menerima dana PUAP tersebut adalah LKM-A Saiyo Sakato yang berlokasi di Kelurahan Padang Besi, Kecamatan Lubuk Kilangan, Kota Padang (Lampiran 1).

LKM-A Saiyo Sakato merupakan sebuah lembaga keuangan yang dibentuk oleh Gapoktan Saiyo Sakato untuk mengelola pemakaian dana hibah yang diberikan pemerintah. Terbentuknya LKM-A Saiyo Sakato merupakan realisasi program PUAP yang diberikan kepada petani didaerah kelurahan Padang Basi sebagai bantuan modal untuk mengelola usaha tani masyarakat setempat. LKM-A Saiyo Sakato semakin dikenal oleh masyarakat Kelurahan Padang Besi, ini dikarenakan selalu bertambahnya masyarakat yang bergabung sebagai nasabah dan LKM-A Saiyo

Sakato sudah berbadan hukum koperas dan berizinkan usaha dari OJK RI (Lampiran 2).

Semenjak didirikan 2013, LKM-A Saiyo Sakato terus mengalami peningkatan jumlah nasabah kredit pada setiap tahunnya hingga pada tahun 2022 nasabah kredit LKM-A Saiyo Sakato berjumlah 132 orang (Lampiran 3). LKM-A Saiyo Sakato juga pernah mendapatkan penghargaan sebagai koperasi kelas A (sangat baik) pada tahun 2020 di Kota Padang dan Prestasi atas Komitmen dan Konsistensi serta prestasinya melaksanakan Rapat Anggota Tahunan 2017 dan 2018 (lampiran 4). Dengan meningkatnya jumlah nasabah tiap tahunnya dan diiringi dengan prestasi yang didapatkan LKM-A Saiyo Sakato mengindikasikan pelayanan yang baik dari pihak LKM-A Saiyo Sakato.

Pelayanan yang baik juga diharapkan dapat memberikan kepuasan dan nilai tambah bagi LKM-A Saiyo Sakato. Pada kasus ini adalah seberapa puaskan nasabah LKM-A Saiyo Sakato terhadap pelayanan kredit yang diberikan LKM-A Saiyo Sakato. LKM-A Saiyo Sakato sebagai lembaga keuangan yang memberikan jasa simpan pinjam kepada nasabah, maka peningkatan kinerja perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan kepada nasabah menjadi lebih baik. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabahnya. Kualitas pelayanan merupakan hal terpenting bagi kepuasan pelanggan. Kinerja karyawan diperlukan agar mutu pelayanan kepada pelanggan/nasabah tetap tinggi sesuai harapan.

Menurut Tranggono (2008) dalam Annisa (2018) Kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kinerja karyawan, maka konsumen akan semakin terpuaskan. Jadi kepuasan nasabah akan terbentuk jika karyawan berkinerja tinggi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepuasan nasabah dinilai dari dimensi kualitas jasa yaitu *reability, responsiveness, assurance, emphaty, tangibles*.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dirumuskan pertanyaan :

1. Atibut- atribut pelayanan apa saja yang dianggap penting dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah di LKM-A Saiyo Sakato?

2. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap pelayanan pinjaman kredit yang diberikan oleh LKM-A Saiyo Sakato di Kota Padang?

Untuk menjawab pertanyaan tersebut maka perlu dilakukan penelitian tentang **“Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pinjaman Kredit Pada LKM-A Saiyo Sakato di Kota Padang”**.

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan pinjaman kredit yang diberikan pada LKM-A Saiyo Sakato di Kota Padang.
2. Menganalisis atribut- atribut yang dianggap penting dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah di LKM-A Saiyo Sakato dan penilaian nasabah terhadap kinerja atribut-atribut tersebut.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak-pihak terkait diantaranya adalah :

1. Bagi LKM-A Saiyo Sakato, penelitian ini menjadi masukan dan bahan evaluasi serta dapat menjadi acuan dalam menentukan strategi yang sesuai dengan kebutuhan pengembangan kualitas pelayanan yang diharapkan nanti.
2. Bagi pemerintah, hasil penelitian ini berguna sebagai bahan pertimbangan, keputusan, dan kebijakan dalam membuat dan menetapkan program-program dalam pembiayaan pertanian pada masa mendatang.
3. Bagi mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan gagasan baru serta informasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi penelitian lain yang berkaitan dengan penelitian ini.