

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Pengembangan sektor pertanian sampai saat ini telah banyak dilakukan di Indonesia. Selain sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan pendapatan petani, sektor pertanian juga merupakan salah satu sektor penggerak pembangunan nasional. Namun yang saat ini yang terjadi di Indonesia adalah munculnya masalah-masalah pertanian seperti yang tercantum dalam Konsep Pembangunan Nasional (Aprianto, 2004).

Salah satu masalah yang sering dihadapi petani adalah masalah permodalan. Modal merupakan penggerak pokok bagi pengembangan usaha. Dalam usahatani, penyediaan modal dari kredit pertanian merupakan salah satu faktor pelancar pembangunan pertanian (Mosher, 1978). Menurut Ashari (2009) modal dapat membantu petani kecil dalam mengatasi keterbatasan biaya dengan bunga relatif kecil, dan mengurangi ketergantungan petani pada pedagang perantara dan pelepas utang. Ketersediaan modal bagi pelaku usaha pertanian merupakan keharusan. Fungsi modal tidak hanya sebagai salah satu faktor produksi, tetapi juga berperan dalam peningkatan kapasitas petani dalam mengadopsi teknologi seperti benih bermutu, pupuk, alat-alat pertanian, dan teknologi pasca panen.

Menurut Syukur (2009) hampir 90 persen petani mandiri menggunakan modal sendiri untuk membiayai usaha pertaniannya. Tiap musim tanam tiba, petani mengusahakan modal dari berbagai cara agar dapat menanam, termasuk menggunakan aset pribadi. Sementara pendapatan dan aset petani juga digunakan untuk berbagai keperluan keluarganya untuk konsumsi pangan, pakaian, sekolah anak, kesehatan, dan biaya sosial.

Dengan permasalahan-permasalahan seperti diatas, maka pemerintah mencanangkan program Pengembangan Usaha Agribisnis Perdesaan (PUAP) yang bertujuan untuk menanggulangi kemiskinan dan menciptakan lapangan kerja. Pengembangan Usaha Agribisnis Perdesaan (PUAP) mempunyai beberapa tujuan yang tertulis pada pedoman PUAP (2010), yaitu ; (1) mengurangi kemiskinan dan pengangguran melalui penumbuhan dan pengembangan kegiatan usaha agribisnis di perdesaan sesuai dengan potensi wilayah ; (2) meningkatkan

kemampuan pelaku usaha agribisnis, Pengurus Gabungan Kelompok Tani (Gapoktan), Penyuluh dan Penyelia Mitra Tani ; (3) memberdayakan kelembagaan petani dan ekonomi perdesaan untuk pengembangan kegiatan usaha agribisnis ; (4) meningkatkan fungsi kelembagaan ekonomi petani menjadi jejaring atau mitra lembaga keuangan dalam rangka akses ke permodalan.

Sejalan dengan format penumbuhan kelembagaan tani diperdesaan melalui Peraturan Menteri Pertanian Nomor 273 /Kpts/OT.160/4/2007 menetapkan Gapoktan merupakan format final dari organisasi ditingkat petani perdesaan yang didalamnya terkandung fungsi-fungsi antara lain unit pengolahan dan pemasaran hasil, unit peyediaan saprodi, unit kelembagaan keuangan mikro. Melalui Peraturan Menteri Pertanian no 273 Kementerian Pertanian telah menetapkan dan mewadahi Gapoktan sebagai kelembagaan ekonomi petani serta sekaligus menentukan arah pembinaan kelembagaan petani diperdesaan. Gapoktan penerima bantuan dana PUAP, diarahkan untuk dapat dibina dan ditumbuhkan menjadi Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis (LKM-A) sebagai salah satu unit usaha dalam Gapoktan (Direktorat Pembiayaan Pertanian, 2011).

LKM-A merupakan lembaga yang dibentuk dalam mengelola dana PUAP. Dimana dana tersebut akan dikelola oleh pengurus LKM-A dan kemudian Gapoktan sebagai organisasi yang akan memperoleh dana tersebut sebagai dana bergulir (*revolving fund*). Dengan dana tersebut diharapkan dapat meningkatkan usaha ekonomi produktif. Dengan demikian, petani yang menggunakan dana PUAP memiliki kewajiban untuk mengembalikan dana tersebut kepada LKM-A untuk digulirkan kembali kepada petani lain dalam Gapoktan yang bersangkutan (Ratih, 2015).

Keberadaan LKM-A menjadi salah satu solusi dalam pembiayaan sektor pertanian di perdesaan 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).

## **B. Rumusan Masalah**

Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis (LKM-A) merupakan 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 meningkatnya kebutuhan bantuan modal bagi petani. Di Kota Padang, keberadaan Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis semakin banyak dijumpai, khususnya di Kecamatan Lubuk Kilangan pada tahun 2017 telah berdiri 7 Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis (LKM-A) penerima dana PUAP. Salah satu LKM-A penerima dana PUAP tersebut adalah LKM-A Baringin Sakti yang berlokasi di Kelurahan Baringin, Kecamatan Lubuk Kilangan, Kota Padang (Lampiran 1).

LKM-A Baringin Sakti terbentuk dari gabungan dua kelompok tani yaitu kelompok tani Rimbun Baringin dan kelompok tani Pulau Sakato. Terbentuknya LKM-A Baringin Sakti merupakan realisasi program PUAP yang diberikan kepada petani di daerah kelurahan Baringin, sebagai bantuan modal untuk mengelola usaha tani masyarakat setempat. Keberadaan LKM-A Baringin Sakti semakin dikenal oleh masyarakat di kelurahan Baringin, ini terlihat dari terus bertambahnya jumlah masyarakat yang bergabung sebagai nasabah.

LKM-A Baringin Sakti selalu mengalami peningkatan jumlah nasabah setiap tahunnya sejak didirikan tahun 2014 sampai 2017 (Lampiran 2). Pada tahun 2014 jumlah nasabah LKM-A Baringin Sakti sebanyak 36 orang kemudian meningkat menjadi 82 orang pada tahun 2015 dan pada akhir tahun 2016 jumlah nasabah LKM-A Baringin Sakti bertambah menjadi 89 orang. Pada tahun 2017 jumlah nasabah LKM-A Baringin Sakti kembali bertambah menjadi 93 orang. Selain peningkatan jumlah nasabah, arus keuangan LKM-A Baringin Sakti juga dapat dinyatakan sangat baik setiap tahunnya terlihat dari tingkat pengembalian atau Non Performing Loan (NPL) selalu nol setiap tahunnya (Lampiran 3).

Adanya peningkatan jumlah nasabah dan diiringi tingkat pengembalian yang baik setiap tahunnya mengindikasikan pelayanan yang baik dari pihak pengelola LKM-A Baringin Sakti. Tetapi berdasarkan pernyataan manajer dan nasabah

LKM-A Baringin Sakti ketika survei pendahuluan yang peneliti lakukan, masih sering terdapat keluhan – keluhan dari nasabah terkait pelayanan yang diberikan pihak LKM-A terutama dalam proses pengajuan dan pencairan kredit.

LKM-A Baringin Sakti sebagai lembaga yang memberikan jasa simpan pinjam kepada nasabah, maka pelayanan kepada nasabah perlu diperhatikan oleh LKM-A Baringin Sakti. Selain itu peningkatan jumlah nasabah seharusnya juga diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan oleh LKM-A Baringin Sakti karena pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan harapan utama dari tujuan nasabah untuk menggunakan lembaga keuangan

Pelayanan yang baik juga diharapkan dapat memberikan kepuasan dan nilai tambah bagi LKM-A Baringin Sakti . Kepuasan nasabah sangat penting diketahui karena menggambarkan keberhasilan dalam menjual produk atau jasa yang diberikan. Pengukuran kepuasan nasabah merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik. Menurut Pasuruan (1990) dalam Syafrizal (2008) tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam mengembangkan suatu sistem penyedia pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, menurunkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap peningkatan penjualan jasa atau barang. Pengukuran kepuasan konsumen menjadi sangat penting yang bermanfaat untuk mengevaluasi posisi ditengah persaingan dan untuk mengambil keputusan manajerial yang tepat.

Untuk kasus ini adalah seberapa puaskah nasabah LKM-A Baringin Sakti terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak LKM-A. Langkah yang dapat ditempuh adalah dengan menganalisis kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan LKM-A Baringin Sakti. Agar dapat mempertahankan kinerja dan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan nasabah, LKM-A secara periodik perlu melakukan pengukuran terhadap kepuasan nasabahnya. Aktivitas ini akan sangat membantu upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan terhadap nasabah. Selain itu belum adanya penelitian mengenai kepuasan nasabah pada LKM-A Baringin Sakti, menjadikan penelitian ini penting untuk dilaksanakan.

Berdasarkan uraian diatas, maka timbul pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Atribut- atribut pelayanan apa saja yang dianggap penting dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah ?
2. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap pelayanan pinjaman kredit yang diberikan LKM-A Baringin Sakti ?

Untuk menjawab pertanyaan tersebut maka perlu dilakukan penelitian tentang **“Analisa Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pinjaman Kredit Pada LKM-A Baringin Sakti di Kota Padang”**

### **C. Tujuan Penelitian**

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

1. Menganalisis pernyataan - pernyataan pelayanan yang dianggap penting oleh nasabah pada LKM-A Baringin Sakti dan penilaian nasabah terhadap kinerja faktor – faktor tersebut
2. Menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan pinjaman kredit pada LKM-A Baringin Sakti.

### **D. Manfaat Penelitian**

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

1. Bagi LKM-A Baringin Sakti , penelitian ini menjadi bahan evaluasi dan dapat menjadi bahan acuan dalam menentukan strategi yang sesuai dengan kebutuhan pengembangan kualitas pelayanan yang diharapkan nanti
2. Bagi mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan gagasan serta informasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi penelitian lain yang berkaitan dengan penelitian ini