

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor pertanian merupakan sektor penting perekonomian Indonesia, salah satunya untuk meningkatkan pendapatan petani. Sektor pertanian juga menjadi sektor penggerak pembangunan negara. Kegiatan di sektor pertanian seringkali menjadi sumber kegiatan ekonomi masyarakat dan sumber pangan bagi masyarakat Indonesia. Selain itu, sektor pertanian juga dikenal sebagai sumber devisa negara (Siregar, dkk., 2013).

Salah satu masalah pertanian yang banyak ditemui di Indonesia, khususnya di kalangan petani adalah permodalan. Modal merupakan masalah utama lambatnya pembangunan pertanian, karena modal adalah penggerak utama pengembangan usaha dan salah satu faktor pendorong pembangunan pertanian. Oleh karena itu modal menjadi faktor penting bagi petani untuk meningkatkan produksi pertanian dan mempengaruhi kesejahteraan petani (Hermawan dan Andrianytra, 2012).

Keterbatasan modal merupakan masalah yang sering dihadapi petani di Indonesia, terutama di perdesaan. Masalah permodalan sering terjadi karena akses petani terhadap fasilitator permodalan terbatas dan edukasi petani tentang permodalan sangat kurang. Dana yang tidak mencukupi menyebabkan kecilnya skala kepemilikan pelaku usaha pertanian sehingga tidak dapat mencapai efisiensi produksi, bahkan tidak berdampak pada pendapatan. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam pengembangan sektor pertanian yang berdaya saing tinggi (Pratiwi, dkk., 2019).

Salah satu upaya pemerintah untuk mengatasi permodalan adalah program Pengembangan Usaha Agribisnis Perdesaan (PUAP). Program PUAP merupakan program nasional dalam rangka Pengentasan Kemiskinan Pertanian yang dilaksanakan oleh Kementerian Pertanian Republik Indonesia sejak tahun 2008. Program PUAP ini mempunyai beberapa tujuan yang tertulis pada pedoman PUAP (2014), 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, dan (4) meningkatkan fungsi kelembagaan ekonomi petani menjadi jejaring atau mitra lembaga keuangan dalam rangka akses ke permodalan (Kementerian Pertanian, 2014).

Sejalan dengan kebijakan tentang pembinaan kelembagaan petani sebagaimana tercantum pada Peraturan Menteri Pertanian RI Nomor 82/Permentan/OT.140/8/2013 yang mengamatkan Gapoktan merupakan bentuk dari organisasi di tingkat petani di perdesaan yang di dalamnya terkandung fungsi-fungsi pengelolaan antara lain unit pengolahan dan pemasaran hasil, unit penyediaan saprodi dan unit usaha jasa permodalan atau unit kelembagaan keuangan mikro. 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. LKM-A termasuk ke dalam lembaga keuangan mikro semi-formal yang beroperasi di bawah peraturan pemerintah selain aturan perbankan (Kementerian Pertanian, 2014).

LKM-A adalah lembaga keuangan yang terbentuk dari program-program pemberdayaan masyarakat untuk pengentasan kemiskinan. LKM-A merupakan lembaga yang dibentuk untuk mengelola dana PUAP sebesar Rp 100.000.000, dimana dana tersebut akan dikelola oleh pengurus LKM-A, kemudian Gapoktan menjadi objek yang menerima dana tersebut sebagai dana bergulir (*revolving fund*). Dana ini diharapkan dapat meningkatkan usaha ekonomi produktif. Oleh karena itu, petani yang menggunakan dana PUAP wajib mengembalikan dana tersebut kepada LKM-A yang nantinya akan dikembalikan ke petani lain dalam Gapoktan terkait (Utami, dkk., 2015).

LKM-A hadir sebagai salah satu solusi pembiayaan sektor pertanian di perdesaan karena peran strategisnya dalam kegiatan ekonomi masyarakat petani. LKM-A juga berperan dalam penguatan kelembagaan petani untuk mengembangkan agribisnis, yang tidak terlepas dari kesulitan petani dalam

mengakses berbagai sumber daya produktif, yaitu modal, teknologi, dan informasi pasar (Hanafie, 2010).

Faktor penghambat tumbuh dan berkembangnya LKM-A adalah kesalahpahaman petani terhadap dana PUAP yang diberikan melalui LKM-A. Petani menganggap bahwa bantuan yang diberikan oleh pemerintah melalui LKM-A gratis atau tidak perlu dikembalikan karena merupakan Bantuan Langsung Tunai (BLT). Dengan pemahaman tersebut, hal ini yang mengakibatkan pembiayaan macet atau *Non Performing Loan* (NPL) di LKM-A. Pembiayaan macet akan berpengaruh pada operasional dan keberlanjutan LKM-A itu sendiri (Syarli, 2016).

Lembaga Keuangan Mikro Syariah Agribisnis (LKMS-A) adalah lembaga keuangan mikro agribisnis yang dalam menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Prinsip syariah yang dimaksud adalah ketentuan hukum Islam berdasarkan fatwa atau pernyataan kesesuaian syariah dari Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSC MUI). Adapun kegiatan usaha penghimpunan simpanan dilakukan dengan menggunakan akad wadiah, mudharabah, atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah serta disetujui oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Kegiatan usaha penyaluran pembiayaan dilakukan dengan menggunakan akad mudharabah, musyarakah, murabahah, ijarah, salam, istishna, ijarah muntahiah bit tamlik atau akad lain. Kegiatan jasa pemberian konsultasi dan pengembangan usaha dilakukan dengan menggunakan akad ijarah, ju'alah atau akad lain. Kegiatan pendanaan melalui penerimaan pinjaman dilakukan dengan menggunakan akad qardh, mudharabah, musyarakah atau akad lain. LKMS-A wajib memiliki Pengawas Syariah yang mendapat rekomendasi dari Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia Pusat (Bhinadi, 2018).

Sebagai salah satu lembaga keuangan mikro syariah agribisnis (LKMS-A) yang memberikan pelayanan dalam bentuk jasa kepada nasabah, LKMS-A harus meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan keberlanjutan LKMS-A dan menjaga hubungan baik dengan nasabah. Pentingnya memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah mempengaruhi loyalitas nasabah

karena pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan nasabah dan memenuhi kebutuhan nasabah (Hasan, 2010 *dalam* Widyowarti, 2013).

Menurut Kotler & Keller (2016) kepuasan adalah hubungan antara harapan dan penilaian seseorang terhadap kinerja produk yang dirasakan. Konsumen akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan tidak sesuai harapan atau ekspektasi. Konsumen akan merasa puas jika ekspektasinya sesuai harapan dan konsumen akan sangat senang ketika harapannya terlampaui. Sementara itu, kepuasan nasabah adalah perasaan senang ataupun kecewa dari nasabah yang tumbuh setelah nasabah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Pentingnya kepuasan nasabah pada sektor usaha jasa adalah untuk memberikan citra baik, menjadi dasar untuk menggunakan kembali jasa yang sudah ditawarkan, menaikkan pendapatan, dan menciptakan loyalitas nasabah serta sebagai salah satu sarana promosi gratis dari nasabah dengan merekomendasikan kepada nasabah lain. Secara umum, tingkat kepuasan nasabah tergantung akan mutu dan kualitas yang diterima. Kepuasan nasabah sebagai ukuran kualitas pelayanan LKMS-A. Tingkat kepuasan nasabah akan berhubungan atau berbanding lurus dengan loyalitas yang berarti keberlangsungan LKMS-A itu sendiri, dan dalam LKMS-A, kepuasan dari layanan yang diberikan dalam bentuk produk-produk LKMS-A seperti tabungan, pembiayaan, dan sebagainya.

B. Rumusan Masalah

Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis (LKM-A) merupakan lembaga keuangan yang dibentuk oleh Gapoktan penerima dana PUAP dan fungsinya sebagai lembaga yang mengelola dana PUAP dan menyalurkannya kepada para anggotanya. Dengan diberlakukannya program PUAP oleh pemerintah dan meningkatnya permintaan kebutuhan bantuan modal bagi petani, maka semakin banyak pula Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis yang didirikan.

Di Kabupaten Agam, keberadaan Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis, khususnya di Kecamatan Ampek Angkek pada tahun 2008 sampai dengan tahun 2012 telah berdiri 9 Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis (LKM-A) penerima dana PUAP. Tetapi hanya 2 LKM-A penerima dana PUAP yang masih aktif

sampai saat ini, salah satunya adalah Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima yang berlokasi di Kampung Panta, Jorong Surau Lauik, Nagari Panampuang, Kecamatan Ampek Angkek, Kabupaten Agam (Lampiran 1).

Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima berdiri pada tanggal 14 Juni 2008. Terbentuknya Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima merupakan realisasi program PUAP sebesar Rp 100.000.000 yang diberikan kepada petani di daerah Kecamatan Ampek Angkek Kabupaten Agam, sebagai bantuan modal untuk mengelola usaha tani masyarakat setempat. Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima memiliki Badan Hukum sesuai dengan Keputusan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor: 011244/BH/M.KUKM.2/XII/2018 tentang Badan Hukum Koperasi Jasa. Keberadaan Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima semakin dikenal oleh masyarakat di Kecamatan Ampek Angkek Kabupaten Agam bukan hanya karena adanya program PUAP tetapi terbentuk karena keinginan dan kebutuhan dari anggota dan masyarakat sekitar yang membutuhkan lembaga keuangan khususnya bagi petani.

Berdasarkan pernyataan manajer dan nasabah Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima ketika survey pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti, masih terdapat beberapa keluhan dari nasabah terkait pelayanan pembiayaan yang diberikan oleh pihak LKMS-A terutama dalam proses pengajuan pinjaman seperti plafon pinjaman yang diberikan yaitu 5% dari modal LKMS-A dan jika pinjaman pembiayaan melebihi dari Rp 5.000.000,00 maka nasabah harus memberikan agunan/jaminan. Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima mengalami penurunan jumlah pembiayaan pada tahun 2022 sebesar 17,83% dan juga nasabah pembiayaan setiap tahunnya (Lampiran 2). Pada tahun 2017, Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima memiliki nasabah pembiayaan berjumlah 166 orang kemudian menurun menjadi 153 orang pada tahun 2018 dan pada akhir tahun 2019 menurun kembali menjadi 141 orang. Pada tahun 2020 jumlah nasabah pembiayaan Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima kembali menurun menjadi 128 orang dan kemudian bertambah menjadi 139 orang pada tahun 2021. Pada Januari sampai November tahun 2022 jumlah nasabah Koperasi LKMS-A

Gapoktan Panampuang Prima menurun kembali menjadi 100 orang dengan persentase penurunan sebesar 28,05%.

Selanjutnya, keluhan lain dari nasabah yaitu waktu angsuran pinjaman pembiayaan yang ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman oleh nasabah, jika jumlah pinjaman melebihi dari Rp 10.000.000,00 maka waktu angsurannya selama 18 bulan, sedangkan jika nasabah meminjam di bank waktu angsurannya yaitu 2-3 tahun. Dengan jangka waktu angsuran yang pendek, nasabah kesulitan untuk membayarnya secara tepat waktu sehingga menyebabkan pembiayaan macet dan tingkat pengembalian atau *Non Performing Financing* (NPF) Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima mencapai sebesar 7,06 % pada tahun 2021 (Lampiran 3). Hal ini juga dipengaruhi dengan adanya Pandemic Covid 19 yang mengakibatkan perekonomian menurun.

Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima sebagai lembaga yang memberikan jasa simpan pinjam kepada nasabah, maka pelayanan kepada nasabah perlu diperhatikan oleh Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima karena pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan harapan utama dari tujuan nasabah untuk menggunakan lembaga keuangan.

Kepuasan nasabah sangat penting diketahui karena menggambarkan keberhasilan perusahaan dalam menjual produk atau jasa yang diberikan. Oleh sebab itu pentingnya melakukan penelitian di Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima ini agar dapat menjadi acuan untuk mempertahankan, meningkatkan serta mengevaluasi kinerjanya kepada nasabah. Langkah yang dapat ditempuh adalah dengan menganalisis kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima untuk dapat mempertahankan kinerja dan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan nasabah dan juga membantu upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima terhadap nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, maka timbul pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Atribut – atribut pelayanan apa saja yang dianggap penting oleh nasabah dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah pada Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima Di Kabupaten Agam?

2. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembiayaan mikro yang diberikan oleh Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima Di Kabupaten Agam?

Untuk menjawab pertanyaan tersebut maka perlu dilakukan penelitian tentang **“Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Mikro Pada Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima Di Kabupaten Agam”**.

C. Tujuan Penelitian

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

1. Mengidentifikasi atribut - atribut pelayanan yang dianggap penting oleh nasabah dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah di Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima dan penilaian nasabah terhadap kinerja atribut tersebut.
2. Menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembiayaan mikro yang diberikan pada Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima.

D. Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Koperasi LKMS-A Gapoktan Panampuang Prima, penelitian ini bermanfaat sebagai bahan evaluasi internal dan eksternal organisasi serta dapat menjadi acuan untuk menentukan strategi yang sesuai dengan kebutuhan pengembangan kualitas pelayanan yang diharapkan.
2. Bagi penulis dan mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan gagasan baru serta informasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi penelitian lain yang berkaitan dengan penelitian ini.
3. Bagi pemerintah, penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan, keputusan, dan kebijakan dalam evaluasi program yang telah ada dan program-program baru dalam pembiayaan pertanian di masa depan.