

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Pada sektor pertanian, peran pembangunan ekonomi sangat penting karena sebagian besar anggota masyarakat Indonesia mengandalkan sektor tersebut. Jika tujuan perencanaan memang untuk kesejahteraan rakyat, maka satu-satunya cara yaitu, meningkatkan kesejahteraan pada sebagian besar anggota komunitas yang ada di sektor pertanian. Sektor pertanian masih mempunyai beberapa sumber daya pengembangan potensial sebagai departemen strategis untuk perencanaan pembangunan di saat sekarang dan dimasa yang akan datang (Arsyad, 2010).

Menurut Ashari (2009) salah satu masalah yang sering muncul pada sektor pertanian adalah modal. Permasalahan permodalan umumnya karena kurangnya pengetahuan petani terhadap pentingnya aspek permodalan dalam usahatani, sulitnya akses terhadap fasilitator permodalan resmi yang tidak memberatkan petani, kurangnya kepercayaan petani terhadap fasilitator permodalan, dan lain sebagainya. Walaupun aspek permodalan merupakan aspek penting dalam tujuan meningkatkan produksi dan taraf hidup masyarakat pedesaan, akan tetapi masyarakat petani masih banyak yang mengabaikannya.

Kebutuhan modal akan semakin meningkat seiring dengan beragamnya pilihan dan pola tanam, perkembangan teknologi budidaya, penanganan pasca panen, dan pengolahan hasil yang semakin pesat. Pada era teknologi pertanian, penggunaan modal yang intensif baik untuk alat-alat pertanian maupun untuk sarana produksi tidak dapat dihindari. Masalah akan kembali muncul karena sebagian besar petani tidak sanggup mendanai usaha padat modal dengan dana sendiri, mengingat peran kredit dalam pembangunan pertanian dan pedesaan telah mendorong pemerintah menjadikannya sebagai instrument kebijakan yang penting. Salah satu bentuk permodalan yaitu kredit dianggap sebagai alat penting untuk mengatasi permasalahan pendapatan yang rendah, kurangnya modal, kemampuan membeli sarana produksi, dan mengatasi produktivitas usaha tani yang rendah (Atmojo, 2018).

Sejak tahun 2005 pemerintah telah merancang program bantuan kredit atau modal yang diperuntukan pada sektor pertanian seperti APBN, Kredit Pembinaan,

Kredit Usahatani (KUT), Kredit Ketahanan Pangan (KKP), Program Pengembangan Usaha Agribisnis Pedesaan (PUAP), Bantuan Langsung Masyarakat (BLM), Kredit Usaha Rakyat (KUR), dan Dana Kerjasama Internasional (Program Peningkatan Pendapatan Petani/Nelayan Kecil). Upaya Pemerintah tidak dapat dilakukan tanpa dukungan petani di Indonesia.

Salah satu upaya pemerintah untuk mengatasi permodalan adalah Program Pengembangan Usaha Agribisnis Pedesaan (PUAP). Rencana PUAP merupakan salah satu rencana nasional dalam rangka mengurangi kemiskinan masyarakat petani yang dilaksanakan oleh Kementerian Pertanian Republik Indonesia sejak tahun 2008. Pengembangan Usaha Agribisnis Pedesaan (PUAP) memiliki beberapa tujuan dalam Pedoman PUAP yaitu: (1) mengurangi adanya kemiskinan dan pengangguran melalui pengembangan kegiatan usahatani sesuai sumberdaya yang ada. (2) meningkatkan kemampuan Petani, Gabungan Kelompok Tani (Gapoktan), Penyuluh dan Penyelia Mitra Tani. (3) memberdayakan kelembagaan dalam pertanian untuk pengembangan kegiatan usahanya (4) meningkatkan ekonomi petani dengan mengakses lembaga keuangan untuk masalah permodalan (Amelia, 2016).

Menurut Departemen Pertanian (2005) lembaga keuangan mikro agribisnis (LKM-A) merupakan lembaga keuangan mikro yang dibentuk oleh Gapoktan penerima dana PUAP untuk memecahkan masalah atau kendala akses dan mendapatkan pelayanan keuangan. LKM-A biasanya berfungsi sebagai pelayanan simpan pinjam di lingkungan petani dan pelaku usaha agribisnis. Adanya LKM-A ini juga membuat petani lebih mudah dalam mengakses sumber permodalan.

Salah satu hal yang sangat penting diperhatikan oleh LKM-A dalam menjalankan fungsinya yaitu memberikan pelayanan terbaik, karena pelayanan dapat menjadi penentu suksesnya suatu usaha di bidang jasa, termasuk LKM-A. Peningkatan pelayanan yang diberikan kepada anggota akan meningkatkan nilai kepuasan yang diterima oleh anggota LKM-A. Kepuasan anggota pada umumnya punya makna tetap, yaitu suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan

kebutuhan anggota dapat terpenuhi. LKM-A yang sukses adalah LKM-A yang dapat terus-menerus memberikan kepuasan kepada anggota mereka (Annisa, 2018).

Secara umum tingkat kepuasan nasabah tergantung pada mutu dan kualitas yang diterima nasabah. Kualitas tersebut sering diartikan sebagai ukuran dimana produk atau jasa mampu memenuhi keinginan nasabah atau konsumen. Kualitas yang baik akan diikuti dengan loyalitas pelanggan pada produk yang ditawarkan. Menurut Kotler (Tjiptono dan Chandra, 2007) menjelaskan bahwa kepuasan konsumen/nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Oleh sebab itu perusahaan harus selalu meningkatkan kinerja usaha agar menjadi lebih baik sehingga kepuasan konsumen/nasabah dapat terpenuhi.

Pengukuran tingkat kepuasan nasabah dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana peran perusahaan/lembaga dalam hal ini yaitu LKM-A dalam memberikan pelayanan yang terbaik terhadap konsumen/nasabah dan juga bertujuan sebagai bahan evaluasi untuk pengembangan kinerja pengurus dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya, karena apabila nasabah semakin merasa puas terhadap pelayanan LKM-A maka semakin aktif juga nasabah dalam mendukung kegiatan-kegiatan LKM-A sehingga mempengaruhi keberlanjutan LKM-A.

Analisis kepuasan pelanggan juga menjadi salah satu penentu penurunan atau peningkatan jumlah pelanggan atau nasabah. Menurut Tjiptono (2001), kepuasan pelanggan menjadi salah satu penentu tingkat jumlah pelanggan, karena kepuasan pelanggan sendiri sebenarnya sudah memiliki 2 variabel kognitif yaitu, harapan pra pembelian (*prepurchase expectation*) yang mana diartikan sebagai keyakinan terhadap jasa atau produk sebelum membeli. Kemudian *disconfirmation*, atau dapat diartikan sebagai perbedaan antara harapan pra pembelian dan persepsi setelah pembelian. Dalam hal ini 2 variabel kognitif tersebut tidak bisa dijadikan sebagai penentu utama dalam melihat tingkat jumlah pelanggan, karena hal tersebut dapat dirasakan berbeda setiap tahunnya terutama dalam jasa simpan pinjam (Fikar, 2020). Seperti halnya LKM-A sepakat yang merupakan lembaga koperasi simpan pinjam yang memiliki nasabah tidak tetap walaupun sudah melakukan beberapa sistem promosi seperti program-program

menarik dan ringan bagi calon nasabahnya, oleh karena itu dirasa perlu dilakukan pengukuran tingkat jumlah nasabah dengan menggunakan metode analisis kepuasan pelanggan.

## **B. Rumusan Masalah**

Kaji terap padi sawah adalah percobaan teknologi pertanian yang dilaksanakan oleh pelaku utama, sebagai tindak lanjut dari hasil pengkajian/pengujian teknologi anjuran, teknologi hasil galian pelaku utama atau dari berbagai sumber teknologi lainnya, untuk mendapatkan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan/lokasi pelaku utama.

Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis (LKM-A) sudah banyak berdiri di Kota Padang sejak tahun 2009, salah satu yang masih aktif sampai sekarang yaitu Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis (LKM- A) Sepakat Kurao Pagang yang berlokasi di Kecamatan Nanggalo. LKM-A Sepakat Kurao Pagang sudah berdiri sejak tahun 2009. LKM-A ini dibentuk oleh Gapoktan desa tersebut untuk mengelola dana PUAP yang diberikan kepada Gapoktan dan membantu menyalurkan permodalan usahatani masyarakat disana. Anggota yang menjadi nasabah LKM-A Sepakat Kurao Pagang tergabung dari 7 Kelompok Tani, yaitu kelompok tani Lolong Pagang, Janjang Bendera, Janjang Panjang, Janjang Bakik, Cangking Baduri, Gunung Sangku dan Pagang Dalam. Petani yang tergabung dalam anggota LKM-A ini berjumlah sebanyak 134 orang (Lampiran 1). Usaha yang dijalankan petani yang tergabung dalam LKM-A Sepakat Kurao Pagang yaitu usahatani tanaman pangan, tanaman hortikultura, dan tanaman perkebunan.

Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis (LKM-A) Sepakat Kurao Pagang masih aktif sampai sekarang, hal ini dapat dilihat dari catatan pemberian kredit pada anggota. Dilihat dari data perkembangan nasabah, pada tahun 2017 anggota LKM-A yang melakukan pinjaman yaitu sebanyak 41 orang anggota, pada tahun 2018 sebanyak 32 orang anggota, kemudian pada tahun 2019 ada 27 orang anggota yang melakukan pinjaman lalu pada tahun 2020 terdapat sebanyak 15 anggota, untuk tahun 2021 ada sebanyak 20 anggota dan pada tahun 2022 ada sebanyak 16 anggota LKM-A yang melakukan pinjaman (Lampiran 2). Jika dilihat dari perkembangan data nasabah tersebut cenderung mengalami penurunan

nasabah yang melakukan pinjaman dan apabila dilihat dari jumlah anggota LKM-A Sepakat Kurao Pagang dengan total 134 orang anggota yang tergabung pada LKM-A tersebut, hanya 31% yang melakukan peminjaman kredit pada LKM-A Sepakat Kurao Pagang pada tahun 2022 dan menurun menjadi 12% pada tahun 2022. Hal ini berarti LKM-A belum mampu melaksanakan dengan baik fungsi utamanya memberikan pelayanan simpan pinjam kepada anggota.

LKM-A Sepakat Kurao Pagang yang merupakan lembaga yang bergerak di sektor jasa dimana kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Oleh karena itu lembaga ini harus lebih memperhatikan pelayanan terhadap anggota LKM-A Sepakat Kurao Pagang. Memberikan layanan yang terbaik bagi anggota, karena pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan harapan dan tujuan utama untuk menggunakan lembaga keuangan. Pelayanan yang baik juga diharapkan dapat memberikan kepuasan dan nilai tambah bagi LKM-A Sepakat Kurao Pagang. Langkah yang dapat ditempuh oleh manajemen LKM-A adalah dengan menganalisis kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh LKM-A Sepakat Kurao Pagang untuk dapat mempertahankan kinerja dan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan nasabah dan juga membantu upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan LKM-A Sepakat Kurao Pagang.

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka terdapat beberapa pertanyaan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Apa saja Atribut-atribut yang dianggap penting dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah LKM-A Sepakat Kurao Pagang?
2. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap pelayanan simpan pinjam yang diberikan oleh LKM-A Sepakat Kurao Pagang Di Kota Padang?

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat sebuah judul penelitian “**Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Simpan Pinjam Pada LKM-A Sepakat Kurao Pagang Kota Padang**”

### C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisa atribut-atribut yang dianggap penting dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah di LKM-A Sepakat Kurao Pagang dan Penilaian Anggota terhadap Kinerja Atribut-Atribut tersebut.
2. Menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan simpan pinjam yang diberikan pada LKM-A Sepakat Kurao Pagang

### D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian tersebut diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi LKM-A Sepakat Kurao Pagang, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi serta dapat menjadi acuan dalam menentukan strategi yang sesuai dengan kebutuhan pengembangan kualitas pelayanan yang diharapkan.
2. Bagi pemerintah, hasil penelitian ini berguna sebagai bahan pertimbangan, keputusan, dan kebijakan 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.

