

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, saat ini yang terjadi adalah munculnya masalah-masalah pertanian seperti yang tercantum dalam konsep Pembangunan Nasional (Aprianto A. 2004 dalam Hidayatullah, 2018).

Salah satu masalah pertanian yang pada umumnya terjadi di Indonesia adalah masalah permodalan. Modal menjadi masalah utama lambatnya sektor pertanian untuk berkembang, karena modal merupakan penggerak pokok bagi pengembangan usaha dan salah satu faktor pelancar pembangunan pertanian. Hal ini tentunya akan berdampak terhadap kesejahteraan petani karena modal merupakan faktor penting bagi petani untuk meningkatkan hasil pertanian (Hermawan dan Andrianyta, 2012).

Permasalahan sulitnya permodalan bagi petani merupakan salah satu masalah mendasar yang dihadapi petani di pedesaan. Kesulitan permodalan ditandai dengan lemahnya akses petani kepada sumber pembiayaan perbankan karena tidak *feasible* dan *bankable*. Apabila hanya mengandalkan perbankan, maka sulit bagi petani untuk mendapatkan akses pembiayaan (Kementerian Pertanian, 2014).

Hal ini disebabkan karena sistem perbankan yang kurang peduli kepada petani. Ditandai dengan sulitnya persyaratan administrasi untuk memperoleh modal, serta adanya jaminan yang memberatkan petani pada lembaga perbankan yang bersangkutan karena lembaga perbankan tidak mau mengambil risiko pada usaha kecil. Dilain sisi, kebanyakan petani kecil tidak memiliki jaminan yang sesuai dengan persyaratan yang diajukan oleh lembaga perbankan (Kusumaningtyas, 2011).

Dengan permasalahan seperti diatas, salah satu upaya pemerintah untuk mengatasi permodalan adalah dengan program Pengembangan Usaha Agribisnis Perdesaan (PUAP). Program PUAP merupakan program nasional dalam rangka

pengentasan kemiskinan pada sektor pertanian yang telah dilaksanakan oleh Kementerian Pertanian Republik Indonesia sejak tahun 2008. Program ini bertujuan untuk menanggulangi kemiskinan dan menciptakan lapangan kerja. 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 format penumbuhan kelembagaan tani di perdesaan yang tertuang pada Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 82/Permentan/OT.140/8/2013 yang mengamanatkan Gapoktan merupakan format final 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. Melalui Permentan 273 Kementerian Pertanian telah menetapkan dan mewadahi Gapoktan sebagai kelembagaan ekonomi petani serta sekaligus menentukan arah pembinaan kelembagaan petani diperdesaan. 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 (LKM-A) merupakan satu dari sekian banyak lembaga keuangan yang terbentuk dari program-program pemberdayaan masyarakat dalam rangka pengentasan kemiskinan. Lembaga ini terbentuk dari program Pengembangan Usaha Agribisnis Perdesaan (PUAP) yang berada dibawah koordinasi Kementerian Pertanian (Bakri, 2014).

Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis (LKM-A) adalah salah satu unit usaha otonom yang didirikan dan dimiliki oleh Gapoktan penerima dana BLM-PUAP dalam bentuk LKM-A guna memecahkan masalah atau kendala akses untuk mendapatkan pelayanan keuangan. LKM-A akan melaksanakan fungsi pelayanan kredit/pembiayaan dan simpanan di lingkungan petani dan pelaku usaha agribisnis (Kementerian Pertanian, 2014).

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

Progam PUAP yang telah dicanangkan oleh pemerintah, ditujukan untuk pembentukan Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis (LKM-A). LKM-A merupakan lembaga intermediasi keuangan bagi para anggota kelompok tani dan warga yang terpilih dari lingkungan ikatan pemersatunya (tingkat desa) yang bersepakat untuk bekerjasama saling menolong dengan menabung secara teratur dan terus-menerus, sehingga terbentuk modal bersama yang terus berkembang, guna dipinjamkan kepada para anggota untuk tujuan produktif dan kesejahteraan dengan tingkat bagi hasil/jasa tabungan maupun pembiayaan yang layak dan bersaing (Burhansyah,2010 dalam Syarli,2016).

Salah satu faktor yang menghambat tumbuh dan kembangnya LKM-A adalah terdapatnya pemahaman petani yang salah terhadap dana PUAP yang disalurkan melalui LKM-A, dimana petani cenderung menganggap apapun bantuan yang diberikan pemerintah adalah gratis atau tidak perlu dikembalikan seperti halnya bantuan langsung tunai (BLT). Dengan persepsi petani yang seperti ini akan berpeluang terjadi kredit macet atau *Non Performing Loan* (NPL) di LKM-A, kredit macet akan berpengaruh pada operasional dan keberlanjutan LKM-A (Syarli, 2016).

Sebagai salah satu lembaga keuangan mikro agribisnis (LKM-A) yang memberikan pelayanan dalam bentuk jasa kepada nasabah, LKM-A harus

meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan guna untuk meningkatkan keberlanjutan LKM-A dan menjaga hubungan baik dengan nasabah untuk kedepannya. Pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan nasabah, apabila suatu usaha/lembaga memusatkan perhatian pada upaya pemuasan keinginan nasabah dengan menentukan nasabah sasaran yang sebenarnya yang akan dilayani, mengidentifikasi keinginan nasabah, mengembangkan produk yang mampu memuaskan keinginan nasabah (Hasan, 2010 *dalam* Widyowarti, 2013).

Secara umum tingkat kepuasan nasabah tergantung akan mutu dan kualitas yang diterima. Kualitas itu sering diartikan sebagai ukuran dimana produk atau jasa mampu memenuhi keinginan nasabah atau konsumen. Biasanya kualitas yang baik akan diikuti dengan loyalitas pelanggan akan produk yang bersangkutan. Oleh karena itu suatu perusahaan/lembaga harus selalu melakukan perbaikan kualitas untuk memenuhi keinginan pelanggan dan berusaha agar harapan pelanggan terpenuhi karena kepuasan konsumen/nasabah ditentukan oleh kualitas jasa yang ditentukan oleh konsumen, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan/lembaga.

Menurut Kotler (Tjiptono dan Chandra, 2007) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Oleh sebab itu pentingnya mengkaji kepuasan nasabah pada suatu lembaga keuangan karena menganalisis tingkat kepuasan nasabah dilakukan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan lembaga keuangan tersebut. Tingkat kepuasan nasabah akan berhubungan atau berbanding lurus dengan loyalitas yang berarti keberlanjutan LKM-A itu sendiri dan dimana di LKM-A kepuasan didapat dari pelayanan yang diberikan baik berupa produk-produk LKM-A seperti simpanan, kredit dan sebagainya.

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. Jumlah

gapoktan di Sumatera Barat yang difasilitasi dana oleh program PUAP sejak tahun 2008-2016 adalah 1.037 gapoktan dan LKM-A sudah tumbuh dan berkembang sebanyak 1037 unit. Pertumbuhan aset LKM-A secara total selama 8 tahun sebesar 53,84% (Lampiran 1). Perkembangan LKM-A bervariasi di setiap lokasi dan sebagian besar LKM-A sudah berjalan dengan baik.

Berdasarkan data dari distribusi Gapoktan dan LKM-A serta perkembangan aset dari Kabupaten/ Kota di Sumatera Barat per Juli 2016. Kota Payakumbuh ialah salah satu kota yang memiliki pertumbuhan aset terbesar keempat di Sumatera Barat yaitu sebesar 64,33%, 32 buah Gapoktan PUAP, dan 32 unit Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis (Lampiran 1). Berdasarkan laporan bulanan pertanggung jawaban per Desember 2019 LKM-A Pincuran Bonjo merupakan unit usaha permodalan Gapoktan Tigo Sapilin memiliki aset terbesar di Kota Payakumbuh sebesar Rp. 1.582.743.678 (Lampiran 2).

Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis Pincuran Bonjo merupakan salah satu lembaga keuangan mikro yang berada di kelurahan Padang Alai Bodi di Kecamatan Payakumbuh Timur Kota Payakumbuh. LKM-A Pincuran Bonjo ini berdiri pada tanggal 15 Februari 2008 dan memiliki Badan Hukum No 29/BH/KUMKPYK/VI/2008 pada tanggal 3 Juni 2008.

LKM-A Pincuran Bonjo pada awalnya merupakan suatu lembaga keuangan mikro yang terbentuk bukan didasari adanya program PUAP dan berdiri sebelum dana PUAP diberikan, terbentuknya LKM-A ini karena keinginan dan kebutuhan dari anggota dan masyarakat sekitar yang sadar akan butuhnya lembaga keuangan bagi petani. Keberadaan LKM-A Pincuran Bonjo semakin dikenal oleh masyarakat di kelurahan Padang Alai Bodi, hal ini terlihat dari selalu bertambahnya jumlah masyarakat yang bergabung sebagai nasabah.

Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis Pincuran Bonjo ini semenjak dari awal berdirinya pada tahun 2008 sampai dengan tahun 2018 terus mengalami peningkatan jumlah nasabah pada setiap tahunnya (Lampiran 3). Pada awal terbentuknya LKM-A Pincuran Bonjo memiliki nasabah berjumlah 35 orang hingga tahun 2018 nasabah LKM-A Pincuran Bonjo menjadi 211 orang. Keanggotaan LKM-A Pincuran Bonjo

merupakan gabungan dari enam kelompok tani dan juga terdiri dari masyarakat yang berada didalam maupun diluar Kelurahan Padang Alai Kecamatan Payakumbuh Timur.

LKM-A Pincuran Bonjo juga telah mendapatkan beberapa penghargaan diantaranya, sebagai Koperasi berprestasi tahun 2011, Koperasi kelas A (sangat baik) pada tahun 2012 di Kota Payakumbuh, Koperasi Award harapan II tingkat Sumbar tahun 2013, Koperasi berprestasi Juara 3 tahun 2016 dan satu-satunya LKM-A yang memiliki Sub Terminal Agribisnis (STA) di Sumatera Barat (Lampiran 4). Adanya peningkatan jumlah nasabah dan diiringi dengan prestasi yang baik mengindikasikan pelayanan yang baik dari pihak pengelola LKM-A Pincuran Bonjo. Tetapi berdasarkan pernyataan ketua dan nasabah LKM-A Pincuran Bonjo ketika survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti, masih terdapat beberapa keluhan dari nasabah terkait pelayanan kredit yang diberikan pihak LKM-A dan bagi LKM-A masih adanya tunggakan oleh nasabah, kemudian pada penyaluran kredit yaitu plafonnya masih kecil dan juga dari tingkat pengembalian atau *Non Performing Loan* (NPL) sebesar 1,7% pada tahun 2018.

Satria (2017), dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kinerja keuangan LKM-A Pincuran Bonjo berada pada posisi yang kurang sehat. Kondisi kinerja keuangan yang cenderung tidak sehat ini dikarenakan adanya penurunan aktiva lancar LKM-A Pincuran Bonjo sedangkan hutangnya yang selalu meningkat setiap tahunnya. Serta masih kecilnya SHU yang didapat oleh LKM-A Pincuran Bonjo karena peningkatan pendapatan yang diterima oleh LKM-A Pincuran Bonjo diiringi peningkatan biaya operasionalnya. Selain itu besarnya nilai piutang yang ada di LKM-A Pincuran Bonjo dikarenakan longgarnya standar peminjaman di LKM-A Pincuran Bonjo.

Berdasarkan hasil penelitian Guswardi (2020), menjelaskan bahwa rendahnya alokasi kredit yang dipergunakan petani responden sebagai modal penguatan input produksi usahatani menyebabkan tidak maksimalnya produksi usahatani. Dana kredit yang awalnya diberikan oleh LKM-A Pincuran Bonjo kepada nasabah atau petani anggota untuk menunjang disektor produktif (usahatani). Namun, dana tersebut lebih

banyak dipergunakan untuk sektor konsumtif pribadi petani itu sendiri seperti biaya kehidupan sehari-hari dan juga modal usaha berdagang.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa LKM-A tersebut belum memberikan pelayanan yang maksimal terhadap nasabah. Karena pelayanan yang baik berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. LKM-A dan nasabah merupakan dua hal yang tidak terpisahkan. Nasabah membutuhkan LKM-A untuk mendapatkan kredit sebagai modal usahanya, sedangkan LKM-A membutuhkan nasabah untuk menyalurkan jasa keuangan agar memperoleh pendapatan operasionalnya. Oleh sebab itu, perlu diteliti tentang atribut-atribut yang memberikan kepuasan nasabah. Dengan memperhatikan kepuasan nasabah, LKM-A mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya, sehingga menjamin keberlanjutan LKM-A.

LKM-A Pincuran Bonjo sebagai lembaga yang memberikan jasa simpan pinjam kepada nasabah, maka pelayanan kepada nasabah perlu diperhatikan oleh LKM-A Pincuran Bonjo. Selain itu peningkatan jumlah nasabah seharusnya diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan oleh LKM-A Pincuran Bonjo. Salah satu upaya yang dilakukan oleh LKM-A Pincuran Bonjo adalah memberikan layanan yang terbaik bagi nasabahnya 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 Pincuran Bonjo.

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

Berdasarkan uraian diatas, maka timbul pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Atibut- atribut pelayanan apa saja yang dianggap penting dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah di LKM-A Pincuran Bonjo?
2. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap pelayanan pinjaman kredit yang diberikan oleh LKM-A Pincuran Bonjo di Kota Payakumbuh?

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

C. Tujuan Penelitian

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

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

D. Manfaat Penelitian

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

1. Bagi LKM-A Pincuran Bonjo, penelitian ini 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 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.