

SKRIPSI

**PENGARUH LAYANAN KREDIT TERHADAP LOYALITAS
PEMINJAM PADA LPD DESA ADAT KAMPIAL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NAMA : I MADE REKEN
NIM : 2415664072**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2025**

PENGARUH LAYANAN KREDIT TERHADAP LOYALITAS PEMINJAM PADA LPD DESA ADAT KAMPIAL

I MADE REKEN

2415664072

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRAK

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh layanan kredit terhadap loyalitas peminjam pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Kampial. LPD merupakan lembaga keuangan tradisional milik desa adat yang mempunyai peran penting dalam mendukung aktifitas perekonomian masyarakat pedesaan, khususnya dengan penyediaan layanan kredit. Layanan kredit yang memuaskan dan berkualitas diharapkan mampu meningkatkan loyalitas peminjam terhadap LPD. Karena LPD harus menghadapi persaingan dengan lembaga keuangan lainnya, maka loyalitas peminjam menjadi salah satu indikator penting dalam perkembangan dan pertumbuhan dari LPD.

Penelitian ini dirancang dalam bentuk penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei, di mana data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 88 responden yang merupakan peminjam aktif di LPD Desa Adat Kampial. Dalam penelitian ini variabel independennya adalah layanan kredit yang diukur melalui beberapa indikator, yaitu kualitas pelayanan, kecepatan proses kredit, kemudahan persyaratan, serta sikap sopan dan ramah dari petugas kredit di LPD. Sedangkan variabel dependennya adalah loyalitas peminjam yang diukur dari indikator antara lain: keinginan nasabah untuk melakukan pinjaman kembali, memberi rekomendasi kepada orang lain, dan menjaga hubungan jangka panjang dengan pihak LPD. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier sederhana untuk mengetahui sejauh mana pengaruh masing-masing dimensi layanan kredit terhadap loyalitas peminjam.

Hasil penelitian menghantarkan pada kesimpulan bahwa layanan kredit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas peminjam. Di antara indikator layanan kredit, kualitas pelayanan dan sikap sopan serta sikap ramah dari petugas kredit memiliki pengaruh paling dominan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik layanan kredit yang diberikan oleh LPD, maka semakin baik tingkat loyalitas peminjam. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan kredit sebagai strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah loyal pada LPD.

Kata Kunci: Layanan Kredit, Loyalitas Peminjam, LPD Desa Adat Kampial.

THE INFLUENCE OF CREDIT SERVICES ON BORROWER LOYALTY AT LPD

DESA ADAT KAMPIAL

I MADE REKEN

2415664072

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRACT

This study aims to analyze and determine the influence of credit services on borrower loyalty at the Village Credit Institution (LPD) of Desa Adat Kampial. LPD is a traditional financial institution owned by customary villages that plays an important role in supporting the economic activities of rural communities, particularly through the provision of credit services. High-quality and satisfactory credit services are expected to enhance borrower loyalty towards the LPD. As LPD must compete with other financial institutions, borrower loyalty becomes one of the key indicators in the development and growth of an LPD.

This research is designed as a quantitative study using a survey method, in which primary data was collected by distributing questionnaires to 88 respondents who are active borrowers at the LPD of Desa Adat Kampial. In this study, the independent variable is credit service, which is measured through several indicators: service quality, speed of the credit process, ease of requirements, and the politeness and friendliness of LPD credit officers. Meanwhile, the dependent variable is borrower loyalty, which is measured by indicators such as the customer's willingness to borrow again, to recommend the LPD to others, and to maintain a long-term relationship with the institution. Data analysis was conducted using simple linear regression to determine the extent to which each dimension of credit service influences borrower loyalty.

The research results lead to the conclusion that credit service has a positive and significant effect on borrower loyalty. Among the credit service indicators, service quality and the politeness and friendliness of credit officers have the most dominant influence. This indicates that the better the credit services provided by the LPD, the higher the level of borrower loyalty. These findings emphasize the importance of improving credit service quality as a strategy to retain and increase the number of loyal customers at the LPD.

Keywords: Credit Services, Borrower Loyalty, LPD of Desa Adat Kampial.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Abstrak.....	ii
<i>Abstract</i>	iii
Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan.....	iii
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah	v
Halaman Persetujuan Usulan Proposal Penelitian	vi
Halaman Penetapan Kelulusan.....	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teori.....	12
B. Kajian Penelitian yang Relevan	20
C. Alur Pikir Penelitian.....	21
D. Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Lokasi/Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
C. Sumber Data.....	32
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	33
E. Keabsahan Data.....	34
F. Analisis Data	34
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Deskripsi Hasil Penelitian	39
B. Pembahasan dan Temuan	53
C. Keterbatasan Penelitian	59
BAB V PENUTUP	62
A. Simpulan	62
B. Implikasi.....	63
C. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pinjaman (Kredit) di LPD Desa Adat Kampial	7
Tabel 2.1 Dimensi Utama Kualitas Layanan (SERVQUAL)	14
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Peminjam	42
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Jenis Kredit Yang Dipinjam.....	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Korelasi.....	50
Tabel 4.13 Hasil Persamaan Regresi.....	50
Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	52



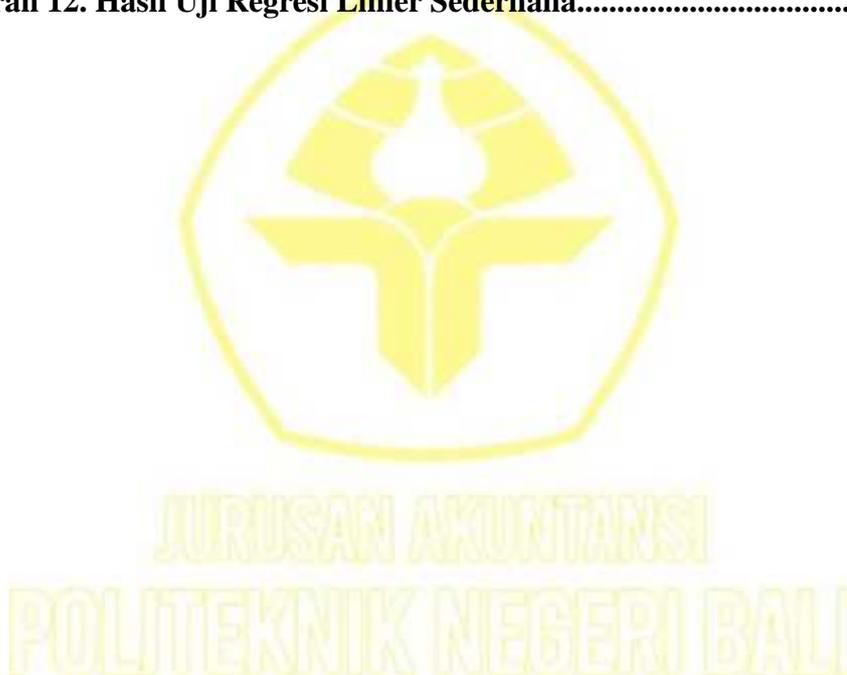
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pikir Penelitian.....	21
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas.....	47
Gambar 4.2 Grafik PP-Plot Uji Normalitas	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Mancari Data Penelitian	70
Lampiran 2. Surat Permohonan Untuk Mengisi Kuesioner Penelitian.....	71
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 4. Tabulasi Kuesioner Variabel Layanan Kredit (X)	76
Lampiran 5. Tabulasi Kuesioner Variabel Loyalitas Peminjam (Y)	79
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas	82
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas.....	83
Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas	85
Lampiran 9. Hasil Uji Autokorelasi	86
Lampiran 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	87
Lampiran 11. Hasil Uji Korelasi.....	88
Lampiran 12. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	88



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kondisi perekonomian sangat ditentukan oleh arah dan kebijakan pembangunan nasional yang dijalankan oleh pemerintah. Kebijakan-kebijakan ekonomi yang disusun dan dijalankan oleh pemerintah pusat tentu akan berpengaruh kepada perekonomian yang ada di daerah, karena sebagian besar regulasi yang terkait dengan bidang ekonomi dibuat oleh pemerintah pusat. Disamping itu stabilitas politik dan keamanan terutama ditingkat nasional tentu akan berdampak pada kondisi perekonomian dan pembangunan secara keseluruhan.

Khusus untuk di Bali kegiatan pembangunan, kegiatan keagamaan dan pelestarian budaya Bali yang dilaksanakan oleh krama desa adat di Bali cukup banyak. Kearifan lokal yang telah ada perlu diberdayakan dan dikembangkan melalui proses sosialisasi sejak dini kepada generasi ke generasi agar paham terhadap pesan-pesan dan nilai-nilai yang dibangun di dalam kearifan lokal pada masyarakat pendukung kebudayaan tersebut (Siscawati, 2022). Untuk pelaksanaan kegiatan pembangunan, keagamaan, dan pelestarian budaya, krama desa adat sudah barang tentu memerlukan biaya yang cukup banyak apalagi pelaksanaan kegiatan keagamaan sifatnya

rutinitas. Adapun beban biaya-biaya untuk menunjang kegiatan keagamaan tersebut yang menjadi tanggung jawab krama desa harus diusahakan untuk dikurangi sehingga tidak terlalu membebani krama desa, oleh karena itu perlu dipikirkan untuk mencari sumber-sumber pendapatan untuk membiayai kegiatan-kegiatan pembangunan, keagamaan, dan pelestarian budaya yang ada di desa adat.

Maka perlu dikembangkan sektor-sektor ekonomi yang ada di pedesaan. Lembaga keuangan dalam skala mikro merupakan lembaga yang mempunyai peran yang sangat strategis untuk membantu dan mempercepat pertumbuhan ekonomi, khususnya di daerah pedesaan. Sektor keuangan mikro di Bali yaitu lembaga keuangan yang berbasis adat mempunyai peran yang tidak bisa dipisahkan dengan perekonomian masyarakat Bali, termasuk dalam mengelola berbagai potensi ekonomi lainnya yang berada di wilayah desa adat. Salah satu lembaga keuangan berbasis adat yang ada serta berperan penting untuk mendukung pengelolaan potensi ekonomi dari krama desa di Bali yang melayani simpan pinjam yaitu LPD (Lembaga Perkreditan Desa). LPD merupakan lembaga keuangan milik desa adat yang anggotanya adalah krama desa adat, yang berfungsi melayani masyarakat dalam menyimpan dananya berupa tabungan sukarela dan simpanan berjangka (deposito) serta menyalurkan kredit kepada masyarakat yang membutuhkannya. Kedudukan LPD setelah berlakunya Undang-undang Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Lembaga Keuangan Mikro adalah sebagai Lembaga Keuangan yang dimiliki oleh Desa Adat. Dengan demikian LPD tidak dapat dipersamakan dengan

Lembaga Keuangan Mikro lainnya seperti BPR dan Koperasi (Piadnyan et al., 2020).

Berdasarkan Desa Adat/Desa Pekraman ini anggota atau warganya disebut dengan krama desa adat/krama desa Pekraman (Perda No. 4, 2019). Tujuan utama didirikannya LPD yaitu untuk menggerakkan serta memperkuat perekonomian desa adat, untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa serta sebagai sumber pendanaan yang`menunjang kegiatan-kegiatan keagamaan, sosial, adat istiadat, dan pelestarian budaya yang dilakukan oleh krama adat dari desa adat di Bali.

Perkembangan LPD sampai saat ini cukup pesat dan signifikan, terutama di wilayah Badung Selatan, termasuk LPD Desa Adat Kampilan yang berdiri sejak 12 Oktober 2000. LPD ini telah memainkan peranan yang sangat penting bagi masyarakat adat sebagai lembaga yang bergerak dibidang jasa keuangan yang berperan sebagai intermediasi yaitu memfasilitasi masyarakat dalam menyimpan dananya berupa tabungan sukarela maupun simpanan berjangka (deposito), kemudian menyalurkan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkannya, baik untuk kebutuhan konsumtif, kebutuhan usaha atau kebutuhan lain yang sifatnya *emergency*. Keberadaan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Bali menjadi keunggulan komparatif dibandingkan dengan lembaga keuangan yang lain yaitu dalam realitas pelayanan yang bernuansa kebersamaan dan kekeluargaan dalam kehidupan desa pakraman (Wisnu et al., 2021).

LPD telah menjadi aset penting bagi desa adat, karena manfaatnya sangat dirasakan oleh masyarakat desa terutama untuk menunjang kegiatan pembangunan di desa dan kegiatan upacara adat keagamaan seperti: odalan di kahyangan tiga desa, hari raya besar umat Hindu serta mendukung kreatifitas sekeha teruna teruni di masing-masing banjar adat. LPD menjadi lembaga keuangan mikro khas Bali yang mengedepankan prinsip-prinsip kekeluargaan, kepercayaan dan kearifan lokal yang berlandaskan Tri Hita Karana. Kearifan lokal yang menjadi landasan hidup dalam bermasyarakat yang menggambarkan bahwa LPD bukan semata-mata lembaga keuangan yang menitik beratkan pada kegiatan ekonomi saja, tetapi juga dilandasi oleh nilai-nilai budaya lokal yang ada Bali. Keragaman kearifan lokal yang dimiliki dan dianut oleh masyarakat Bali sebagian besar sudah dikenal di dunia bahkan diadopsi beberapa negara di dunia. Tri Hita Karana sebagai salah satu kearifan lokal yang dikukuhkan sebagai landasan filosofi pembangunan Bali (Wisnu et al., 2021).

Kemudian dalam kegiatan sehari-harinya krama desa adat, harus mentaati peraturan-peraturan dari pemerintah. Selain peraturan-peraturan dari pemerintah, krama desa adat juga diatur oleh peraturan yang disebut *Awig-awig* desa adat, yang merupakan peraturan yang disepakati oleh krama desa adat sebagai landasan untuk mengatur aktivitas krama desa adat yang mencakup tiga unsur yaitu: *Parahyangan*, *Palemahan* dan *Pawongan*. Selanjutnya *Awig-awig* ini akan diterjemahkan dalam aturan teknis sesuai dengan kebutuhan dan bidang yang akan diatur, yang disebut dengan *Perarem*, misalnya *Perarem*

Pengele LPD (Perda No. 4, 2019). Hal ini menegaskan bahwa LPD dalam pengelolaannya harus mengacu dan taat pada peraturan pemerintah yang mengatur tentang LPD, *awig-awig* desa adat, dan *perarem pengele* LPD.

Keberhasilan pengelolaan LPD ditentukan oleh kemampuan pengelola LPD dalam menjalankan fungsi intermediasi yaitu menerima dana dari masyarakat yang berupa tabungan sukarela maupun simpanan berjangka (*deposito*), kemudian menyalurkan kembali dalam bentuk pinjaman/kredit kepada nasabah. Penyaluran pinjaman/kredit oleh pengelola LPD tidak hanya mengandalkan dari *debitur* baru, namun *debitur* yang lama perlu juga dijaga loyalitasnya terhadap LPD. Loyalitas nasabah atau peminjam di LPD tidak hanya ditentukan oleh kedekatan budaya, namun juga ditentukan oleh kualitas layanan yang mereka dapatkan dari LPD, terutama dalam hal layanan kredit. Terpenuhinya harapan nasabah terhadap berbagai pelayanan yang diberikan LPD akan semakin meningkatkan rasa loyal nasabah terhadap LPD (Putra & Suarmanayasa, 2024). Kualitas layanan kredit dapat meliputi berbagai aspek seperti kemudahan prosedur, kecepatan proses, fleksibilitas persyaratan, transparansi informasi, dan keramahan serta kesopanan petugas kredit. Apabila layanan kredit yang diberikan tidak memuaskan atau tidak memenuhi ekspektasi dari peminjam, maka beralihnya mereka ke lembaga keuangan lainnya seperti koperasi, BPR atau bank umum sangat mungkin terjadi, walaupun LPD memiliki ikatan nilai adat yang kuat.

Menghadapi kondisi yang demikian LPD dituntut tidak hanya mengandalkan pendekatan tradisional dan budaya saja, tetapi juga harus

menerapkan prinsip-prinsip manajemen modern dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Loyalitas peminjam sangat penting karena menjadi salah satu yang menandakan keberhasilan serta kesinambungan dari operasional LPD. Sikap loyal dari nasabah merupakan hal penting untuk mencapai peningkatan profitabilitas bagi LPD. Sebagai cerminan kepercayaan dari nasabah, ditunjukkan dengan sikap loyalitas mereka terhadap pemanfaatan layanan dan jasa dari LPD, yang dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan pendapatan operasional. Loyalitas nasabah juga membantu LPD untuk membangun reputasi yang baik di pasar dan menarik lebih banyak nasabah baru. Ini bisa membantu untuk menciptakan nilai jangka panjang bagi LPD (Jimbaranto et al., 2024). Peminjam yang loyal disamping akan cenderung tetap memanfaatkan dan menggunakan layanan kredit, tetapi juga bersedia memberi rekomendasi kepada orang lain termasuk saudara dan temannya untuk menggunakan layanan kredit dari LPD. Hal ini akan memperkuat tingkat kepercayaan nasabah LPD secara keseluruhan.

Namun akibat pengaruh dari pandemi Covid-19 secara umum LPD di Bali mengalami kesulitan dalam hal penyaluran kredit sehingga sebagian besar LPD mengalami kelebihan likuiditas yang mengakibatkan beban operasional dari LPD menjadi meningkat. Ketika sebagian besar LPD kesulitan dalam hal penyaluran kredit, LPD Desa Adat Kampial mengalami pertumbuhan kredit yang cukup signifikan, tetapi LPD Desa Adat Kampial tetap membuat langkah-langkah dan strategi untuk meningkatkan penyaluran kredit kepada nasabah. Adapun data perkembangan kredit LPD Desa Adat Kampial sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jumlah Pinjaman(Kredit) di LPD Desa Adat Kampil

NO.	PERIODE	JUMLAH KREDIT (Rp)	JUMLAH DEBITUR
1	2019	102.801.802.410,-	870 orang
2	2020	107.483.605.182,-	733 orang
3	2021	100.788.407.801,-	625 orang
4	2022	116.576.089.394,-	643 orang
5	2023	121.335.198.394,-	647 orang
6	2024	189.625.512.077,-	722 orang

Berdasarkan data tersebut di atas, menunjukkan bahwa di tahun 2019 dari sisi jumlah *debitur* masih cukup tinggi, di tahun 2020 jumlah *debiturnya* mulai menurun tapi dari jumlah kredit terjadi peningkatan akibat dilakukannya restrukturisasi terhadap beberapa kredit. Bagi LPD Desa Adat Kampil pengaruh pandemi COVID-19 paling terasa di tahun 2021 karena perekonomian belum sepenuhnya pulih, akibatnya baik dari sisi jumlah kredit maupun jumlah *debitur* terjadi penurunan. Kemudian mulai tahun 2022 LPD Desa Adat Kampil mengalami pertumbuhan kredit yang cukup pesat. Tetapi hal ini belum sesuai rasio karena *Loan to Deposit Ratio* (LDR) LPD Desa Adat Kampil di akhir tahun 2024 baru mencapai 50,75%. Hal ini berarti penyaluran kredit kepada nasabah perlu ditingkatkan supaya LDRnya tercapai dikisaran 80% dan maksimal 85%.

Maka pengelola LPD perlu mengambil langkah-langkah berupa strategi untuk meningkatkan pertumbuhan kredit, salah satunya dengan menerapkan layanan kredit yang dapat memuaskan nasabah, sehingga menjaga dan meningkatkan loyalitas peminjam pada LPD. Namun ada beberapa penelitian yang dilakukan sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas dari layanan

nasabah kurang memberi pengaruh yang signifikan terhadap tingkat loyalitas dari nasabah pada lembaga keuangan. Adapun salah satu hasil penelitian sebelumnya menyatakan bahwa: pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan motivasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan pada loyalitas nasabah dikarenakan nilai sig kurang dari 0,05 dan nilai t hitung kurang dari t tabel, uji F menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel loyalitas nasabah.(Suryati et al., 2021). Kemudian penelitian spesifik tentang pengaruh layanan kredit terhadap loyalitas peminjam dalam konteks LPD, khususnya pada LPD Desa Adat Kampial masih terbatas.

Maka hal tersebut menjadi latar belakang, dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana layanan kredit yang diberikan oleh LPD Desa Adat Kampial berpengaruh terhadap loyalitas peminjamnya. Hasil penelitian ini diharapkan akan bisa memberikan kontribusi praktis bagi pengelola LPD dalam melakukan pengambilan keputusan serta menentukan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya layanan kredit, ini juga diharapkan dapat memperkaya kajian terhadap pengelolaan keuangan mikro yang berbasis adat.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari layanan kredit terhadap loyalitas peminjam pada LPD Desa Adat Kampial?

C. Batasan Masalah

Mengacu pada rumusan masalah penelitian, peneliti membatasi ruang lingkup penelitian yang terfokus pada LPD Desa Adat Kampial, sehingga bisa diketahui sejauh mana Layanan Kredit Berpengaruh Terhadap Loyalitas Peminjam pada LPD Desa Adat Kampial.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

Hasil dari penelitian ini merupakan bentuk sumbangsih pemikiran peneliti terkait bukti dengan mencermati permasalahan yang terdapat pada rumusan masalah di atas sehingga yang diharapkan menjadi tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk menganalisis pengaruh layanan kredit terhadap loyalitas peminjam pada LPD Desa Adat Kampial.

Manfaat Penelitian.

Manfaat positif dari hasil penelitian ini berguna untuk berbagai kalangan yang ada relevansinya. Manfaat dari penelitian ini yaitu:

a. Manfaat Secara Teoritis.

Penelitian ini diharapkan, hasilnya bisa menambah wawasan dan memberi sumbangan pemikiran tentang pengaruh layanan kredit terhadap loyalitas peminjam pada LPD. Selain itu penelitian ini diharapkan berdampak positif pada kepercayaan setiap nasabah terhadap LPD.

b. Manfaat Secara Praktis.

1) Bagi Lembaga Keuangan Khususnya LPD.

Diharapkan dari penelitian terapan ini bisa memberi manfaat dan berguna secara praktis terhadap LPD. Diharapkan juga hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi, dan sumber informasi mengenai pengaruh layanan kredit terhadap loyalitas peminjam pada LPD, yang dapat membantu dan bermanfaat ketika menyusun strategi serta mengambil keputusan terutama dalam hal pelayanan terhadap nasabah sehingga dapat meningkatkan kinerja dan pertumbuhan dari LPD itu sendiri.

2) Bagi Lembaga Pembina LPD yaitu Lembaga Pemberdayaan Lembaga Perkreditan Desa (LPLPD).

Diharapkan dari hasil penelitian terapan ini dapat menjadi referensi bagi LPLPD untuk menentukan strategi apa yang perlu dilakukan dalam rangka memperluas pengetahuan dan melakukan pembinaan terhadap LPD.

3) Bagi Politeknik Negeri Bali (PNB)

Diharapkan dari hasil penelitian ini bisa berkontribusi kepada Politeknik Negeri Bali. Karena diharapkan dari hasil penelitian ini bisa menjadi referensi dan sumber informasi untuk penelitian selanjutnya, yang membahas topik dan masalah yang sama dengan penelitian ini.

4) Bagi Mahasiswa

Diharapkan dengan hadirnya riset terapan ini bisa memberi kesempatan untuk mahasiswa dalam menuangkan pemikiran kritisnya terkait fenomena tentang pengaruh layanan kredit terhadap loyalitas peminjam pada LPD Desa Adat Kampial. Diharapkan wawasan mahasiswa juga akan dapat bertambah dan mahasiswa juga dapat menerapkan ilmunya yang telah didapat saat mengikuti perkuliahan, yang selanjutnya diterapkan dalam praktek di lapangan, serta hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang disertai dengan analisis data dari penelitian ini, maka ada beberapa hal yang dapat disimpulkan yaitu:

1. Layanan kredit yang diberikan oleh LPD Desa Adat Kampial secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas peminjam. Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin nasabah merasa puas terhadap kualitas layanan kredit yang diberikan oleh LPD, baik kalau ditinjau dari aspek kemudahan dalam proses kredit, kecepatan pelayanan, informasi yang jelas, serta sikap sopan dan ramah dari petugas kredit yang melayani setiap nasabah peminjam, semakin tinggi tingkat loyalitas peminjam terhadap LPD.
2. Dimensi layanan kredit yang paling mempengaruhi loyalitas peminjam adalah aspek kemudahan prosedur kredit dan kecepatan dalam pelayanan kredit. Peminjam merasa lebih nyaman dan percaya untuk melakukan transaksi kredit di LPD, ketika prosedur kredit tidak berbelit-belit sehingga pelayanan kreditnya bisa lebih cepat dan juga kecepatan dalam pelayanan kredit oleh petugas kredit. Petugas kredit dalam melayani peminjam dengan sikap sopan dan ramah.
3. Tingkat loyalitas peminjam dapat ditunjukkan melalui itensi untuk melakukan peminjaman kembali, memberikan rekomendasi kepada saudara, teman, atau orang lain untuk melakukan pinjaman kredit di LPD,

serta ingin terus mempertahankan hubungan jangka panjang dengan LPD. Hal ini menjadi indikator bahwa layanan kredit yang baik dan memuaskan berperan sebagai faktor yang penting dalam menjaga hubungan berkelanjutan antara peminjam dan pihak LPD.

B. Implikasi

Penelitian ini digagas dan dipersembahkan untuk mengungkapkan fenomena layanan kredit yang secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas peminjam pada LPD Desa Adat Kampial. Akibat adanya fenomena tersebut maka penelitian ini akan memberikan implikasi penting terhadap LPD baik secara praktis, teoritis, maupun kebijakan, seperti yang dijelaskan berikut:

1. Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian ini yang menyatakan bahwa layanan kredit secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas peminjam LPD, maka implikasi praktis dari temuan ini adalah manajemen atau pengelola LPD perlu mengutamakan kualitas layanan kredit sebagai prioritas yang utama dalam strategi operasionalnya. Peningkatan kualitas layanan kredit seperti: proses kredit yang tidak berbelit-belit, persyaratan kredit yang sederhana, transparansi informasi, bunga kredit yang kompetitif, dan pembayaran kredit yang fleksibel, ini akan memperkuat serta mendorong peminjam untuk tetap setia menggunakan layanan kredit LPD. Selain daripada itu loyalitas peminjam juga mempunyai korelasi dengan tata kelola keuangan LPD, dimana peminjam yang loyal cenderung lebih disiplin dalam

pembayaran kredit dan juga lebih aktif dalam menggunakan produk layanan lainnya yang ada di LPD.

2. Implikasi Teoritis

Penelitian ini dapat memperkaya referensi ilmiah dalam hal kajian perilaku konsumen dan manajemen keuangan lokal. Karena secara teoritis penelitian ini akan memperkuat konsep yang diterapkan dalam manajemen pemasaran jasa, khususnya teori tentang keterkaitan antara kualitas layanan dengan loyalitas dari konsumen. Dari temuan penelitian ini juga dapat mendukung literatur tentang konteks lembaga keuangan mikro yang berbasis komunitas adat seperti LPD, kedekatan sosial dan kualitas layanan sangat menentukan loyalitas dari nasabah.

3. Implikasi Kebijakan

Implikasi penelitian ini dari sisi kebijakan, bagi pengelola LPD dan pihak badan pengawas LPD sebagai representasi dari otoritas desa adat, sehingga dalam menyusun standar operasional pelayanan LPD yang berorientasi pada kepuasan dan loyalitas peminjam, sebagai bahan pertimbangannya dapat mempergunakan hasil dari penelitian ini. Sumber daya manusia (SDM) yang ada di LPD dikelola dengan baik, pelatihan petugas layanan, serta mengevaluasi secara berkala terhadap prosedur kredit bisa dijadikan langkah strategis untuk meningkatkan kinerja LPD secara menyeluruh. Selain itu, kebijakan insentif atau penghargaan bagi peminjam yang loyal dan disiplin dalam membayar kredit dapat menjadi strategi untuk memperkuat hubungan jangka panjang antara LPD dengan nasabah.

C. Saran

Akhir penelitian ini menghantarkan pada saran penelitian kepada beberapa pihak sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan atau menentukan langkah selanjutnya, oleh sebab itu peneliti dalam hal ini memberikan beberapa saran secara sistematis antara lain:

1. Saran Bagi LPD Desa Adat Kampil

a. Meningkatkan Layanan Kredit.

Meningkatkan kualitas layanan kredit bagi LPD sangat penting untuk menjaga dan menumbuhkan loyalitas peminjam pada LPD, sehingga tetap menggunakan layanan kredit yang ada di LPD. Ketika nasabah mengalami kesulitan dan kurang memahami proses pengajuan kredit di LPD, maka sebaiknya petugas kredit membantu, sehingga nasabah merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik. Misalnya pada saat nasabah mengajukan permohonan kredit, tetapi nasabah tidak mengerti cara mengisi formulir permohonan kredit, maka sebaiknya petugas kredit membantu mengarahkan dan memberitahu cara mengisi formulir permohonan kredit tersebut.

b. Memberikan Informasi yang Lengkap dan Transparan Kepada Nasabah.

Petugas kredit sebaiknya memberikan informasi yang lengkap dan transparan kepada nasabah baik mengenai prosedur pengajuan kredit, persyaratan kredit, produk/jenis kredit yang ada di LPD, suku bunga kredit, biaya administrasi kredit, denda kredit jika terjadi keterlambatan dalam membayar kredit, sistem pembayaran kredit, dan biaya-biaya

lainnya, sehingga nasabah memperoleh informasi yang komprehensif tentang layanan kredit yang ada di LPD. Akhirnya nasabah akan merasa puas dan percaya terhadap sistem layanan kredit yang ada di LPD. Hal ini dapat meningkatkan loyalitas peminjam pada LPD.

- c. Mempertimbangkan untuk Menerapkan Biaya Administrasi dan Bunga Kredit yang Lebih Kompetitif.

Untuk menghadapi persaingan terutama dalam penyaluran kredit dengan lembaga keuangan lainnya seperti: bank konvensional, BPR, koperasi, dan jasa keuangan lainnya maka LPD sebaiknya menyusun dan menentukan strategi dalam menghadapi persaingan dengan kompetitor. Misalnya LPD menerapkan biaya administrasi kredit, bunga kredit, dan biaya-biaya lainnya yang lebih kompetitif jika dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya. Ketika nasabah memperoleh layanan kredit dari LPD yang lebih memuaskan seperti biaya administrasi kredit dan bunga kredit yang lebih kompetitif, hal ini akan dapat meningkatkan dan memperkuat loyalitas peminjam pada LPD.

2. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

- a. Mempergunakan Metode Penelitian Campuran.

Untuk mengetahui lebih mendalam motivasi dan juga pengalaman dari peminjam dalam memanfaatkan layanan kredit dari LPD, maka metode penelitian yang bisa digunakan yaitu metode penelitian campuran antara pendekatan kuantitatif dan kualitatif.

b. Memperluas Lokasi Penelitian.

Penelitian dapat dilakukan di beberapa LPD di Bali, untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih representatif.

c. Melakukan Penelitian dengan Mengembangkan Variabel Tambahan.

Agar mendapatkan hasil penelitian yang lebih komprehensif tentang faktor apa saja yang dapat mempengaruhi loyalitas peminjam, maka dalam penelitian perlu mempertimbangkan variabel tambahan seperti: aspek sosial budaya, kondisi ekonomi, dan persaingan eksternal dengan lembaga keuangan lainnya.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dihasilkan dari penelitian ini, maka diharapkan bisa memberi manfaat bagi LPD ketika menyusun strategi pengelolaan LPD untuk selanjutnya. Diharapkan juga hal ini bisa berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan serta dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Dwi Hermawan, A. D. H., Ageng Pratiwi, A. P., & Yudhitia dian Putra, Y. D. P. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT. Bank Bukopin Cabang Jember. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(4), 1657–1661. <https://doi.org/10.58258/jisip.v5i4.2609>
- Ariasih, M. P., & Suarmanayasa, I. N. (2024). Fungsi Sosial Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Sebagai Penggerak Utama Pembangunan Ekonomi Desa. *Jesya*, 7(2), 1236–1243. <https://doi.org/10.36778/jesya.v7i2.1553>
- Ayu Gede Intan Sawitri, I., studi Manajemen, P., Ekonomi, F., & dan Pariwisata, B. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi I Gede Putu Kawiana* (2). 3(11), 2216.
- Beno, J., Silen, A. ., & Yanti, M. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Nasabah Kur pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit A. Yani Cabang Nganjuk. *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.
- Gandu, Y. D., & Pradnyani, N. L. P. S. P. (2022). Strategi Pada LPD Desa Adat Padonan Dalam Menghimpun Dana Masyarakat. *Prosiding SINTESA*, 5, 53–60.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan*, 3(2), 273–282.
- Jimbaranto, G. P., Sumada, I. M., & Wirata, G. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah LPD Desa Adat Padang Luwih Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(2), 825–833. <https://doi.org/10.55681/jige.v5i2.2671>
- Parameswara, A. A. G. A., Arthina Wulandari, I. K. D., & Dewi, N. K. L. (2018). Analisis Efisiensi Penyaluran Kredit Pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Di Kecamatan Denpasar Selatan. *Warmadewa Economic Development Journal*, 1(1), 1–13.
- Pebrianto, R. M., & Zulbetti, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Perkreditan Rakyat Kerta Raharja Kantor Pusat Soreang. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 6(1), 233. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v6i1.503>
- Perda No. 4. (2019). *Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Desa Adat di Bali*.
- Perda No.3 Tahun 2017. (2017). *Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2017*. 11(1), 92–105.

- Pergub Bali, P. P. (2017). Peraturan Gubernur Provinsi Bali Nomor 44 Tahun 2017. *Ekp*, 13(3), 1576–1580.
- Piadnyan, K. B., Budiarta, I. N. P., & Arini, D. G. D. (2020). Kedudukan Hukum Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Dalam Sistem Lembaga Keuangan Mikro. *Jurnal Analogi Hukum*, 2(3), 378–382. <https://doi.org/10.22225/ah.2.3.2505.378-382>
- Putra, G. J., & Suarmanayasa, I. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada LPD. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 9(3), 249–258. <https://doi.org/10.23887/bjm.v9i3.62146>
- Setiawan, W. B., & Hakiki, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Bank Rakyat Indonesia Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Tasikmalaya). *Jurnal Ekonomica*, 1(1), 9–15.
- Siswadhi, F., Ahmad, M., & Sarmigi, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Religiusitas terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT. Bank Nagari. *JBEE : Journal Business Economics and Entrepreneurship*, 4(1), 49–62. <https://journal.shantibhuana.ac.id/index.php/bee/article/view/411>
- Suryati, N. M., Kawiana, I. G. P., & P, A. I. P. (2021). Pengaruh Pelatihan M-Pise LPD Digital, Motivasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di LPD Tegal Desa Darmasaba Badung Bali. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Parwisata*, 1(3), 769–777. <https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/widyaamrita/article/view/1348%0Ahttps://ejournal.unhi.ac.id/index.php/widyaamrita/article/download/1348/831>
- Wisnu, I. G., Wijaya, D., Ngurah, I. G., & Suryanata, P. (2021). *Akulturasi Nilai Filosofi Tri Hita Karana Di Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Kesiman*. 10(01), 23–32.
- Yuliana. (2023). Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Unit Sultan Thaha Jambi. *Skripsi*.
- Zulkarnain, R., Taufik, H., & Ramdanyah, A. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1–24.