

SKRIPSI

**PERAN KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS LEMBAGA
DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENABUNG STUDI
KASUS DI LPD DESA ADAT BONGKASA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NAMA : Ni Kadek Ayu Eka Aryani
NIM : 2415664099**

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

PERAN KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS LEMBAGA DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENABUNG STUDI KASUS DI LPD DESA ADAT BONGKASA

Ni Kadek Ayu Eka Aryani

2415664099

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik

Negeri Bali)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kualitas pelayanan dan fasilitas LPD dapat meningkatkan keputusan nasabah menabung di LPD Desa Bongkasa. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode wawancara dan observasi. Instrumen pengumpulan data berupa daftar pertanyaan yang disesuaikan dengan metode pengujian keabsahan data. Metode pengujian data yang digunakan mencakup teknik triangulasi sumber data. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menabung di LPD Desa Adat Bongkasa. Sampel kemudian ditentukan berdasarkan metode *purposive sampling* dengan kriteria usia, pekerjaan dan lama menjadi nasabah, didapatkan sampel sebanyak 10 informan yang terdiri dari 2 petugas LPD, 1 orang sebagai Kelian Adat dan sisanya nasabah Tabungan. Hasil wawancara kemudian diolah menjadi data deskriptif yang mengemukakan bahwa sebagian nasabah lebih mempertimbangkan fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh LPD Desa Adat Bongkasa, meliputi kemudahan akses transaksi, keramahan petugas dan kenyamanan fasilitas penunjang dalam menentukan keputusan menabung. Nasabah tidak hanya mempertimbangkan bunga atau hadiah menabung, tetapi juga memperhatikan kenyamanan dan kepercayaan yang mereka rasakan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Fasilitas Lembaga, Keputusan Menabung, LPD*

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Abstrak.....	ii
Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan.....	iii
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah	iv
Halaman Persetujuan Usulan Proposal Penelitian	v
Halaman Penetapan Kelulusan.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori.....	9
B. Kajian Penelitian yang Relevan	13
C. Alur Pikir.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Jenis Penelitian.....	18
B. Lokasi/Tempat dan Waktu Penelitian.....	18
C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	19
D. Keabsahan Data.....	19
E. Analisis Data	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	22
A. Deskripsi Hasil Penelitian	22
B. Pembahasan dan Temuan	23
C. Keterbatasan Penelitian.....	26
BAB V PENUTUP	29
A. Kesimpulan	29
B. Implikasi.....	30
C. Saran.....	30
DAFTAR PUSTAKA.....	32
LAMPIRAN.....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Pikir Penelitian	17
Gambar 3. 1 Teknik Analisis	21



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Wawancara
- Lampiran 2 : Kesimpulan Jawaban Wawancara
- Lampiran 3 : Informan Ketua LPD
- Lampiran 4 : Informan Kepala Bagian Tabungan
- Lampiran 5 : Informan Kelian Adat Banjar Kedewatan
- Lampiran 6 : Informan nasabah 1
- Lampiran 7 : Informan nasabah 2
- Lampiran 8 : Informan nasabah 3
- Lampiran 9 : Informan nasabah 4
- Lampiran 10 : Informan nasabah 5
- Lampiran 11 : Informan nasabah 6



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perda Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2017 menyatakan lembaga Perkreditan Desa (LPD) merupakan lembaga keuangan mikro milik desa adat yang memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi lokal dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Di tengah gempuran lembaga keuangan modern dan digital, LPD tetap menjadi pilihan utama masyarakat desa karena kedekatan emosional, kemudahan akses, serta keberpihakannya terhadap kearifan lokal. Salah satu LPD yang berperan aktif dalam pelayanan keuangan masyarakat adalah LPD Desa Adat Bongkasa, yang telah menjadi bagian integral dari aktivitas ekonomi warga desa.

Lembaga Perkreditan Desa (LPD) merupakan lembaga keuangan tradisional yang memainkan peran penting dalam pemberdayaan ekonomi masyarakat desa. Kualitas pelayanan yang baik menjadi kunci dalam membangun kepercayaan nasabah dan menjaga eksistensi LPD sebagai lembaga finansial lokal. Penelitian di berbagai lokasi (seperti Desa Adat Bongkasa) menunjukkan bahwa aspek kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Dimensi Teoritis Kualitas Pelayanan LPD Desa Adat Bongkasa menyangkut lima dimensi utama kualitas layanan yaitu, (a) *Tangibles* (Bukti Fisik) yang menyangkut sarana fisik, fasilitas, penampilan karyawan, dan lingkungan (contoh: fasilitas AC, peralatan komunikasi), (b) *Reliability* (Keandalan) tentang kemampuan

memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu dan akurat, (c) *Responsiveness* (Daya Tanggap) tentang kesiapan staf dalam membantu dan merespon kebutuhan nasabah, (d) *Assurance* (Jaminan) Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, serta kemampuan meredam ketidakpastian nasabah, serta (e) *Empathy* (Empati) bentuk keterlibatan personal, perhatian, dan pemahaman terhadap kebutuhan individual nasabah.

Berbagai penelitian di konteks LPD Desa Adat Bongkasa, seperti di Pakraman Pemaron, membuktikan bahwa semua dimensi ini "berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah". Demikian pula di Desa Bongkasa kelima dimensi tersebut terbukti signifikan dalam membentuk kepuasan nasabah untuk menabung. Kondisi Fasilitas LPD yang ada di Desa Bongkasa menyangkut gedung dan infrastruktur, teknologi dan digitalisasi, perlengkapan kantor, dan aksesibilitas.

Lokasi LPD Desa Adat Bongkasa yang umumnya berada di tengah desa membuatnya mudah dijangkau masyarakat. Namun, keterbatasan fasilitas parkir, jam operasional yang terbatas, serta tidak adanya layanan online membatasi aksesibilitas bagi generasi muda yang lebih melek digital.

Peran kualitas pelayanan memenuhi atau melebihi harapan dalam kondisi dinamis yang melibatkan produk, jasa, orang, proses, dan lingkungan. Menurut Ratminto & Winarsih, Atik Septi (2008) Dalam konteks ini, kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat. Peran kualitas pelayanan menjadi penting bagi bank dalam upaya memberikan

kepuasan kepada nasabah sehingga nasabah tetap percaya pada bank dan meminimumkan nasabah pindah ke bank lain. Kualitas pelayanan bermutu hanya bisa dipahami dari sudut pandang nasabah sehingga bank harus merumuskan pelayanan bermutu melalui sudut pandang nasabah tersebut. Hal demikian membuat perbankan di Indonesia yang berlomba-lomba memberikan kualitas pelayanan bermutu bagi setiap nasabahnya. Untuk kemajuan bank maka perlu mencermati permintaan nasabah terhadap suatu produk atau jasa yang akan ditawarkan, salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam kondisi seperti ini mengharuskan para pelaku pasar perbankan harus bekerja keras demi meningkatkan atau mempertahankan daya saing perbankan. Sehingga kepuasan nasabah dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan LPD agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan, karena roda LPD tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak di dukung dengan adanya nasabah.

Fasilitas layanan lembaga keuangan milik desa adat, LPD beroperasi secara mandiri dan dikelola oleh masyarakat setempat dengan mengedepankan prinsip gotong royong dan kepercayaan. Agar dapat menjalankan fungsinya dengan optimal, LPD memerlukan berbagai fasilitas penunjang, baik dari segi fisik seperti gedung dan sarana operasional, maupun non-fisik seperti sistem teknologi informasi, sumber daya manusia yang terlatih, dan regulasi yang mendukung. Fasilitas-fasilitas ini sangat penting untuk menjamin kelancaran pelayanan kepada masyarakat, memperluas jangkauan operasional, serta meningkatkan daya saing LPD di tengah dinamika perkembangan sektor

keuangan. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2007).

Namun, dalam praktiknya masih banyak LPD yang menghadapi tantangan terkait keterbatasan fasilitas tersebut, yang berdampak pada kualitas layanan dan efisiensi operasional. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji kondisi fasilitas LPD secara menyeluruh agar dapat ditemukan solusi yang tepat guna mendukung penguatan kelembagaan dan pengembangan layanan keuangan desa ke depan.

Perilaku menabung merupakan salah satu aspek penting dalam manajemen keuangan individu yang mencerminkan kesadaran akan pentingnya perencanaan keuangan jangka pendek maupun panjang. Menurut Atkinson dan Messy (2012), menabung adalah perilaku keuangan yang mencerminkan kemampuan seseorang dalam mengelola pendapatan untuk memenuhi kebutuhan masa depan. Keputusan untuk menabung tidak hanya dipengaruhi oleh faktor ekonomi seperti pendapatan dan bunga, tetapi juga oleh faktor psikologis, sosial, dan kepercayaan terhadap lembaga keuangan tempat menabung.

Menurut Kotler dan Keller (2016), pengambilan keputusan konsumen adalah proses yang melibatkan identifikasi kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian (dalam hal ini: menabung), dan perilaku pasca pembelian. Sementara itu, Schiffman dan Kanuk (2007) menekankan bahwa keputusan keuangan individu sangat dipengaruhi oleh sikap, nilai, dan kepercayaan terhadap lembaga keuangan. Dalam konteks

LPD, kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan yang berbasis adat dan transparansi menjadi faktor utama dalam pengambilan keputusan untuk menabung.

Dari perspektif perilaku keuangan, teori Planned Behavior oleh Ajzen (1991) juga relevan dalam menjelaskan keputusan menabung. Teori ini menyatakan bahwa niat seseorang untuk melakukan suatu tindakan (seperti menabung) dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku tersebut, norma subjektif, dan persepsi kontrol atas perilaku tersebut.

Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya menabung, LPD perlu beradaptasi dengan harapan nasabah. Membangun peran kualitas pelayanan yang baik dan menyediakan fasilitas yang sesuai akan menjadi kunci untuk menarik lebih banyak nasabah dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan menabung.

Nasabah Tabungan di LDP Desa Adat Bongkasa pada tahun 2020 adalah sebanyak 3844, sedangkan pada tahun 2021 mengalami pertumbuhan sebesar 4,7 % atau sebesar 4023, pada tahun 2022 jumlah penabung mengalami kenaikan sebesar 5,2% dengan jumlah penabung sebesar 4231, namun di tahun 2023 jumlah penabung mengalami penurunan sebesar -6,8% dengan jumlah 3945 orang. Di tahun 2024 jumlah nasabah penabung mengalami peningkatan 7,6% sebesar 4246 dari tahun sebelumnya.

Kondisi di LPD Desa Adat Bongkasa menunjukkan fluktuasi jumlah nasabah tabungan selama periode 2020- 2024. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini akan mengkaji peran kualitas pelayanan dan fasilitas

lembaga dalam pengambilan keputusan menabung studi kasus di LPD Desa Adat Bongkasa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana kedua faktor tersebut mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih untuk menabung di LPD. Dengan pemahaman yang lebih baik mengenai hal ini, diharapkan LPD Desa Adat Bongkasa dapat merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan daya saing dan pertumbuhan usahanya, serta memberikan manfaat ekonomi yang lebih besar bagi masyarakat setempat.

B. Rumusan Masalah

Bagaimanakah peran kualitas pelayanan dan fasilitas lembaga dalam pengambilan keputusan menabung di LPD Desa Adat Bongkasa?

C. Batasan Masalah

Penelitian ini akan dibatasi pada fokus analisis mengenai peran kualitas pelayanan dan fasilitas lembaga dalam pengambilan keputusan menabung studi kasus di LPD Desa Adat Bongkasa Tahun 2024.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan kenyataan tersebut penelitian yang diajukan ini bertujuan untuk menghasilkan pemahaman tentang kualitas dan fasilitas Lembaga Perkreditan Desa Adat Bongkasa secara objektif di lapangan. Dengan demikian penelitian ini mencakup beberapa tujuan khusus, yaitu sebagai berikut. Untuk mengetahui tentang kualitas dan fasilitas Lembaga Perkreditan Desa Adat Bongkasa Untuk mengetahui rumusan tentang kualitas dan fasilitas Lembaga Perkreditan Desa Adat Bongkasa yang dapat diterapkan dalam lingkungan masyarakat.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kualitas pelayanan dan fasilitas lembaga dalam pengambilan keputusan menabung studi kasus di LPD Desa Adat Bongkasa.

a. Manfaat teoritis

Pengembangan Model Teoritis Hasil penelitian dapat digunakan untuk mengembangkan model teoritis yang lebih komprehensif mengenai interaksi antara peran kualitas pelayanan dan fasilitas lembaga dalam pengambilan keputusan menabung.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi LPD

Hasil penelitian terapan ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis kepada strategi pemasaran LPD, temuan dari penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi manajemen LPD untuk menyusun strategi pemasaran yang lebih efektif, meningkatkan daya tarik produk tabungan mereka bagi nasabah.

Perbaikan kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap minat menabung, sehingga LPD dapat melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

2) Bagi LPLPD

Hasil penelitian terapan ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran bagi LPLPD untuk dapat memberikan wawasan tentang

seberapa besar pengaruh peran kualitas pelayanan dan kualitas fasilitas lembaga dalam pengambilan keputusan menabung studi kasus.

Dengan mengetahui faktor-faktor mempengaruhi minat menabung, LPLPD dapat menyesuaikan layanan dan penawaran mereka agar lebih kompetitif. Misalnya, jika penelitian menunjukkan bahwa peran kualitas pelayanan lebih berpengaruh daripada fasilitas lembaga, LPLPD bisa fokus pada peningkatan pengalaman nasabah sebagai keunggulan kompetitif.

3) Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada mahasiswa untuk menjadi tambahan acuan kepustakaan dan sebagai bahan kajian untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang ingin menganalisa mengenai faktor-faktor yang memberikan pengaruh terhadap keputusan menabung nasabah.

4) Bagi Mahasiswa

Hadirnya riset terapan diharapkan dapat memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk menuangkan pemikiran kritis terkait fenomena pengaruh peran kualitas pelayanan dan fasilitas lembaga dalam pengambilan keputusan menabung studi kasus nasabah untuk menabung kepada LPD, serta sebagai bahan perbandingan dalam mengaplikasikan teori selama perkuliahan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas lembaga memiliki peranan signifikan terhadap pengambilan keputusan menabung, terutama dalam konteks lembaga keuangan lokal seperti LPD. Ini menunjukkan bahwa peningkatan aspek non-finansial dapat menjadi strategi efektif dalam mempertahankan dan menarik nasabah. Kualitas pelayanan dan fasilitas lembaga terbukti memiliki peran yang signifikan terhadap pengambilan keputusan menabung, khususnya dalam konteks lembaga keuangan lokal seperti Lembaga Perkreditan Desa (LPD). Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor non-finansial seperti kenyamanan pelayanan, sikap petugas, kemudahan akses, dan fasilitas fisik yang memadai memiliki nilai strategis dalam membentuk persepsi dan keyakinan nasabah terhadap lembaga keuangan.

Nasabah masa kini cenderung lebih mempertimbangkan pengalaman layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan fasilitas lembaga dapat menjadi strategi yang efektif dan berkelanjutan dalam menarik nasabah baru sekaligus mempertahankan loyalitas nasabah lama. Dalam jangka panjang, strategi ini tidak hanya meningkatkan jumlah penabung, tetapi juga memperkuat posisi LPD desa adat Bongkasa sebagai lembaga keuangan yang dipercaya oleh masyarakat.

B. Implikasi

Implikasi terhadap Persepsi Nasabah yang kompetitif seperti keramahan petugas, kecepatan transaksi, dan kemampuan menangani keluhan membentuk persepsi positif dari nasabah terhadap lembaga. Fasilitas fisik dan teknologi yang nyaman, bersih, dan mudah diakses meningkatkan rasa percaya, aman, dan nyaman bagi nasabah. Implikasi terhadap Pengambilan Keputusan Rasional Nasabah dalam proses menabung, nasabah mempertimbangkan nilai manfaat keseluruhan (bukan hanya bunga), seperti kenyamanan, kemudahan akses, dan pelayanan personal. Keputusan menabung menjadi bukan hanya keputusan finansial, tetapi juga emosional dan sosial, terutama di masyarakat desa.

Gabungan antara kualitas pelayanan yang kompetitif dan peningkatan fasilitas pelayanan memberikan dampak yang signifikan terhadap keputusan menabung nasabah. Hal ini mencakup aspek kepercayaan, kepuasan, loyalitas, dan efisiensi transaksi, yang semuanya berujung pada peningkatan penghimpunan dana oleh lembaga keuangan. Oleh karena itu, investasi dalam pelayanan dan fasilitas bukan hanya tindakan operasional, tetapi merupakan strategi jangka panjang yang bernilai tinggi.

C. Saran

1. Bagi LPD desa adat Bongkasa

Fokus dalam memperkuat pelayanan terutama pada kecakapan, akses yang cepat, penjaminan mutu layanan, dan empati terhadap nasabah dalam membentuk kepuasan nasabah LPD desa adat Bongkasa sekaligus

menciptakan layanan LPD tidak hanya fokus pada aspek finansial namun juga mencakup aspek moral dan adat setempat.

2. Peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan lebih dalam model penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas lembaga keuangan desa untuk meningkatkan keputusan menabung masyarakat desa.



DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). Organizational Behavior and Human Decision Processes. The Theory of Planned Behavior, 179-211.
- Astuti, T., & Mustikawati, R. I. (2013). Pengaruh Persepsi tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung. Jurnal Nominal, II, 1.
- Atkinson, A., & Messy, F. (2012). Results of the OECD/International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study. Measuring Financial Literacy, 15.
- Bali, P. (2017). Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Bali. Bali: Pemerintah Provinsi Bali.
- Fandy, T. (2007). Service Management Mewujudkan Layanan Prima (2 ed.). Yogyakarta: Andi.
- Haryoko, U. B., Albab ., M., & Pratama, A. (2020). Analisis Rasio Likuiditas dan Rasio Profitabilitas Sebagai Alat Ukur Kinerja Keuangan Pada PT.Pelat Timah Nusantara,Tbk. Feasible.
- Kotler, P., & Keller , K. L. (2016). Marketing Management. United States of America: Pearson Education.
- Miles, M., Huberman , A., & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook. (T. R. Rohidi, Trans.) Sage Publications.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2008). Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saleh, S. (2017). Analisis Data Kualitatif. Bandung: Pustaka Ramadhan.
- Schiffman, L., & Kanuk , L. (2007). Perilaku Konsumen Edisi Ketujuh. Jakarta: PT Indeks.
- Terry, G. R. (2006). *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.