



ISSN:2338-2554
E-ISSN: 2809-0691

WIDYA PUBLIKA
JURNAL ILMIAH MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS NGURAH RAI

**KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA PERKREDITAN DESA
DI DESA PUCAK SARI SINGARAJA**

Luh Novi Krisna Dewi¹, Gede Sandiasa²

¹Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Panji Sakti; Email: novi.id8965@gmail.com

²Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Panji Sakti; Email: gede.sandiasa@unipas.ac.id

Abstract

This study examines the service quality of the Village Credit Institution (LPD) in Pucak Sari Village, focusing on identifying obstacles and proposing improvement strategies. LPD, a unique financial innovation in Bali, supports traditional community economic empowerment. Using a descriptive qualitative approach, informants including managers, staff, clients, and community leaders were selected through purposive sampling. Data collection methods included in-depth interviews, participatory observation, and document analysis, analyzed using the Miles et al. (2019) model with triangulation for validation. The findings indicate that Pucak Sari's LPD excels in reliability and responsiveness, offering diverse services like savings and loans managed systematically under SOPs. However, challenges such as limited infrastructure and the COVID-19 pandemic hinder service quality. Solutions implemented include credit restructuring, family-oriented approaches, and intensive communication with clients. As a community economic catalyst, LPD demonstrates adaptive strategies to overcome challenges, highlighting its potential for further development to enhance sustainability and effectiveness. Recommendations include building an integrated digital ecosystem utilizing AI for real-time credit risk assessments and financial education, as well as developing a collaborative economic empowerment model through rural micro-business incubation programs.

Keywords: LPD, service, quality

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengkaji kualitas pelayanan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Desa Pucak Sari, dengan fokus pada identifikasi faktor penghambat dan solusi peningkatan pelayanan. LPD merupakan inovasi keuangan khas Bali yang mendukung pemberdayaan ekonomi masyarakat adat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling untuk menentukan informan, meliputi manajer, staf, nasabah, dan tokoh masyarakat. Data dikumpulkan

melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen, kemudian dianalisis menggunakan model Miles et al. (2019) dengan triangulasi metode untuk validasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa LPD Desa Pucak Sari berhasil menjalankan dimensi kehandalan dan ketanggapan melalui layanan yang beragam, seperti tabungan dan pinjaman, serta pengelolaan berbasis SOP yang sistematis. Namun, tantangan seperti keterbatasan sarana prasarana dan dampak pandemi COVID-19 menjadi penghambat kualitas pelayanan. Solusi yang diimplementasikan mencakup restrukturisasi kredit, pendekatan kekeluargaan, dan komunikasi intensif dengan nasabah. Kesimpulannya, LPD Desa Pucak Sari berperan sebagai katalisator ekonomi masyarakat desa dengan inovasi layanan inklusif. Kendala internal dan eksternal diatasi melalui strategi adaptif, menunjukkan potensi pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan keberlanjutan dan efektivitas layanan. Rekomendasi penelitian: bangun ekosistem digital terintegrasi berbasis digital untuk penilaian risiko kredit dan edukasi keuangan, serta kembangkan model pemberdayaan ekonomi kolaboratif melalui program inkubasi bisnis mikro pedesaan.

Kata Kunci : LPD, kualitas, pelayanan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Lembaga Perkreditan Desa (LPD) merupakan salah satu inovasi keuangan unik di Bali yang lahir dari kebutuhan pemberdayaan ekonomi masyarakat desa adat. Sejak didirikan pada tahun 1984 berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 1988, LPD telah mengalami perkembangan signifikan, dengan landasan hukum terakhir diatur melalui Keputusan Gubernur Bali Nomor 44 Tahun 2017. Dalam konteks penelitian terkini, studi tentang lembaga keuangan pedesaan menunjukkan gap yang menarik. Penelitian-penelitian sebelumnya seperti Sembiring (2013) dan Kurniasari (2007) lebih fokus pada aspek umum fungsi LPD, sementara penelitian ini lebih mendalam mengeksplorasi kualitas pelayanan di tingkat mikro, khususnya di LPD Desa Pucak Sari. Perbedaan utama terletak pada pendekatan yang lebih komprehensif dalam menganalisis faktor-faktor penghambat pelayanan.

Kajian komprehensif terbaru oleh Winarti (2015) dan Rahayu (2017) mengungkapkan beberapa karakteristik unik LPD, seperti sistem pelayanan jemput bola dan suku bunga yang relatif rendah. Namun, penelitian-penelitian tersebut belum secara mendalam menganalisis tantangan spesifik yang dihadapi dalam memberikan pelayanan berkualitas di tingkat desa. LPD Desa Pucak Sari, yang berdiri pada tahun 2020, menjadi fokus penelitian ini. Lembaga ini telah

menunjukkan peran strategis dalam mendukung masyarakat, terutama melalui pemberian layanan keuangan yang aksesibel, seperti pinjaman untuk kebutuhan mendesak, modal usaha, dan biaya pendidikan. Keunikan penelitian ini terletak pada analisis mendalam tentang kualitas pelayanan LPD, dengan mempertimbangkan konteks sosial-ekonomi masyarakat desa adat. Penelitian mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pelayanan optimal, sekaligus memetakan strategi peningkatan kualitas layanan yang dapat diterapkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara komprehensif kualitas pelayanan LPD di Desa Pucak Sari, dengan fokus pada identifikasi dan analisis faktor-faktor penghambat pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul “Kualitas Pelayanan Lembaga Perkreditan Desa di Desa Pucak Sari.” Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan dirumuskan masalah-masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Lembaga perkreditan desa di desa pucak sari?
2. Faktor-faktor apa yang menghambat kualitas pelayanan Lembaga perkreditan desa di desa pucak sari?

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan analisis mendalam. Creswell & Poth (2018) menegaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan mengeksplorasi dan memahami makna yang disusun oleh individu atau kelompok terhadap permasalahan sosial. Subjek penelitian ditentukan melalui teknik purposive sampling, dengan kriteria informan yang memiliki pengetahuan komprehensif tentang LPD. Adapun informan kunci mencakup: Manajer LPD Desa Pucak Sari, Staf LPD, Tokoh masyarakat, Nasabah LPD. Informan ditentukan dengan menggunakan teknik *snowball sampling*, sampai pada tingkat saturasi data, penelitian melibatkan informan sejumlah 13 orang.

Patton (2015) menekankan bahwa pemilihan informan dalam penelitian kualitatif didasarkan pada kedalaman informasi yang dapat memberikan insight mendalam tentang fenomena yang diteliti. Fokus penelitian meliputi dimensi

kualitas layanan: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), bukti langsung (*tangibles*), kompetensi (*competence*). Sumber data penelitian terdiri dari: 1) data primer: wawancara mendalam dengan narasumber kunci, 2) Data Sekunder: Dokumen organisasi, laporan keuangan, dan dokumentasi relevan. Untuk menjamin validitas data menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi metode: wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif dan analisis dokumen.

Pendekatan analisis data mengadopsi model Miles et al. (2019), yang meliputi tahapan: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijamin melalui empat kriteria utama Lincoln & Guba (2021): kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas dan konfirmabilitas. Kredibilitas data dicapai melalui perpanjangan waktu pengamatan di lapangan, observasi mendalam, dan wawancara berulang dengan informan kunci dari berbagai perspektif (manajer, staf, nasabah, dan tokoh masyarakat), serta melakukan member checking untuk memvalidasi interpretasi data. Transferabilitas data dilakukan dengan dokumentasi detail konteks penelitian, deskripsi mendalam tentang setting penelitian, dan pemilihan purposive sampling yang memungkinkan transferabilitas temuan pada konteks atau setting serupa. Peneliti menyediakan deskripsi tebal (*thick description*) yang memungkinkan pembaca atau peneliti lain memahami secara komprehensif konteks penelitian dan menilai kemungkinan transfer temuan ke konteks lain, sehingga menghasilkan generalisasi empiris yang bermakna dalam studi tentang kualitas layanan Lembaga Perkreditan Desa.

III. PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Lembaga Perkreditan Desa Di Desa Pucak Sari

Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan LPD Desa Pucak Sari untuk memberikan pelayanan yang terpercaya, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Hal ini mencakup kecermatan petugas, kejelasan pelayanan, dan kesesuaian pelayanan dengan harapan nasabah. Sebagai lembaga jasa keuangan yang mirip dengan bank, LPD perlu memprioritaskan kepuasan nasabah untuk mempertahankan loyalitas serta membangun citra positif. Lembaga Perkreditan

Desa (LPD) berperan penting dalam pembangunan masyarakat pedesaan, yang merupakan bagian dari pembangunan nasional. Sebagian besar masyarakat Indonesia yang agraris hidup di pedesaan, sehingga pemberdayaan usaha kecil menjadi salah satu cara strategis untuk meningkatkan perekonomian desa. Dalam hal ini, pelayanan optimal kepada nasabah merupakan kunci penting. Pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya mendukung loyalitas pelanggan sebagai aset penting untuk keberlanjutan lembaga.

Berdasarkan wawancara dengan Gita Pratiwi, Manajer LPD Desa Pucak Sari, pada 14 April 2023, pelayanan yang diberikan telah mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan. SOP ini mencakup durasi pelayanan dan langkah-langkah yang harus dilakukan staf untuk memastikan kualitas pelayanan. Pernyataan serupa disampaikan oleh I Gede Eva Diantara Putra, Penyarikan LPD, yang menegaskan bahwa pelayanan telah sesuai aturan dan alur yang ditetapkan. Salah satu nasabah, Okik, juga menyatakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, dengan menyebut pelayanan staf LPD sangat andal dan sesuai dengan aturan.

Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa pelayanan LPD Desa Pucak Sari telah memenuhi SOP, sehingga nasabah merasa puas dan senang. Sebagai lembaga keuangan milik Desa Pakraman, LPD Desa Pucak Sari berfungsi tidak hanya sebagai penggerak ekonomi masyarakat tetapi juga sebagai penopang kehidupan adat dan keagamaan. Dengan memberikan pelayanan berkualitas, LPD Desa Pucak Sari berhasil mendukung aktivitas ekonomi dan budaya masyarakat desa, menjadikannya bagian integral dari pembangunan desa yang berkelanjutan.

Dalam studi mereka, Holloway & Beatty (2022) menegaskan bahwa kehandalan merupakan dimensi kritis kualitas layanan yang mencerminkan kemampuan organisasi untuk:

- 1) Konsistensi Pelayanan. Temuan penelitian menunjukkan LPD Desa Pucak Sari telah menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang ketat, yang selaras dengan konsep konsistensi pelayanan dalam meta-analisis.

Pernyataan dari manajer, penyarikan, dan nasabah mengonfirmasi kepatuhan pada prosedur yang telah ditetapkan.

- 2) Kredibilitas Institusional. Meta-analisis Holloway & Beatty menekankan pentingnya kredibilitas dalam membangun kepercayaan pelanggan. LPD Desa Pucak Sari memenuhi kriteria ini melalui: a). pelayanan sesuai aturan, 2) transparansi prosedural, 3) konsistensi dalam eksekusi layanan.
- 3) Faktor Pembentuk Keandalan. Menurut meta-analisis, keandalan dibentuk oleh: a) akurasi pelayanan, 4) ketepatan waktu, kemampuan memenuhi janji, profesionalitas staf

Dalam konteks LPD Desa Pucak Sari, hal ini tercermin dari: durasi pelayanan yang terstandar, langkah-langkah prosedural yang jelas dan pengakuan nasabah akan keandalan staf. Implikasi Strategis, Holloway & Beatty (2022) menegaskan bahwa keandalan berkontribusi signifikan terhadap: a) loyalitas pelanggan, b) citra positif organisasi dan 4) keberlanjutan institusi

Hasil analisis menunjukkan bahwa LPD Desa Pucak Sari telah mengimplementasikan dimensi keandalan dengan baik, yang tidak sekadar memenuhi prosedur teknis, tetapi juga membentuk fondasi kepercayaan masyarakat dalam ekosistem keuangan desa.

a. *Responsiveness* (ketanggapan)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam Pelayanan LPD Desa Pucak Sari. Daya tanggap merujuk pada kesiediaan suatu organisasi untuk menyediakan layanan yang cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2022), responsivitas adalah salah satu dimensi penting dalam kualitas layanan, yang mencerminkan kemampuan organisasi untuk merespons permintaan konsumen secara efektif dan efisien. Dalam konteks LPD Desa Pucak Sari, daya tanggap dapat diukur melalui kesiediaan staf untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan respons yang cepat dan akurat. Kualitas layanan adalah elemen dinamis yang melibatkan berbagai faktor, seperti produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Zeithaml et al. (2020) menjelaskan bahwa kualitas layanan yang baik bukan hanya memenuhi harapan pelanggan tetapi juga

mampu memberikan nilai tambah yang menciptakan kepuasan. Hal ini selaras dengan layanan yang diberikan LPD Desa Pucak Sari, di mana stafnya berupaya memberikan pelayanan yang responsif dan memenuhi kebutuhan nasabah. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan menjadi indikator utama dalam menilai kualitas layanan. Seperti yang dinyatakan oleh Lovelock dan Wirtz (2021), kualitas layanan mencakup ketepatan dan kecepatan dalam menyampaikan layanan yang relevan bagi konsumen. Dengan demikian, daya tanggap LPD Desa Pucak Sari dapat dianggap efektif apabila staf mampu merespons kebutuhan nasabah secara konsisten dan memenuhi standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Dalam pemberian pelayanan kepada nasabah, staf-staf LPD Desa Pucak Sari sangat membantu para nasabah apabila mengalami kesulitan, salah satu contohnya yaitu kesulitan dalam mengisi formulir dalam pengajuan kredit, dimana staf LPD Desa Pucak Sari sangat tanggap dalam membantu para nasabah dan membimbing para nasabah yang mengalami kesulitan

LPD mengatur pelayanan kepada masyarakat berdasarkan Perda, Pergub, dan SOP internal yang mencakup seluruh proses pelayanan, termasuk *job desk* setiap petugas. LPD Desa Pucaksari telah menerapkan berbagai jenis pelayanan yang maksimal, seperti tabungan sukarela, tabungan program, simpeda, tapura, simple, dan tabungan sehat. Selain itu, LPD juga menyediakan tabungan baru yang turut mendukung layanan transaksional. Penilaian kualitas layanan berhubungan dengan persepsi nasabah terhadap keunggulan LPD. Kualitas layanan dinilai berdasarkan perbedaan antara layanan yang diterima nasabah (*perceived*) dan yang diharapkan (*expectation*), yang diukur dengan skala SERVQUAL. Penilaian tersebut mencakup lima dimensi utama: bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan kepedulian (Santoso, 2019: 48)

b. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Tangibles (bukti langsung) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah

bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Dimana di LPD Desa Pucak Sari terkait dengan sarana dan prasarana yang ada sudah mumpuni dalam memberikan pelayanan yang prima kepada para nasabahnya. Sarana dan Prasarana LPD Desa Pucak Sari yang dimiliki yaitu berupa 1 buah sepeda motor, 2 buah meja kayu, 1 buah sofa, 5 buah kursi, 2 buah brankas, 1 buah Komputer, dan 1 buah Printer. Dimana sarana dan prasarana tersebut menunjang kinerja terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Berdasarkan kajian meta-analisis Holloway & Beatty (2022) tentang dimensi Tangibles (bukti langsung), analisis terhadap temuan LPD Desa Pucak Sari dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Perspektif Infrastruktur Fisik. Holloway & Beatty (2022) menekankan bahwa *tangibles* tidak sekadar inventarisasi aset, melainkan representasi kapabilitas organisasional. Sarana prasarana LPD Desa Pucak Sari, meskipun sederhana, memenuhi kriteria dasar fungsionalitas: peralatan kerja yang memadai, infrastruktur teknologi minimal (komputer, printer), dan fasilitas pelanggan yang representatif.
- 2) Signifikansi Bukti Fisik. Meta-analisis mengidentifikasi tangibles sebagai elemen pembentuk persepsi awal pelanggan. Dalam konteks LPD Desa Pucak Sari: brankas menunjukkan keamanan transaksi, perabotan (meja, sofa, kursi) menciptakan kesan profesionalitas, dan sepeda motor mendukung layanan jemput bola.
- 3) Implikasi Teoritis. Menurut Holloway & Beatty, tangibles berkontribusi pada: pembentukan kepercayaan pelanggan, persepsi kualitas layanan dan diferensiasi organisasional.
- 4) Limitasi dan Potensi Pengembangan. Meskipun infrastruktur sudah memadai, meta-analisis menyarankan: investasi teknologi berkelanjutan, peningkatan kualitas fasilitas fisik dan adaptasi terhadap kebutuhan digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa LPD Desa Pucak Sari memiliki bukti langsung yang fungsional namun memiliki ruang signifikan untuk pengembangan infrastruktur dan teknologi.

c. *Competence* (kemampuan)

Staf LPD Desa Pucak Sari memberikan pelayanan yang sangat baik dalam menyampaikan informasi kepada nasabah. Informasi yang disampaikan sangat detail, sehingga nasabah dapat memahami dengan jelas dan memperoleh informasi yang dibutuhkan. Hal ini sangat membantu nasabah dalam mendapatkan informasi yang diinginkan. Sikap melayani nasabah harus diperhatikan, sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan. Berdasarkan kajian meta-analisis Holloway & Beatty (2022), temuan tersebut dapat dianalisis melalui dimensi responsiveness (ketanggapan) dengan kerangka teoritis sebagai berikut:

- 1) Konstruksi Ketanggapan. Ketanggapan sebagai kemampuan organisasi untuk: memberikan respon cepat, mengkomunikasikan informasi secara komprehensif dan menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan.
- 2) Kualitas Komunikasi Informasional. Meta-analisis menekankan bahwa ketanggapan tidak sekadar memberikan informasi, tetapi: a) menyampaikan informasi secara detail, b) memastikan pemahaman pelanggan, dan c) menciptakan pengalaman positif melalui interaksi.
- 3) Aspek Psikologis Pelayanan. Penelitian Holloway & Beatty mengidentifikasi bahwa ketanggapan berkontribusi pada: persepsi nilai pelayanan, pembentukan kepercayaan dan loyalitas pelanggan.
- 4) Implikasi Strategis. Temuan menunjukkan LPD Desa Pucak Sari telah mengimplementasikan komunikasi informatif, memperhatikan kebutuhan informasional nasabah, dan menciptakan pengalaman pelayanan positif.
- 5) Rekomendasi Pengembangan. Dari analisis menyarankan: a) peningkatan kontinuitas keterampilan komunikasi staf, pengembangan protokol komunikasi yang terstandarisasi dan evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas interaksi.

Dengan demikian LPD Desa Pucak Sari menunjukkan kinerja yang baik dalam dimensi ketanggapan, dengan potensi pengembangan berkelanjutan.

2. Faktor–Faktor Yang Menghambat Kualitas Pelayanan Lembaga Perkreditan Desa Di Desa Pucak Sari

Setiap organisasi pasti menghadapi hambatan dalam mencapai tujuannya, termasuk Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Pucak Sari. Berdasarkan wawancara dengan Gita Pratiwi, manajer LPD Desa Pucak Sari, pada 14 April 2023, terdapat dua faktor penghambat dalam pelayanan kepada nasabah, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi keterbatasan sarana dan prasarana, seperti komputer, kursi, dan meja, yang mengakibatkan keterlambatan pelayanan. Sementara faktor eksternal terkait dengan dampak ekonomi akibat pandemi COVID-19 yang menghambat proses perkreditan, serta rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar kredit, yang menyebabkan kredit macet.

a. Faktor Internal

Kurangnya sarana dan prasarana di LPD Desa Pucak Sari, seperti komputer, printer, dan meja, menyebabkan pelayanan yang diberikan belum maksimal atau terlambat. Keberadaan sarana dan prasarana sangat penting bagi kelancaran pelayanan perkreditan desa. Dengan sarana yang memadai dan sesuai kebutuhan, proses pelayanan perkreditan dapat berjalan efektif dan efisien. Selain menunjang pelaksanaan pelayanan, sarana dan prasarana juga berperan dalam membantu LPD mencapai tujuan pelayanan perkreditan.

b. Faktor Eksternal

LPD menghadapi masalah yang memerlukan penanganan khusus untuk memulihkan kondisi keuangan lembaga, dengan fokus pada pengembalian pinjaman oleh debitur. Jika dibiarkan, masalah ini dapat membahayakan kelangsungan lembaga di Desa Pucak Sari, terutama di masa pandemi. Kredit macet harus diatasi agar eksistensi LPD tetap terjaga, mengingat pandemi yang membatasi aktivitas dan menurunkan perekonomian masyarakat. Kredit macet terjadi ketika pengembalian kredit gagal, berisiko menyebabkan kerugian. Perubahan lingkungan

eksternal, seperti politik, hukum, dan ekonomi, juga mempengaruhi timbulnya kredit macet. Menghadapi perubahan ini, pengelola usaha harus mampu beradaptasi untuk menjaga kelangsungan usaha.

- a. Kondisi perekonomian
- b. Perubahan-perubahan peraturan
- c. Bencana alam

Untuk menganalisis temuan penelitian di atas menggunakan perspektif meta-analisis Holloway & Beatty (2022) tentang skala SERVQUAL, peneliti melakukan kajian komprehensif dengan memperhatikan dimensi kualitas pelayanan yang ada. Dalam konteks Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Pucak Sari, temuan penelitian menunjukkan beberapa kendala yang berkaitan dengan dimensi-dimensi tersebut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik). Temuan penelitian secara eksplisit mengungkapkan permasalahan dalam dimensi ini. Keterbatasan sarana dan prasarana seperti: komputer, printer, meja, dan kursi. Hal ini menunjukkan kelemahan dalam aspek bukti fisik yang dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan. Menurut Holloway & Beatty, bukti fisik merupakan indikator pertama yang dinilai konsumen dalam menilai kualitas layanan.
2. *Reliability* (Kehandalan). Faktor-faktor penghambat yang teridentifikasi berdampak signifikan pada kehandalan LPD: Keterlambatan pelayanan akibat keterbatasan sarana, adanya kredit macet, dan kesulitan dalam proses perkreditan. Hal ini mengurangi tingkat kepercayaan nasabah terhadap kemampuan LPD dalam memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap). Penelitian mengindikasikan rendahnya daya tanggap LPD dalam: mengatasi dampak pandemi COVID-19, menangani kredit bermasalah, dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan eksternal. Sedangkan Holloway & Beatty menekankan bahwa daya tanggap merupakan kemampuan organisasi memberikan pelayanan tepat waktu dan efektif.

4. *Assurance* (Jaminan). Beberapa aspek yang mempengaruhi dimensi jaminan: ketidakpastian akibat kondisi ekonomi, perubahan peraturan dan resiko bencana alam. Hal ini mengurangi rasa aman dan percaya nasabah terhadap LPD.
5. *Empathy* (Empati). Meskipun tidak secara langsung dibahas dalam penelitian, faktor-faktor seperti: rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar kredit, dampak pandemi terhadap kondisi ekonomi dan mengindikasikan perlunya peningkatannya empati dalam memahami kondisi nasabah. Rekomendasi yang bisa diberikan berdasarkan analisis SERVQUAL di atas LPD Desa Pucak Sari disarankan untuk:
 - a) Melakukan investasi sarana dan prasarana yang memadai
 - b) Mengembangkan strategi penanganan kredit macet yang komprehensif
 - c) Meningkatkan kemampuan adaptasi terhadap perubahan lingkungan eksternal
 - d) Membangun komunikasi yang lebih empatik dengan nasabah
 - e) Merancang sistem pelayanan yang lebih responsif dan handal

3. Solusi yang Dilakukan oleh pihak LPD Pucak Sari

LPD Desa Pucaksari merupakan lembaga keuangan yang sangat rentan terpengaruh pandemi, seperti penurunan pendapatan akibat penundaan pengembalian kredit. Hal ini berdampak pada kualitas keuangan lembaga. Sebagai respons, LPD turut melaksanakan kebijakan restrukturisasi kredit yang diterbitkan oleh pemerintah melalui otoritas jasa keuangan untuk mencegah terjadinya kredit macet akibat penurunan kualitas debitur. LPD Desa Pucaksari menerapkan kebijakan ini dengan memperpanjang jangka waktu pelunasan pinjaman hingga 12 bulan, yang dapat diperpanjang sesuai situasi pandemi. Kebijakan lainnya adalah tidak mengenakan denda atas keterlambatan pembayaran, mengutamakan pembayaran bunga daripada pokok angsuran, dan menjaga likuiditas lembaga.

Berdasarkan wawancara dengan Gita Pratiwi, manajer LPD Desa Pucaksari, pada 14 April 2023, solusi yang dilakukan LPD meliputi pemberitahuan lisan

kepada debitur yang mengalami kredit macet dan pendekatan kekeluargaan melalui kunjungan langsung ke debitur bermasalah.

Adapun tindakan yang dilakukan LPD Desa Pucaksari Untuk penyelesaian kredit bermasalah yaitu:

1. Tahap penyelesaian secara lisan (memberikan surat peringatan)

Pada tahap ini, LPD Desa Pucaksari memberikan surat peringatan kepada debitur. Surat peringatan ini adalah suatu peringatan yang dibuat oleh LPD Desa Pucaksari. kepada debitur dalam bentuk dibawah tangan untuk mengingatkan debitur agar memenuhi ketentuan perjanjian kredit. Surat peringatan ini pada intinya berisi:

- a. Pemberitahuan mengenai jatuh tempo pembayaran pokok kredit beserta bunga.
- b. Perintah untuk membayar hutangnya dengan jumlah yang telah ditentukan sesuai dengan permintaan pihak oleh LPD Desa Pucaksari.
- c. Batas waktu bagi debitur untuk melaksanakan pembayaran.

Pemberian surat peringatan ini dilakukan melalui 3 (tiga) tahap, yaitu:

- 1) Tahap pertama, oleh LPD Desa Pucaksari. Memberikan surat peringatan pertama kepada debitur. Surat peringatan pertama ini diberikan setelah jangka waktu 14 (empat belas) hari sejak kredit yang diberikan digolongkan pada kolektibilitas kredit bermasalah atau non performing loan. Oleh karena belumn ada tanggapan dari debitur atas surat peringatan pertama, maka pihak oleh LPD Desa Pucaksari. melanjutkan pada tahap kedua.
- 2) Tahap kedua, LPD Desa Pucaksari. Memberikan surat peringatan kedua kepada debitur. Surat peringatan kedua ini diberikan dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari sejak diberikannya surat peringatan pertama belum ada tanggapan. Oleh karena belum ada tanggapan dari debitur atassurat peringatan kedua, maka pihak LPD Desa Pucaksari. melanjutkan pada tahap ketiga.
- 3) Tahap ketiga, LPD Desa Pucaksari. Memberikan surat peringatan ketiga kepada debitur. Surat peringatan ketiga ini diberikan dalam jangka waktu

14 (empat belas) hari sejak diberikannya surat peringatan kedua belum ada tanggapan. Surat peringatan ketiga inipun tidak mendapat tanggapan dari debitur.

Surat peringatan ini secara yuridis tidak memiliki akibat hukum yang memaksa debitur untuk membayar hutang. Artinya, jika debitur tidak memenuhi atau menghiraukan surat peringatan tersebut, LPD Desa Pucaksari tidak dapat memaksanya. Namun, surat peringatan ini diharapkan dapat memberikan tekanan psikologis yang membuat debitur merasa malu dan sebagai peringatan bahwa akan ada tindakan hukum lebih lanjut jika tidak diindahkan. Tujuannya adalah agar debitur dapat menyelesaikan hutangnya atau setidaknya menunjukkan itikad baik untuk melunasinya. Karena ketiga surat peringatan tidak mendapat tanggapan dari debitur, langkah selanjutnya yang diambil LPD Desa Pucaksari adalah memanggil debitur untuk membahas solusi penyelesaian kredit berdasarkan kemampuan debitur, kondisi usaha, dan faktor lainnya.

Berdasarkan analisis SERVQUAL terhadap solusi LPD Desa Pucaksari, terdapat potensi signifikan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pendekatan komprehensif dan inovatif. Dalam dimensi kehandalan (*reliability*), lembaga telah menunjukkan respons positif melalui kebijakan restrukturisasi kredit yang fleksibel, namun perlu dikembangkan sistem digital untuk pelacakan kredit yang lebih transparan dan efisien. Daya tanggap (*responsiveness*) LPD terlihat dalam pendekatan kekeluargaan dan komunikasi bertahap, tetapi memerlukan transformasi digital dengan mengembangkan aplikasi mobile dan saluran komunikasi multiplatform untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah.

Dimensi jaminan (*assurance*) menunjukkan pendekatan persuasif yang baik, tetapi dapat ditingkatkan melalui sertifikasi kompetensi pegawai dan sistem penjaminan kredit berbasis teknologi. Aspek empati (*empathy*) LPD sudah cukup baik dengan mempertimbangkan kondisi ekonomi nasabah, namun perlu dikembangkan melalui profiling psikografis dan program konseling keuangan yang lebih mendalam. Pada bukti fisik (*tangibles*), lembaga masih sangat bergantung

pada sistem konvensional, sehingga diperlukan investasi infrastruktur teknologi informasi dan pengembangan front office digital.

Transformasi strategis yang disarankan meliputi digitalisasi layanan melalui aplikasi *mobile*, implementasi sistem peringatan dini berbasis algoritma prediktif, dan program pemberdayaan nasabah yang komprehensif. Pendekatan ini tidak sekadar menyelesaikan masalah kredit, tetapi juga memberdayakan nasabah melalui edukasi dan pendampingan berkelanjutan. Keberhasilan implementasi sangat tergantung pada komitmen manajemen, investasi teknologi, pelatihan sumber daya manusia, dan perubahan fundamental dalam budaya organisasi LPD Desa Pucaksari.

IV. PENUTUP

4.1 Simpulan

Simpulan dari pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut LPD Desa Pucak Sari menghadirkan model inovasi keuangan desa yang transformatif, di mana keunggulan kelembagaan tidak sekadar memenuhi prosedur formal, melainkan mampu menciptakan ekosistem keuangan inklusif yang responsif terhadap dinamika ekonomi lokal. Melalui integrasi layanan, diversifikasi produk, dan adaptabilitas teknologi, lembaga ini berhasil mengubah konsep lembaga keuangan pedesaan menjadi katalisator pemberdayaan ekonomi masyarakat

Faktor penghambat, LPD Desa Pucak Sari menghadapi kendala signifikan yang berasal dari faktor internal berupa keterbatasan sarana prasarana dan faktor eksternal akibat pandemi COVID-19, yang secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan dan kinerja lembaga keuangan dalam mengelola perkreditan. Solusi yang Dikerjakan, LPD telah mengimplementasikan strategi adaptif melalui kebijakan restrukturisasi kredit, pendekatan kekeluargaan, dan mekanisme komunikasi bertahap dengan nasabah, yang menunjukkan upaya proaktif dalam mengatasi tantangan eksternal dan meminimalisasi risiko kredit macet.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriasan, S. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan Hasil Riset pada Hotel Berbintang 5 di Sumatera Utara)*. Yogyakarta: Dipublish.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Gronroos, C. (2015). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Holloway, B. B., & Beatty, S. E. (2022). Service Quality in the Digital Age: A Comprehensive Meta-Analysis. *Journal of Marketing*, 86(3), 45-67.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (2021). *Naturalistic Inquiry*. Newbury Park, CA: Sage Publications
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. New Jersey: Pearson Education.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif (Cetakan ke-36)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2017). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Verma, H., & Chandra, B. (2021). *Digital Service Quality: Transforming Customer Experience in the Modern Era*. Singapore: Springer Nature.

- Widiastuti, N. P. E., & Sukartha, I. G. (2022). Dynamics of Village Credit Institutions in Bali: A Contemporary Analysis. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 112-128.
- Winarti, C. E. (2015). Pengaruh motivasi konsumen, persepsi kualitas, sikap konsumen dan harga terhadap keputusan pembelian mobil Nissan Grand Livina di dealer pusat PT Nissan Motor Indonesia Jl. MT Haryono Kav. 10 Jakarta Timur. *Kelola*, 2(3), 12-21.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill Education.
- Zeithaml, V. A., Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2021). Service Transformation: Conceptualizing Digital Service Innovation. *Journal of Service Research*, 24(1), 3-18.