

**PENGARUH FAKTOR EKSTERNAL DAN INTERNAL TERHADAP
KINERJA LEMBAGA PERKREDITAN DESA (LPD) SERTA DAMPAKNYA
BAGI LOYALITAS MASYARAKAT DESA
(STUDI PADA LPD DI KABUPATEN BADUNG BALI)**

I Gusti Ngurah Putra Suryanata

Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Nasional
(Undiknas) Denpasar
ngurahputrasuryanata@undiknas.ac.id

ABSTRACT

This research aims to examine the effect of external and internal factors on the performance of Village Credit Union – Lembaga Perkreditan Desa (hereinafter referred to as LPD) and village community loyalty in Badung Regency, Bali. The performance of LPD that has been measured based on financial approaches only, will be studied more deeply through several more approaches such as customer or village community satisfaction, internal business process, and growth and learning that is known as balanced scorecard measurement concept.

This research is conducted in Badung Regency and using purposive sampling as sampling technique. There are 64 LPD out of 119 LPD that is chosen as the research sample. It was based on the consideration that the LPD which was established before 1997, which was the beginning of the year of the economic crisis experienced by Indonesia and the condition of the LPD in the crisis years still existed, while many similar financial institutions collapsed. Data analysis is conducted using Structural Equation Modeling (SEM) with Partial Least Square (PLS) approach.

Theoretical findings of the study reveal that external factors with indicators of local regulations, awig-awig, economic conditions, competition from similar financial institutions have a significant positive effect on LPD performance; Internal factors with indicators of organizational structure, culture, human resources have a significant positive effect on LPD performance; External factors have a significant positive effect on internal LPD factors.

Keywords: *Internal and External Factors, Performance, Village Community Loyalty*

PENDAHULUAN

Prinsip Otonomi Daerah menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, Propinsi, Kabupaten dan Kota berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakasa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Desa dapat memiliki badan usaha, untuk itu di Bali telah didirikan Lembaga Perkreditan Desa (LPD).

Dalam menjalankan aktivitasnya pengelolaan LPD diatur dalam Peraturan Daerah Propinsi Bali Nomor 8 Tahun 2002 tentang Lembaga Perkreditan Desa (LPD). Desa dimaksudkan adalah "Desa Pakraman adalah kesatuan masyarakat hukum adat di Propinsi Bali yang mempunyai satu kesatuan tradisi dan tata krama pergaulan hidup masyarakat Hindu secara turun temurun dalam ikatan Kahyangan Tiga atau Kahyangan Desa yang mempunyai

wilayah tertentu dan harta kekayaan sendiri serta berhak mengurus rumah tangganya sendiri". Kedudukan LPD sebagai lembaga keuangan milik Desa Pakraman, sekaligus merupakan bagian dari harta kekayaan desa yang memiliki potensi dalam meningkatkan perekonomian rakyat (Pasal 2 Ayat 1 Perda No. 8 Tahun 2002).

Fungsi dan tujuan LPD menurut Peraturan Daerah (Perda) Propinsi Bali No. 8 Tahun 2002 Tentang Lembaga Perkreditan Desa adalah "sebagai salah satu wadah kekayaan Desa, menjalankan fungsinya dalam bentuk usaha-usaha kearah peningkatan taraf hidup masyarakat Desa". Kegiatan LPD banyak menunjang pembangunan Desa. Usaha-usaha LPD dilakukan dengan tujuan :

- a. Mendorong pembangunan ekonomi masyarakat Desa melalui kegiatan menghimpun tabungan dan deposito dari Krama Desa.
- b. Memberantas ijon, gadai gelap dan lain-lain yang dapat dipersamakan dengan itu.
- c. Menciptakan pemerataan kesempatan berusaha dan perluasan kesempatan kerja bagi Krama Desa.
- d. Meningkatkan daya beli dan memperlancarkan, lalulintas pembayaran dan peredaran uang di Desa.

(Penjelasan Perda Propinsi Bali No : 8 Tahun 2002, Tentang Lembaga Perkreditan Desa)

Pengelolaan LPD sebagai lembaga keuangan mikro milik desa pakraman bertujuan untuk menghimpun dana dari masyarakat kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat desa pakraman yang membutuhkan (Pasal 2 Ayat 2 Perda No. 8 Tahun 2002). Ini menunjukkan bahwa masyarakat desa pakraman dapat memperoleh

pinjaman untuk memenuhi kebutuhan modal usaha, konsumsi dan lainnya. Masyarakat desa pakraman diberi peluang untuk mengembangkan usahanya yang dalam jumlah pinjaman tertentu dengan tanpa anggunan dalam bentuk materiil, cukup dengan rekomendasi dari kepala dusun setempat. Jadi disini fungsi LPD sama dengan fungsi Lembaga Keuangan Mikro (LKM), membantu usaha menengah dan kecil dalam memenuhi kebutuhan modal usaha di pedesaan yang umumnya tidak memiliki akses kedalam dunia perbankan.

Pada tahun 1984 pertama kali dibentuk sebanyak 8 LPD, sampai tahun 2007 jumlah LPD berkembang dengan pesat menjadi 1.352 unit. Pendirian sebuah LPD di desa didasari oleh Pasal 5 Perda No. 8 Tahun 2002, syarat-syarat untuk mendirikan LPD adalah : a) telah memiliki awig-awig tertulis; b) ditinjau dari segi sosial ekonomi, desa tersebut cukup potensial untuk berkembang. Secara kelembagaan sampai dengan Juni 2007 telah tercatat sebanyak 1.352 LPD dengan penyerapan tenaga kerja sebanyak 6.631 orang.

Pertumbuhan jumlah LPD yang demikian cepat secara tidak langsung menunjukkan bahwa Pemerintah Propinsi Bali memiliki keinginan politis yang kuat untuk menyediakan akses kredit bagi masyarakat melalui pendirian LPD. Keinginan politis ini telah dimplementasikan dalam penyediaan modal awal untuk LPD dan pembuatan peraturan-peraturan formal yang mendukung dan sesuai dengan LPD, misalnya peraturan Daerah Propinsi Bali No. 6/1986, tentang Status, Fungsi, dan Peran Desa Adat dan Peraturan Daerah Propinsi Bali No. 8 Tahun 2002, tentang Lembaga Perkreditan Desa. Kedua peraturan berakar dari

norma-norma adat dan sosial masyarakat Bali. Oleh karenanya dapat dikatakan bahwa kedua peraturan daerah tersebut (institusi formal) ditambah dengan peraturan desa adat atau awig-awig (institusi informal) pada setiap desa adat merupakan faktor penting yang mendorong pertumbuhan LPD (Arsyad, 2008; 117). Hal ini membenarkan pendapat bahwa kombinasi antara institusi formal dan informal merupakan suatu cara efektif untuk meningkatkan keberhasilan dan sustainabilitas lembaga-lembaga lokal (World Bank, 2002; dalam Arsyad, 2008).

Perkembangan usaha LPD dalam 6 tahun terakhir dapat dijelaskan sebagai berikut, rata-rata pertumbuhan aset tahunan adalah sebesar 24,55%, rata-rata pertumbuhan dana dalam bentuk tabungan dan deposito sebesar 25,11% pertahun dan pinjaman 23,84%. Melihat perkembangan LPD di atas, jika dibandingkan dengan BPR menunjukkan bahwa LPD masih menjadi primadona bagi masyarakat sebagai tempat (menyimpan dan meminjam dana untuk keperluan modal dan lain-lainnya). Hal ini juga mengindikasikan bahwa LPD masih mendapat kepercayaan dari masyarakat desa, dan merupakan modal untuk meningkatkan loyalitas nasabah atau masyarakat desa: Mengacu pada Peraturan Daerah (Perda) No. 8 Tahun 2002, LPD dimiliki dan dijalankan oleh komunitas yang disebut desa pakraman atau desa adat, dengan seperangkat institusi informal yang dimiliki bersama, seperti norma-norma sosial (awig-awig) dan keagamaan. Akibatnya kepemilikan menjadi sebuah factor mempengaruhi secara signifikan timbulnya rasa kepemilikan (loyalitas) pada anggota komunitas terhadap LPD (Bank BPD Bali,

1986; Arsyad, 2008; 117). Dalam pengembangan sebuah Lembaga Keuangan Mikro (LKM), peningkatan loyalitas nasabah seperti itu, merupakan faktor penggerak utama keberhasilan finansial jangka panjang (Churchill, 2000).

Tingginya tingkat persaingan antar-lembaga keuangan di Bali, termasuk yang beroperasi di wilayah pedesaan, mengharuskan LPD meningkatkan daya saingnya, agar dapat tumbuh dan berkembang dengan lembaga keuangan lainnya seperti BPR (yang beroperasi di Kabupaten Badung sebanyak 57 BPR) dan Usaha Simpan Pinjam Koperasi sebanyak 342 unit. Bagi LPD dapat meningkatkan daya saingnya melalui meningkatkan kinerjanya yaitu tingkat kesehatan yang merupakan salah satu indikator penting untuk dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat merupakan faktor yang penting untuk menciptakan loyalitas nasabah atau masyarakat desa, dimana LPD beroperasi.

Di era globalisasi ini lingkungan organisasi atau perusahaan akan menghadapi situasi penuh dengan ketidakpastian dan kecenderungan mengalami perubahan. Lingkungan bisnis (business environment), dapat dibedakan atas lingkungan eksternal dan lingkungan internal (Wheelen dan Hunger; 2001; 9). Pearce dan Robinson (2000; 71) membedakan lingkungan bisnis atas lingkungan jauh, lingkungan industri dan lingkungan operasional. Lingkungan eksternal terdiri dari lingkungan makro dan lingkungan industri. Lingkungan internal terdiri dari struktur (structure), budaya (culture), sumber daya (resources) (Wheelen dan Hunger : 2001 ; 10).

Lingkungan eksternal mempunyai pengaruh langsung (direct effect) terhadap kinerja tanpa memandang pilihan strategi yang dijalankan perusahaan (Wilkund dalam Heflin Frences, 2007). Sama halnya dengan lingkungan eksternal, lingkungan internal juga mempunyai pengaruh terhadap kinerja perusahaan. Pengaruh lingkungan internal terhadap kinerja perusahaan adalah positif, artinya semakin baik kondisi lingkungan internal perusahaan, maka semakin baik kinerja perusahaan (Ireland dan Hoskisson, 2002;102) Disamping itu diduga pula bahwa lingkungan internal dipengaruhi oleh lingkungan eksternal, lingkungan eksternal ini akan mempengaruhi kinerja lingkungan internal. Kinerja perusahaan dalam penelitian ini, diukur menggunakan pendekatan balanced scorecard (BSC) yaitu melalui pendekatan empat perspektif yaitu perspektif finansial, pelanggan, proses bisnis internal dan pertumbuhan dan pembelajaran (Kaplan dan Norton, 1996) .

Kinerja perusahaan yang baik diduga akan mempengaruhi loyalitas nasabah LPD yaitu masyarakat atau krama desa, semakin baik kinerja LPD, maka semakin tinggi loyalitas masyarakat desa. Kinerja perusahaan yang baik diharapkan dapat meningkatkan loyalitas nasabah, seperti hasil penelitian Drake (1998) dan Best (2002) menyatakan bahwa "pada industri perbankan menunjukkan bahwa terdapat hubungan kausal positif dan sangat signifikan antara pertumbuhan dan kemampuan suatu bank dengan loyalitas nasabah". Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan masalah-masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah faktor eksternal berpengaruh signifikan terhadap kinerja LPD?
2. Apakah faktor internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja LPD?
3. Apakah faktor eksternal berpengaruh signifikan terhadap faktor internal LPD?
4. Apakah kinerja LPD berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah atau masyarakat desa?

TINJAUAN PUSTAKA

Analisis Lingkungan

Lingkungan merupakan segala sesuatu yang berada di luar organisasi (Robbins, 1997 ; 226). Menurut Smircich dan Stubbart (1985); Mansfield (1990) dalam Brooks and Weatherson (1997;4), definisi lingkungan memiliki masalah intelektual, sehingga para peneliti mengkatagorikan dengan pendekatan berbeda. Dalam konteks manajemen strategi didefinisikan berdasarkan dekat dan jauhnya lingkungan dari organisasi atau langsung dan tidak langsungnya lingkungan mempengaruhi organisasi. Lingkungan yang paling dekat dengan organisasi atau disebut juga task environment, industry environment '(Hitt, Ireland, Hoskisson, 2001;22); (Pearce dan Robinson 2000;71), Specific environment (Robbins, 1997;231) yaitu lingkungan yang langsung mempengaruhi strategi, mencakup pesaing, pemasok, pelanggan dan serikat dagang. Selanjutnya lingkungan secara tidak langsung mempengaruhi strategi atau disebut juga general environment (Hitt, Ireland, Hoskisson, 2001; Robbins, 1997), remote environment (Pearce dan Robinson, 2000). Wheleen dan Hunger (2001;9) membedakannya atas lingkungan internal (Internal

Environment) dan lingkungan eksternal (External Environment).

Analisis lingkungan merupakan salah satu unsur penting proses manajemen strategi, sebab analisis lingkungan menghasilkan sejumlah informasi yang diperlukan untuk menilai dan melihat masa depan organisasi atau perusahaan. Tujuan dari analisis lingkungan adalah agar organisasi atau perusahaan mampu memanfaatkan informasi perubahan untuk mendapatkan keunggulan kompetitifnya di masa depan.

Loyalitas Nasabah atau Masyarakat Desa

Era perdagangan bebas dewasa ini, perusahaan dituntut untuk menemukan dan membangun sistem manajemen yang mampu secara profesional meretensi para pelanggannya. Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan mereka.

Oliver (1999;392) mengungkapkan definisi "loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku". Menurut Griffin (2003; 4) "loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang/jasa suatu perusahaan yang dipilih".

Pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan, hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya, sebagaimana diungkapkan Griffin (2003; 31), pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Melakukan pembelian secara teratur (Makes regular repeat purchases)
2. Membeli diluar lini produk/jasa (Purchases across product and service lines)
3. Merekomendasikan produk lain (Refers other)
4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (Demonstrates an immunity to the full of the competition).

Lingkungan Eksternal, Lingkungan Internal, Kinerja Perusahaan

Lingkungan bisnis eksternal, lingkungan bisnis internal dan kinerja secara teoritis mempunyai keterkaitan antara yang satu dengan lainnya. Dalam perspektif manajemen strategi, lingkungan merupakan faktor kontekstual penting yang mempunyai dampak terhadap kinerja perusahaan (Child, 1997; Hamel dan Prahalad, 1994). Oleh karena itu dalam perumusan strategi terlebih dahulu dilakukan pengamatan terhadap lingkungan, baik lingkungan eksternal maupun lingkungan internal. Menurut Yadong Loa (1999) bahwa lingkungan dan strategi mempunyai hubungan dengan kinerja pada usaha kecil di China.

Keterkaitan lingkungan internal dengan kinerja dikemukakan oleh Hitt, Ireland dan Hoskisson (2001; 102) menyatakan melalui analisis lingkungan internal sebuah perusahaan menetapkan apa yang dapat dilakukannya yaitu,

tindakan-tindakan yang dimungkinkan oleh sumber daya, kapabilitas, dan kompetensi intinya yang unik. Lebih lanjut keputusan yang dibuat para manajer terhadap sumber daya, kapabilitas, dan kompetensi inti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemampuan perusahaan untuk mengembangkan keunggulan kompetitif dan menghasilkan laba di atas rata-rata.

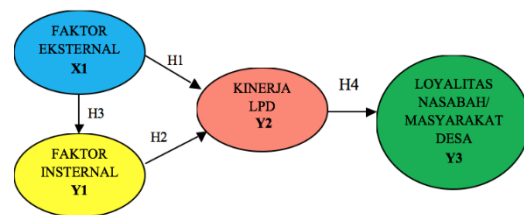
Selanjutnya keterkaitan lingkungan bisnis eksternal, internal dan kinerja dikemukakan oleh Mulyadi (2001; 121) yang menjelaskan bahwa dalam lingkungan bisnis yang dinamis dan kompleks, perusahaan perlu menyusun rencana strategis agar dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Bukti empiris yang ada umumnya menunjukkan bahwa perusahaan yang berhasil menyelaraskan lingkungan internal dengan lingkungan eksternalnya akan memperlihatkan kinerja yang lebih baik dibandingkan perusahaan-perusahaan yang kurang berhasil menyelaraskan strateginya (Elenkov, 2000).

Kinerja LPD dengan Loyalitas Nasabah atau Masyarakat Desa

Era perdagangan bebas dewasa ini, perusahaan dituntut untuk menemukan dan membangun sistem manajemen yang mampu secara profesional mempertahankan pelanggannya. Griffin (2003; 16) dalam satu penelitiannya menunjukkan bahwa kemampuan mempertahankan pelanggan secara langsung akan berpengaruh terhadap tingkat kemampulabaan. Kesetiaan pelanggan merupakan determinan yang paling utama dalam kinerja keuangan jangka panjang, dimana secara signifikan terlihat bahwa tingginya kesetiaan pelanggan ternyata mampu menaikkan laba

perusahaan (Mc Dougall, 2000; 392). Pendapat para ahli diatas sangat relevan dengan hasil penelitian Drake (1998; 228) pada industri perbankan yang menunjukkan, bahwa terdapat hubungan kausal yang positif dan sangat signifikan antara pertumbuhan dan kemampulabaan suatu bank dengan kesetiaan atau loyalitas para pelanggannya. Hallowell (1996; 27) berpendapat bahwa pelanggan loyal mampu meningkatkan laba melalui peningkatan pendapatan, penurunan daya untuk memperoleh pelanggan dan semakin rendahnya sensitivitas mereka terhadap harga yang ditawarkan.

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hipotesis

- H1: Faktor eksternal berpengaruh signifikan terhadap kinerja LPD.
- H2: Faktor internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja LPD.
- H3: Faktor eksternal berpengaruh signifikan terhadap faktor internal LPD.
- H4: Kinerja LPD berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah atau masyarakat desa.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian survei, karena menggunakan kuesioner sebagai

alat untuk mengumpulkan data yang pokok. Penelitian survei dengan maksud penjelasan atau confirmatory atau explanatory adalah penelitian survei yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh LPD yang terdaftar di Kabupaten Badung sebanyak 119 LPD. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampel purposive didasarkan oleh pertimbangan tertentu. Pertimbangan dimaksud adalah bahwa pengambilan sampel didasari atas pertimbangan yaitu tahun berdirinya. Sampai tahun 2007, jumlah LPD di Kabupaten Badung sebanyak 119 unit dengan tahun berdirinya bervariasi, dimulai tahun 1984 sampai dengan tahun 2002. Penetapan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 64 LPD yaitu LPD yang didirikan sebelum tahun 1997, dengan pertimbangan bahwa tahun 1997 adalah tahun penuh dengan tantangan dalam bidang ekonomi dan moneter yang disebut krisis multidimensi. Banyak Lembaga Keuangan khususnya Perbankan yang bangkrut, sedangkan 64 LPD di Kabupaten Badung, seluruh LPD dalam keadaan survive. Kondisi ini menunjukkan keberadaan LPD masih tangguh menghadapi goncangan krisis ekonomi dan keuangan.

Teknik Analisis Data

Pengolahan data yang terkumpul dari hasil penyebaran kuesioner dan pengumpulan data sekunder dilakukan dalam 4 (empat) langkah yaitu: editing, entry, tabulasi dan analisis data. Mengingat model dalam penelitian ini adalah model kausalitas

(hubungan/pengaruh sebab akibat), maka untuk menguji hipotesis yang diajukan digunakan alat uji Model Persamaan Partial Least Square (PLS) dan analisis komponen utama (Principle Components Analysis).

HASIL PENELITIAN

Hasil Pengujian Hipotesis

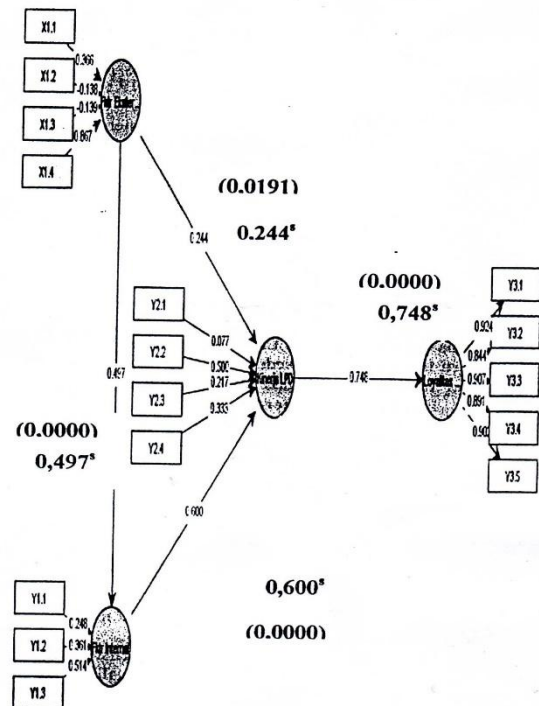
Hasil analisis secara lengkap, terdapat dalam hasil analisis PLS, dapat dilihat pada Tabel 1 menyajikan hasil pengujian hipotesis pengaruh langsung.

Tabel 1
Hasil Pengujian Hipotesis

Variabel Bebas	Variabel Terikat	Koefisien Jalur	p-value	Keterangan
Faktor Eksternal	Kinerja LPD	0.244	0.0191	Signifikan
Faktor internal	Kinerja LPD	0.600	0.0000	Signifikan
Faktor Eksternal	Faktor Internal	0.497	0.0000	Signifikan
Kinerja LPD	Loyalitas Masyarakat Desa	0.748	0.0000	Signifikan

Sumber : Data primer diolah

Hasil pengujian hipotesis jalur-jalur juga dapat dilihat pada gambar diagram jalur sebagai berikut (Gambar 2).



Gambar 2. Diagram Jalur Hasil Pengujian Hipotesis

Keterangan :

S = Jalur signifikan

Angka dalam tanda kurung adalah p-value

Angka dicetak tebal adalah koefisien jalur

Pengaruh Faktor Eksternal Terhadap Kinerja

Setelah dilakukan pengujian, hasilnya menunjukkan bahwa koefisien jalur pengaruh langsung variabel faktor eksternal terhadap kinerja

LPD diperoleh nilai 0,244 dengan p-value = 0,019. Nilai $p = 0,019 < \alpha = 0,05$ (Tabel 1) sehingga hipotesis H1 diterima. Artinya bahwa ada pengaruh yang signifikan faktor-faktor eksternal terhadap kinerja LPD.

Karena koefisien bertanda positif, berarti hubungan antara keduanya searah, yaitu semakin kondusif faktor eksternal akan mengakibatkan semakin baik kinerja LPD. tetap eksisnya usaha mereka.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Child (1971), Porter (1993), Peter Wright (1966), Elenkov (1997), Wilkud (1999), Hitt Ireland, Hoskisson (2001) dan David (2006) yang menyatakan Faktor-faktor Eksternal mempunyai pengaruh terhadap kinerja perusahaan. Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Suparyadi (2003); Nurhajati (2003); Yuniawati (2003); Habid Jamin (2005) yang menemukan bahwa ada pengaruh faktor-faktor eksternal terhadap kinerja perusahaan.

Pengaruh Faktor Eksternal Terhadap Faktor Internal

Hasil penelitian ini mendukung pendapat Mintzberg (1997),

Wheelen dan Hunger (2001), Riley (1983), Anderson (2000), Draft (1992), Burns dan Stalker (2001), O'Niell, Beauvais, Scholl (1997), Hofstede (1994), Kilman et.al (1985), Robbins dan Coulter (1999), Schein (1996), Gibson dan Donnely (1995) dan Peter Wright (1996), Jauch dan Glueck (1989), Kaplan dan Norton (1996), Rohm (2003), Hansen dan Mowen (2003), Sidik (2002), yang kesimpulannya adalah faktor-faktor internal mempengaruhi kinerja LPD.

Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Suparyadi (2003); Nurhajati (2003); Habid Jamin (2005) yang menemukan bahwa ada pengaruh faktor-faktor eksternal terhadap kinerja perusahaan.

Pengaruh Faktor Eksternal Terhadap Faktor Internal

Setelah dilakukan pengujian menghasilkan koefisien jalur pengaruh langsung variabel faktor eksternal terhadap faktor internal diperoleh nilai 0,497 dengan p-value $< 0,000$, dimana nilai $p < \alpha = 0,497$ (Tabel), sehingga hipotesis H3 diterima. Ini berarti bahwa ada pengaruh signifikan faktor-faktor eksternal mempengaruhi faktor-faktor internal LPD. Karena koefisien bertanda positif, berarti hubungan antara keduanya searah, yaitu semakin baik kondusif faktor eksternal akan mengakibatkan semakin baik kondusif faktor eksternal akan mengakibatkan semakin baik kondisi faktor internal LPD.

Penelitian ini mendukung pendapat Jauch dan Glueck (1989), Child (1972), Mulyadi (2001), yang menyatakan bahwa faktor-faktor eksternal akan mengakibatkan semakin baik kondisi faktor internal LPD.

Hasil ini juga mendukung hasil penelitian Suparyadi (2003);

Nurhajati (2003); Habid Jamin (2005) yang menemukan bahwa bahwa ada pengaruh faktor-faktor eksternal terhadap kinerja perusahaan.

Pengaruh Kinerja Terhadap Loyalitas Nasabah atau Masyarakat Desa

Penelitian ini ingin menguji pendapat Griffin (2002), Mc Dougall (2000), Kotler (2000), Drake (1998), Hallowell (1996), Webster (1997), Liu et.al (2003), Chen et.al (2002), Reihheld (1996), Formant (1993), Aspinall (1993) dan Morgan & Hunt (1994).

Setelah dilakukan pengujian menghasilkan koefisien jalur pengaruh langsung variabel kinerja LPD terhadap loyalitas nasabah atau masyarakat desa diperoleh nilai 0,748 dengan $p\text{-value} < 0,000$, dimana $p\text{-value} = 0,000 < \alpha = 0,748$ (Tabel 1), sehingga hipotesis H4 diterima. Artinya ada pengaruh yang signifikan antara Kinerja terhadap Loyalitas Nasabah atau masyarakat desa. Karena koefisien bertanda positif, berarti hubungan antara keduanya searah, yaitu semakin baik kinerja LPD akan mengakibatkan semakin loyal nasabah atau masyarakat desa. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Best (1997) dan Drake (1998) pada industri perbankan yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan kausal yang positif dan sangat signifikan antara pertumbuhan dan kemampuan suatu bank dengan loyalitas para pelanggannya.

Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Hal ini yang menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan

mempertahankan mereka. Hal ini sudah tentu tidak udah, melalui tahap-tahapan mulai dari mencari pelanggan sampai memperoleh partners.

Pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan seperti apa yang diungkapkan oleh Kotler (2004) bahwa "upaya pencapaian loyalitas pelanggan merupakan tujuan pemasaran dalam melinium mendatang melalui pembentukan dan pemeliharaan loyalitas dengan menunjukkan kepedulian perusahaan dalam menangani berbagai kebutuhan pelanggan melalui pemeliharaan hubungan yang baik".

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari hasil penelitian dan pengolahan data serta pembahasan, dapat ditarik kesimpulan dalam rangka menjawab tujuan penelitian yaitu:

1. Variabel faktor-faktor eksternal yang meliputi: Peraturan Daerah (Perda) No. 8 tahun 2002, awig-awig, kondisi ekonomi, persaingan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Lembaga Perkreditan Desa (LPD).
2. Variabel faktor-faktor internal yang terdiri dari struktur organisasi, budaya organisasi, dan sumber daya manusia, mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja LPD. Dengan demikian semakin baik atau kondusif faktor-faktor internal, maka semakin baik kinerja.
3. Variabel faktor-faktor eksternal berpengaruh positif dan signifikan terhadap faktor-faktor internal LPD. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik atau kondusif kondisi faktor-faktor eksternal, maka

semakin baik atau kondusif faktor-faktor internal.

4. Variabel kinerja LPD signifikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah atau masyarakat desa (menerima H4). Dengan demikian penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja LPD, maka semakin loyal nasabah atau masyarakat desa.

Implikasinya adalah faktor-faktor eksternal dan faktor-faktor internal secara langsung mempengaruhi kinerja LPD. Faktor eksternal disamping secara langsung mempengaruhi kinerja LPD, juga mempengaruhi faktor-faktor internal, kemudian baru mempengaruhi kinerja LPD. Akhirnya kinerja LPD yang paling besar pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah atau masyarakat desa. Upaya untuk meningkatkan loyalitas nasabah atau masyarakat desa adalah dengan meningkatkan kinerja LPD (LPD sehat), sedangkan agar supaya LPD itu sehat, perlu diperhatikan faktor-faktor eksternal dan internal yang mempengaruhi kinerja LPD.

Keterbatasan Penelitian

Hasil penelitian ini disadari, belum mampu menjawab secara tuntas keterkaitan antara variabel faktor-faktor eksternal LPD, faktor-faktor internal LPD, kinerja LPD, dan loyalitas nasabah atau masyarakat desa kepada LPD. Hal ini disebabkan karena keterbatasan dalam penelitian ini yaitu pada pengukuran variabel kinerja LPD, yang didasarkan pada persepsi pimpinan LPD (responden). Hasilnya akan tentu berbeda apabila pengukuran variabel kinerja LPD juga dilakukan berdasarkan persepsi nasabah.

Saran

Ada beberapa saran yang perlu peneliti sampaikan, yaitu:

1. Untuk para peneliti yang ingin mengkaji permasalahan yang sama dimasa yang akan datang, agar lebih memperluas cakupan obyek penelitian jika support (dana dan waktu) mendukung, karena dengan demikian generalisasi hasil penelitian dapat dilakukan lebih baik. Jika memungkinkan kinerja LPD hendaknya dilihat dari persepsi nasabah atau masyarakat desa. Di samping itu, agar diupayakan menambah indikator pada setiap variabel penelitian, sehingga dapat lebih menunjukkan keobyektifan dalam menarik kesimpulan penelitian.
2. Bagi Pemerintah Kabupaten Badung khususnya dan Pemerintah Propinsi Bali umumnya, hendaknya LPD diberdayakan dan dilindungi dengan Peraturan Daerah dan awig-awig daerah setempat, karena indikator-indikator tersebut diatas masih memberikan kontribusi yang positif signifikan terhadap kinerja LPD. Artinya semakin kondusif Peraturan Daerah (Perda) No. 8 Tahun 2002, dan Awig-awig, maka semakin baik kinerja LPD, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap loyalitas nasabah atau masyarakat desa. Sebaiknya kedua institusi ini (institusi formal) yaitu pemerintah daerah melalui Peraturan Daerah (Perda) bersinergi dengan institusi informal (Desa adat melalui awig-awig), sehingga menjadi peluang untuk meningkatkan kinerja LPD, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas-nasabah atau masyarakat desa.
3. Bagi LPD hendaknya perlu diperhatikan, bahwa untuk meningkatkan kinerja LPD perlu

diperhatikan faktor-faktor eksternal seperti: Perda No. 8 Tahun 2002, Awig-Awig, Kondisi ekonomi, Tingkat persaingan. Untuk faktor-faktor internal seperti: struktur organisasi, budaya dan sumber daya manusia. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kinerja LPD paling besar pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah atau masyarakat desa. Di dalam pengukuran kinerja LPD diupayakan supaya tidak saja hanya berdasarkan pendekatan perpektif finansil, tetapi juga perspektif yang lain seperti, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, perspektif pelanggan dan perspektif proses bisnis internal.

DAFTAR PUSTAKA

- Andersen T.A., 1965, *Coordinating Strategic and Operational Planning, Business Horison*, Page: 49-55.
- Andersen, 2000. Organizational design: Two lessons to learn before reorganizing. *International journal of organization theory and behavior*.
- Anderson, H.V., Lawrie, G., 2002, Esaminging Opportunities for Improving Public Sector Governance Through Better Strategic Management, 2 GC, V/ *Working Paper*, 2 GC Limited.
<http://wvrw.2ge.couk>.
- Ansoff H.I., 1976, *Managing Strategic Surprise by Response to Weak Signals*, California Management Review, p: 21-33.
- Anoraga P. Suyati S., 1995. *Prilaku Keorganisasian*, Penerbit Pustaka Jaya. Jakarta.
- Arogyaswamy, B., Charles, M.B., 1987, Organizational Culture: Internal and External Fits, *Journal of Management (JOM)*, 13, p. 647-658.
- Arsyad, Lincoln, 2006, Assessing Factors Affecting the Repayment Rate of Microfinance Institutions: A Case Study of Village Credit Institutions of Gianyar, Bali. *Gajah Mada International Journal of Business*, May-Agustus, Vol. 8, No. 2, pp.247-273.
- , 2008, Lembaga Keuangan Mikro; Institusi, Kinerja, dan Sustainabilitas, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Aspinall, Keith, W Frederick, F., Reichheld, 1993, *Building High Loyalty Business System, Customer Retention Strategies, Five Leading Perspective*, American Bankers Association, Washington, USA.
- Bagian Perekonomian Setda Kabupaten Badung, 2007. Profil LPD Badung.
- Biro Perekonomian dan Pembangunan, Sekretafiat Daerah Propinsi Bali, 2003, *Peraturan Daerah Propinsi Bali Nomor 8 Tahun 2002, Tentang Lembaga Perkreditan Desa (LPD)*, disertai Keputusan Gubernur Bali.
- Bun, Tom dan G.M. Stalker. 2001. The manajemen of innovation. Oxford University Press.

- Besse Wediawati, 2002, Dampak Pola Pembinaan Perusahaan Modal - Venture, *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) Cabang Surabaya, Vol. 2, No. 1, Januari 2002.
- Best, Roger, J, 2002. *Market Based Management Strategies For Growing Customer Value and Probability*, Prentice Hall, Inc.
- Bolman dan Deal, 1997, *Reframing organizations*, San Francisco, CA. JosseyBass.
- Bourgeois III, L. J., 1980, *Strategy and Environment: A Conceptual Integration*. Academy of Management Review, 5 (1), 25-39.
- Bhuono Agung Nugroho, 2005, *Strategi Jitu Pemilihan Statistik dengan SPSS*, Andi, Yogyakarta.
- Chan, Syafruddin, 2003, *Relationship Marketing. Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Child J., 1997, *Organizational Structure, Environment and Performance: The Role of Strategic Choice*, *Sociology*, Januari, Page: 1-22.
- David, Fred R. 2006. *Strategic Management: Manajemen Strategic*, Konsep. Buku 1, Edisi 10, Terjemahan Pauly Sulistio & Harryadin Mahardika. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.