FAKTOR DETERMINAN *NON PERFORMING LOAN* BADAN USAHA MILIK DESA (BUM DESA) (Studi Kasus pada BUM Desa "Sari Guna Amertha" Desa Sinabun-Singaraja)

Oleh

Gede Suardana[16], suardana.virgo@gmail.com
I Made Madiarsa[17], mademadiarsa@yahoo.co.id
Ni Nyoma Resmi[18] nyoman.resmi@unipas.ac.id

Abstrak

Upaya untuk mempercepat pembangunan Indonesia pemerintah pusat memprogramkan dan melaksanakan pembangunan mulai dari pinggiran yaitu dari desa. Sumber pendanaan untuk desa membangun diharapkan dominan bersumber dari Pendapatan Asli Desa (PAD) yang diberikan oleh Badan Usaha Milik Desa (BUM Desa) sehingga dapat menjadi desa mandiri. BUM Desa sesuai ketentuan yang berlaku dapat mengembangkan usaha sesuai potensi yang dimiliki oleh desa. Di Kabupaten Buleleng sebagian besar BUM Desa melakukan unit usaha simpan pinjam. Unit usaha simpan pinjam memiliki risiko atas pinjaman yang diberikan tidak dapat ditagih kembali. Berbagai upaya pendampingan sudah dilakukan untuk mengembangkan usaha BUM Desa termasuk menghindari munculnya pinjaman bermasalah atau *non performing loan* (NPL) namun ternyata pinjaman bermasalah masih bertambah. BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun termasuk salah satu yang memiliki pinjaman bermasalah. Sangat penting diketahui tentang perilaku konsumen untuk membuat kebijakan dalam pengendalian usaha simpan pinjam. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan loyalitas, pengaruh kemampuan ekonomi nasabah terhadap loyalitas nasabah dan NPL, pengaruh karakteristik individu terhadap loyalitas nasabah, pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah, pengaruh loyalitas dan kepercayaan terhadap *non performing loan* (NPL). Penelitian ini dilakukan di BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng. Responden penelitian adalah nasabah yang memiliki pinjaman bermasalah sebanyak 168 orang. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Dalam penelitian ini dikenal variabel laten (*latent variabel*) yang dibentuk oleh beberpa indikator (*observed variabel*). Teknis analisis data dengan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian ini dalam bentuk faktor-faktor yang determian berpengaruh terhadap *non performing loan* BUM Desa "Sari Guna Amertha" Desa Sinabun.

[16] enaga Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Unipas
[17] Tenaga Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Unipas
[18] Tenaga Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Unipas

Pendahuluan

Upaya untuk mempercepat pembangunan Indonesia pemerintah pusat memprogramkan dan melaksanakan pembangunan mulai dari pinggiran yaitu dari desa. Dengan diundangkannya Undang Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa, menjadi momentum kebangkitan percepatan pembangunan desa, yang mengatur kewenangan lokal desa dan hak asal usul. Dalam pembangunan desa terdapat dua hal utama yaitu: desa membangun dan membangun desa. Desa membangun berarti desa memiliki kewenangan penuh dalam mengelola desanya sendiri. Pemerintahan desa bersama masyarakat desa bekerja bersama memajukan dan mengembangkan desanya sendiri. Membangun desa merupakan kewenangan dari pemerintah pusat, pemerintah daerah atau pemerintah kabupaten untuk membantu pengembangan desa. Desa dapat mengikuti program-program pengembangan desa yang telah dibentuk oleh pemerintah pusat salah satu contohnya program dari Kementerian Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (Kemendes). Kemendes mempunyai tanggung jawab penuh dalam meningkatkan pemberdayaan ekonomi masyarakat desa demi mewujudkan kemandirian desa dan mengurangi kesenjangan antara desa dan kota.

Amanat Undang-Undang Desa Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa, Desa dapat mendirikan Badan Usaha Milik Desa. Sesuai dengan Permendes Republik Indonesia, Nomor 4 tahun 2015 tentang Pendirian, Pengurusan dan Pengelolaan, dan Pembubaran Badan Usaha Milik Desa pada ketentuan umum disebutkan Badan Usaha Milik Desa, selanjutnya disebut BUM Desa, adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian modalnya dimiliki oleh Desa melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan desa yang dipisahkan guna mengelola aset, jasa pelayanan, dan usaha lainnya untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat desa. Dalam ketentuan peralihan permendesa tersebut disebutkan BUM Desa atau sebutan lain wajib melakukan penyesuaian dengan ketentuan tentang BUM Desa.

Salah satu jenis usaha yang dapat dilakukan oleh BUM Desa yaitu bisnis keuangan (*financial business*) yang memenuhi kebutuhan usaha-usaha skala mikro yang dijalankan oleh pelaku usaha ekonomi Desa. Pada saat BUM Desa menjalankan usaha bisnis keuangan (*financial business*), maka risiko yang

dihadapi adalah risiko tidak terbayarnya pinjaman yang diberikan kepada debitur atau peminjam. Menurut Dahlan Siamat (2004:92) risiko kredit merupakan suatu risiko akibat kegagalan atau ketidakmampuan nasabah mengembalikan jumlah pinjaman yang telah diterima dari bank beserta bunganya sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan atau dijadwalkan. Risiko kredit termasuk *non performing loan*. *Non performing loan* (NPL) adalah pinjaman bermasalah, debitur tidak mampu memenuhi pembayaran tunggakan pinjaman dan bunganya dalam jangka waktu yang telah disepakati dalam perjanjian.

BUM Desa "Sari Guna Amertha" Desa Sinabun, Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng berdiri pada bulan Nopember tahun 2014 dan mulai beroperasi pada bulan Oktober 2015 setelah mendapat bantuan dana GSM sebesar Rp 1.020.000.000,-. Dari dana tersebut 80% nya yaitu Rp 800.000.000,- digunakan untuk usaha unit simpan pinjam. Kegiatan unit simpan pinjam diutamakan untuk memberikan pelayanan pinjaman kepada rumah tangga sasaran (RTS) dengan bunga 1% perbulan tanpa jaminan. Dalam kurun waktu Oktober tahun 2015 sampai akhir Desember tahun 2018 jumlah pinjaman mencapai Rp 687.374.277,00,- dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 1.1
BUM Desa "Sari Guna Amertha" Desa Sinabun
Jumlah Pinjaman GSM Menurut Klasifikasi

No.	Klasifikasi Pinjaman	Jumlah		
		Orang	(dalam ribuan)	Persentase
1	Lancar	101	300.679.016,00	43,74%
2	Kurang Lancar	50	112.656.000,00	16,395
3	Diragukan	13	43.866.000,00	6,38%
4	Macet	98	230.173.261,00	33,49%
Jumlah		262	687.374.277,00	

Sumber: BUM Desa Sari Guna Amerta 2019

Berdasarkan tabel di atas pinjaman yang dikategorikan lancar hanya 43,74%, dan sisanya 56,26% bermasalah (kurang lancar, diragukan dan macet) dengan jumlah nasabah mencapai 161 orang. Kondisi ini sangat memprihatinkan karena dalam usia BUM Desa baru 3,5 tahun sudah mempunyai kredit bermasalah cukup banyak. Upaya untuk memberikan pelayanan kepada semua lapisan

masyarakat tidak saja untuk rumah tangga sasaran, Pemerintahan Desa Sinabum menambah modal penyertaan untuk usaha simpan pinjam. Klasifikasi pinjaman non GSM sebagai berikut.

Tabel 1.2
BUM Desa "Sari Guna Amertha" Desa Sinabun
Jumlah Pinjaman Non GSM Menurut Klasifikasi

No.	Klasifikasi Pinjaman	Jumlah		
		Orang	(dalam ribuan)	Persentase
1	Lancar	14	99.886.272,00	87,00%
2	Diragukan	1	2.886.500,00	2,51%
3	Macet	6	12.039.125,00	10,49%
Jumlah		21	114.811.897,00	

Sumber: BUM Desa Sari Guna Amerta 2019

Ternyata pinjaman yang diberikan kepada masyarakat non RTS juga mengalami masalah ada pinjaman bermasalah mencapai 13,00%. Pelayanan kredit untuk GSM dan non GSM mencapai 283 orang atau 20,67% dari seluruh KK yang ada dan menyebar di 4 Banjar Dinas di Desa Sinabun sebanyak 1.369 KK. Potensi yang belum dilayani masih cukup banyak. Berikut ini disampaikan jumlah KK dan penduduk yang ada di Desa Sinabun seperti Tabel 1.3.

Tabel 1.3
BUM Desa "Sari Guna Amertha" Desa Sinabun Jumlah KK dan Penduduk

No.	Banjar Dinas (BD)	Jml KK	Penduduk (orang)		Jumlah (orang)
			Laki-Laki	Perempuan	
1	BD. Menasa	423	733	728	1.461
2	BD. Tengah	432	958	820	1.778
3	BD. Jero	232	421	481	902
4	BD. Dalem	282	736	712	1.448
		1.369	2.848	2.741	5.589

Sumber: BUM Desa Sari Guna Amerta 2019

Munculnya pinjaman bermasalah seharusnya tidak terjadi mengingat untuk menjalankan usaha BUMDes yang mendapatkan dana GSM, dibantu oleh seorang pendamping yang ditugaskan oleh Pemerintah Provinsi Bali. Pendampingan ini dilakukan selama 2 tahun pertama. Di setiap desa juga disediakan Pendamping Desa, dan Pendamping Lokal Desa yang ikut mengawal pengembangan usaha BUM Desa. Untuk tingkat kabupaten juga sudah disiapkan Tenaga Ahli (TA) yang secara khusus membantu pelaksana operasional BUM

Desa dalam mengembangkan usahanya. Dari fasilitas yang disiapkan tersebut juga masih dijumpai banyaknya pinjaman bermasalah.

Untuk mengatasi banyaknya pinjaman bermasalah yang dihadapi oleh BUM Desa di Kabupaten Buleleng, maka Pemerintah Kabupaten Buleleng membentuk Tim Pembina dan Pengendali Bum Desa, yang bertugas untuk membantu mengatasi permasalahan yang sedang dihadapi oleh BUM Desa. BUM Desa Sari Guna Amerta Desa Sinabun juga sudah pernah dibina oleh Tim dimaksud pada awal tahun 2018. Namun sampai akhir tahun 2018 belum ada perubahan yang signifikan terhadap perbaikan klasifikasi pinjaman yang diberikan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng?
2) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng?
3) Apakah terdapat pengaruh kemampuan ekonomi nasabah terhadap loyalitas nasabah BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng?
4) Apakah terdapat pengaruh karakteristik individu terhadap loyalitas nasabah BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng?
5) Apakah terdapat pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng?
6) Apakah terdapat pengaruh kemampuan ekonomi nasabah terhadap *non performing loan* BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng?

7) Apakah terdapat pengaruh loyalitas terhadap *non performing loan* BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng?
8) Apakah terdapat pengaruh kepercayaan terhadap *non performing loan* BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng?
9) Faktor apakah yang dominan memengaruhi *non performing loan* di BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng.
2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng.
3) Untuk mengetahui pengaruh kemampuan ekonomi nasabah terhadap loyalitas nasabah BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng.
4) Untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap loyalitas nasabah BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng.
5) Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng.
6) Untuk mengetahui pengaruh kemampuan ekonomi nasabah terhadap *non performing loan* BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng.

7) Untuk mengetahui pengaruh loyalitas terhadap *non performing loan* BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng.
8) Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap *non performing loan* BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng.
9) Untuk mengetahui faktor yang dominan memengaruhi *non performing loan* di BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng?

Keutamaan/Urgensi Penelitian

Urgensi penelitian ini dilakukan adalah membantu BUM Desa untuk dapat menjadi tumpuan setiap desa dalam menghasilkan Pendapatan Asli Desa (PAD) yang nantinya menjadi sumber dana untuk desa membangun, menuju desa mandiri. Sebagian besar unit usaha yang dilakukan oleh BUM Desa yaitu dalam bidang jasa keuangan yang memiliki risiko adanya pinjaman bermasalah (diragukan, macet). Dari kondisi tersebut penting untuk dikaji untuk menemukan dan mengenali faktor-faktor yang memengaruhi dan dominan memengaruhi munculnya pinjaman bermasalah, sehingga dapat dicarikan solusi pemecahan untuk mengatasi pinjaman bermasalah, dan mengantisipasi munculnya pinjaman bermasalah baru.

Temuan yang ditargetkan

Pada penelitian ini temuan yang ditargetkan adalah ditemukannya faktor-faktor yang determinan terhadap *non performing loan*, yang akan diformulasikan menjadi faktor penentu dalam analisis kredit yang dilakuan oleh bagian analis kredit BUM Desa. Menjadi dasar untuk membuat kebijakan tentang prinsip kehati-hatian dalam pemberian kredit dituangkan dalam SOP pemberian pinjaman.

Metodologi Penelitian

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah pada BUM Desa Sari Guna Amertha, Desa Sinabun, Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang memiliki pinjaman bermasalah, berjumlah 168 orang. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi untuk memenuhi syarat penggunaan analisis data dengan model *Structural Equation Modeling* (SEM).

Tehnik Pengumpulan Sampel

e) Observasi (*Observation*),

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas keseharian, lingkungan dan sarana kerja yang berhubungan dengan penulisan ini.

f) Wawancara

Merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan Tanya jawab langsung baik kepada pengelola dan dengan konsumen BUMDesa Sari Guna Amertha, Desa Sinabun, Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng berkaitan dengan masalah yang diteliti.

g) Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data melalui catatan atau dokumen yang dimiliki oleh BUMDesa Sari Guna Amertha, Desa Sinabun, Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng yang berhubungan dengan masalah penelitian.

h) Angket (*Quesionnaire*),

Kuisioner adalah pengumpulan data dilakukan melalui daftar pernyataan yang disiapkan untuk tiap responden / nasabah pada BUMDesa Sari Guna Amertha.

Teknik Analisis Data

Analisis data bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh antara variabel eksogen terhadap variabel endogen. Variabel eksogen merupakan variabel independen yaitu variabel yang memengaruhi nilai dari variabel lain, sedangkan variabel endogen merupakan variable dependen yaitu varibel yang

dipengaruhi oleh variabel eksogen dalam model tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung. Variabel tersebut merupakan variabel laten (*latent variabel*) yang dibentuk oleh beberapa indikator (*observed variabel*). Oleh karena itu, untuk menganalisis data dalam penelitian ini digunakan teknik analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) yang merupakan sekumpulan tehnik-tehnik statistikal yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit, secara simultan (Augusty Ferdinand, 2011). Model struktural adalah nama lain dari model kausal yang biasa dilakukan analisis regresi. Sebuah model struktural yang lengkap adalah yang dibangun dari beberapa measurement model atau model pengukuran yang lengkap yang dibentuk dalam hubungan kausalitas atas dasar basis teori yang kuat. Sebuah struktur lengkap dari model SEM terdiri dari dua bagian utama yaitu model pengukuran untuk mengkonfirmasi indikator-indikator dari sebuah variabel laten serta model struktural yang menggambarkan hubungan

Hasil Penelitian dan pembahasan

Deskripsi Variabel Penelitian

Salah satu teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan kuisioner yang disebarkan secara sampling kepada nasabah BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng. Berdasarkan data tabulasi jawaban responden, dapat dideskripsikan bagaimana penilaian responden terhadap variabel-variabel operasional yang digunakan dalam penelitian yaitu kualitas pelayanan, kemampuan ekonomi, karakteristik individu, kepercayaan (trust), loyalitas nasabah, dan *non performing loan*. Penilaian ini didasarkan pada total skor tiap indikator dalam konstruk dibagi dengan jumlah responden. Hasil perhitungan tersebut akan mendeskripsikan penilaian responden dengan kategori yang dibentuk dengan mencari nilai interval, yaitu rentang nilai satu sampai sepuluh yakni sembilan, dibagi dengan jumlah kategori yang akan digunakan yaitu lima sehingga rentang nilai tiap katagori adalah 1,80 dan untuk pembagian tiap katagori disajikan sebagai berikut:

1,00 – 2,80 berarti penilaian responden adalah sangat buruk

2,81 – 4,60 berarti penilaian responden adalah buruk

4,61 – 6,40 berarti penilaian responden adalah cukup

6,41 – 8,20 berarti penilaian responden adalah baik

8,21 – 10,00 berarti penilaian responden adalah sangat baik

Setelah dilakukan perhitungan dan dideskripsikan dengan kategori penilaian yang telah dibentuk maka hasil yang diperoleh seperti pada tabel berikut:

Tabel Skor Tiap Indikator Penelitian

Konstruk	***Indikator***	***Simbol***	***Skor***	***Keterangan***
Kualitas Pelayanan	Reliabilitas (*Reliability*)	KPL1	7,65	Baik
	Daya tanggap *(Responsiveness)*	KPL2	7,60	Baik
	Jaminan (Assurance)	KPL3	8,07	Baik
	Empati (*Empathy*)	KPL4	7,72	Baik
	Wujud fisik (*Tangible*)	KPL5	7,75	Baik
Kemampuan Ekonomi Nasabah	Kemampuan dan Keterampilan	KEN1	8,10	Baik
	Sumber pendapatan lebih dari 1	KEN2	8,01	Baik
	Kemampuan mengangsur	KEN3	8,15	Baik
Karakteristik Individu	Kepribadian	KAR1	7,40	Baik
	Persepsi	KAR2	7,19	Baik
	Sikap	KAR3	7,85	Baik
Kepercayaan / *Trust*	Jujur dalam bekerja	TRS1	7,15	Baik
	Kemudahan bertransaksi	TRS2	7,08	Baik
	Memiliki citra positif	TRS3	7,13	Baik
	Profesional dalam pelayanan	TRS4	8,03	Baik
Loyalitas	Kepuasan pelayanan	LYT1	7,80	Baik
	Kontinuitas transaksi	LYT2	8,70	Sangat Baik
	Menyebarkan informasi positif	LYT3	8,61	Sangat Baik
	Memberikan Rekomendasi	LYT4	8,51	Sangat Baik
Non Perfoming Loan	Menunggak selama lebih dari 1 th	NPL1	7,10	Baik
	Menunggak selama 9 bulan s.d 1 tahun	NPL2	7,05	Baik
	Menunggak 6 – 9 bulan	NPL3	7,11	Baik
	Menunggak 3 – 6 bulan	NPL4	8,07	Baik
	Menunggak kurang dari 3 bulan	NPL5	7,50	Baik

Sumber : data diolah tahun 2019

Berdasarkan data pada Tabel di atas, penilaian responden terhadap lima indikator pada variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari lima indikator semuanya berada pada rentang 6,41-8,20 yang berarti penilaian responden adalah baik yaitu salah satunya dilihat dari jaminan yang diberikan oleh pihak

manajemen BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng.

Variabel kemampuan ekonomi nasabah pada BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng terdiri dari tiga indikator. semuanya berada pada rentang 6,41-8,20 yang berarti penilaian responden adalah baik salah satunya dilihat dari indikator kemampuan mengangsur dari nasabah berdasarkan pendapatan yang dimiliki.

Variabel karakteristik individu pada BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng, masing-masing indikator yaitu KAR1, KAR2 dan KAR3 memiliki skor masing-masing 7,40, 7,19 dan 7,85 yang berada pada rentang nilai 6,41-8,20 dan ini berarti penilaian responden adalah baik dilihat dari sikap menghormati dan mentaati aturan atau ketentuan yang berlaku.

Variabel kepercayaan terdiri dari empat indikator. Tiap-tiap indikator yaitu TRS1, TRSL2, TRS3, dan TRS4 memiliki skor masing-masing 7,15, 7,08, 7,13, dan 8,03 ini berarti penilaian responden adalah baik. Kondisi ini dapat dilihat dari kejujuran yang dmiliki oleh karyawan dalam bekerja, kemudahan bertransaksi, citra positif yang dimiliki oleh pihak manajemen dan profesionalisme dalam dalam melayani nasabah BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng.

Variabel loyalitas, terdiri dari empat indikator yang masing-masing berada pada rentang nilai 8,21-10,00 yang berarti penilaian responden adalah sangat baik yaitu 7,80, 8,70, 8,61, dan 8,51. Dari data tersebut, secara umum penilaian responden pada BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng adalah sangat baik karena telah melakukan transaksi secara berulang, merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, melakukan pembayaran angsuran secara teratur, merekomendasikan kepada orang lain untuk menjadi anggota/nasabah dan membicarakan hal-hal positif tentang BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng.

Variabel *Non Performaning Loan* (NPL) terdiri dari lima indikator NPL1, NPL2, NPL3, NPL4 dan NPL5 yang berada diantara rentang 6,41-8,20

yaitu masing-masing 7,10, 7,05, 7,11, 8,07 dan 7,50. Ini berarti penilian responden terhadap variabel ini adalah baik salah satunya dilihat dari nasabah menunggak angsuran kurang dari tiga bulan.

Analisis Faktor Konfirmatori

Analisis faktor konfirmatori ditujukan untuk mengestimasi *measurement model* menguji unidemensionalitas dari variabel-variabel eksogen dan variabel-variabel endogen. Masing-masing variabel eksogen yaitu kualitas pelayanan, kemampuan ekonomi nasabah, kepercayaan dan loyalitas, begitu juga loyalitas sebagai variabel endogen akan diuji dengan tehnik *Confirmatory Factor Analysis* untuk mengetahui apakah indikator-indikator yang diamati pada setiap variabel mencerminkan konsep dari variabelnya, dimana indikator-indikator dalam variabel tersebut mencerminkan adanya sebuah unidimensionalitas.

Uji Kesesuaian Model *(Goodness-off-fit)*

Kriteria yang akan digunakan pada pengujian kesesuaian model akan menggunakan indeks *goodness-of-fit* seperti pada tabel berikut:

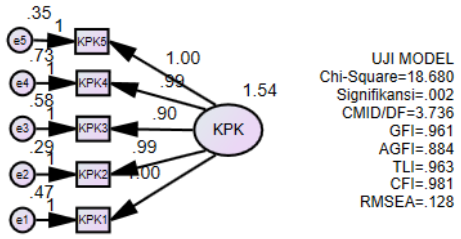
Tabel 5.3. *Goodness of fit Index*

Goodness of Fit index	***Cut-off Value***
χ^2- *Chi-square*	Diharapkan kecil
Significance Probability	$\geq$ 0,05
RMSEA	$\leq$ 0,08
GFI	$\geq$ 0,90
AGFI	$\geq$ 0,90
CMIN/DF	$\leq$ 2,00
TLI	$\geq$ 0,95
CFI	$\geq$ 0,95

Sumber : Ferdinand (2014)

Uji Kesesuaian Model Pengukuran Kualitas Pelayanan Kredit

Diagram pengujian kesesuaian model pengukuran kualitas pelayanan kredit dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar : Analisis Faktor Konfirmatori Kualitas Pelayanan Kredit

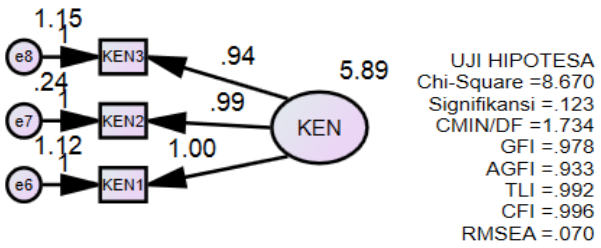
Hasil uji terhadap model pengukuran kualitas pelayanan kredit menunjukkan bahwa uji kesesuaian model ini menghasilkan tingkat penerimaan yang cukup baik, seperti terlihat pada Tabel 5.3 bahwa indeks kesesuaian model lainnya seperti GFI (0,961), AGFI (0,884), TLI (0,963), CFI (0,981), CMIN/DF (3,736) dan RMSEA (0,128) memberikan konfirmasi yang cukup untuk dapat diterimanya hipotesis unidimensionalitas bahwa indikator-indikator pada model ini dapat mencerminkan variabelnya. Hasil pengujian selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel
Uji Kesesuaian Model Pengukuran Kualitas Pelayanan Kredit

Goodness of Fit index	*Cut-off Value*	**Hasil**	**Evaluasi Model**
χ^2- Chi-square	Diharapkan kecil, χ^2 dengan DF = 5 adalah 11,0705	18,680	Baik
Significance Probability	$\geq$ 0,05	0,002	Baik
RMSEA	$\leq$ 0,08	0,128	Baik
GFI	$\geq$ 0,90	0,961	Baik
AGFI	$\geq$ 0,90	0,884	Baik
CMIN/DF	$\leq$ 2,00	3,736	Kurang Baik
TLI	$\geq$ 0,95	0,963	Baik
CFI	**$\geq$ 0,95**	0,981	Baik

Uji Kesesuaian Model Pengukuran Kemampuan Ekonomi Nasabah

Diagram pengujian kesesuaian model pengukuran kemampuan ekonomi nasabah dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar
Analisis Faktor Konfirmatori Kemampuan Ekonomi Nasabah

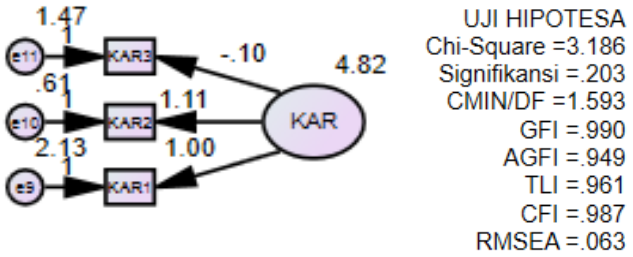
Hasil uji terhadap model pengukuran kemampuan ekonomi nasabah menunjukkan bahwa uji kesesuaian model ini menghasilkan tingkat penerimaan yang cukup baik, seperti terlihat pada Tabel 5.4 bahwa indeks kesesuaian model lainnya seperti GFI (0,978), AGFI (0,933), TLI (0,992), CFI (0,9967), CMIN/DF (1,734) dan RMSEA (0,070) memberikan konfirmasi yang cukup untuk dapat diterimanya hipotesis unidimensionalitas bahwa indikator-indikator pada model ini dapat mencerminkan variabelnya. Hasil pengujian selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel
Uji Kesesuaian Model Pengukuran Kemampuan Ekonomi Nasabah

Goodness of Fit index	*Cut-off Value*	**Hasil**	**Evaluasi Model**
χ^2- Chi-square	Diharapkan kecil, χ^2 dengan DF = 5 adalah 11,0705	8,670	Baik
Significance Probability	$\geq$ 0,05	0,123	Baik
RMSEA	$\leq$ 0,08	0,070	Baik
GFI	$\geq$ 0,90	0,978	Baik
AGFI	$\geq$ 0,90	0,933	Baik
CMIN/DF	$\leq$ 2,00	1,734	Baik
TLI	$\geq$ 0,95	0,992	Baik
CFI	$\geq$ 0,95	0,996	Baik

Uji Kesesuaian Model Pengukuran Karakter/Kepribadian

Diagram pengujian kesesuaian model pengukuran karakter/kepribadian dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar
Model Pengukuran Karakter/Kepribadian

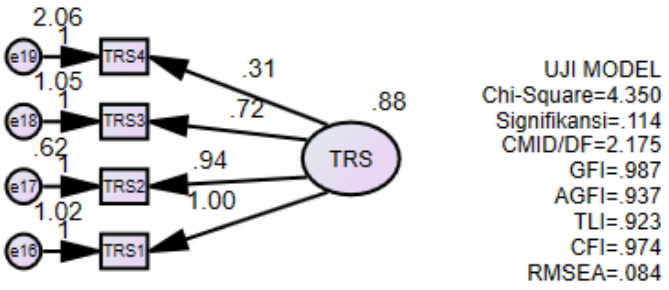
Hasil uji terhadap model pengukuran karakter/kepribadian menunjukkan bahwa uji kesesuaian model ini menghasilkan tingkat penerimaan yang cukup baik, seperti terlihat pada tabel 5.6 bahwa indeks kesesuaian model lainnya seperti GFI (0,990), AGFI (0,949), TLI (0,961), CFI (0,987), CMIN/DF (1,593) dan RMSEA (0,063) memberikan konfirmasi yang cukup untuk dapat diterimanya hipotesis unidimensionalitas bahwa indikator-indikator pada model ini dapat mencerminkan variabelnya. Hasil pengujian selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel
Uji Kesesuaian Model Pengukuran Karakter/Kepribadian

Goodness of Fit index	*Cut-off Value*	Hasil	Evaluasi Model
χ^2- Chi-square	Diharapkan kecil, χ^2 dengan DF = 5 adalah 11,0705	3,7186	Baik
Significance Probability	$\geq$ 0,05	0,203	Baik
RMSEA	$\leq$ 0,08	0,063	Baik
GFI	$\geq$ 0,90	0,990	Baik
AGFI	$\geq$ 0,90	0,949	Baik
CMIN/DF	$\leq$ 2,00	1,593	Baik
TLI	$\geq$ 0,95	0,961	Baik
CFI	$\geq$ 0,95	0,937	Baik

Uji Kesesuaian Model Pengukuran Kepercayaan / Trust

Diagram pengujian kesesuaian model pengukuran kepercayaan/*trust* dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar
Model Pengukuran Kepercayaan/*Trust*

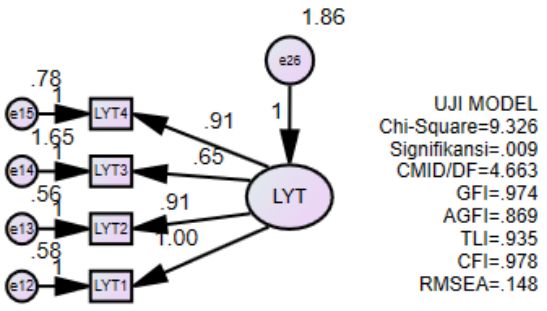
Hasil uji terhadap model pengukuran *trust* menunjukkan bahwa uji kesesuaian model ini menghasilkan tingkat penerimaan yang cukup baik, seperti terlihat pada tabel 5.6 bahwa indeks kesesuaian model lainnya seperti GFI (0,987), AGFI (0,937), TLI (0,923), CFI (0,974), CMIN/DF (2,175) dan RMSEA (0,084) memberikan konfirmasi yang cukup untuk dapat diterimanya hipotesis unidimensionalitas bahwa indikator-indikator pada model ini dapat mencerminkan variabelnya. Hasil pengujian selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel
Uji Kesesuaian Model Pengukuran *Trust*

Goodness of Fit index	*Cut-off Value*	Hasil	Evaluasi Model
χ^2- Chi-square	Diharapkan kecil, χ^2 dengan DF = 5 adalah 11,0705	4,350	**Baik**
Significance Probability	$\geq$ 0,05	0,114	**Baik**
RMSEA	$\leq$ 0,08	0,084	**Baik**
GFI	$\geq$ 0,90	0,987	**Baik**
AGFI	$\geq$ 0,90	0,937	**Baik**
CMIN/DF	$\leq$ 2,00	2,175	**Kurang Baik**
TLI	$\geq$ 0,95	0,923	**Baik**
CFI	$\geq$ 0,95	0,974	**Baik**

Uji Kesesuaian Model Pengukuran Loyalitas

Diagram pengujian kesesuaian model pengukuran loyalitas dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar : Model Pengukuran Loyalitas

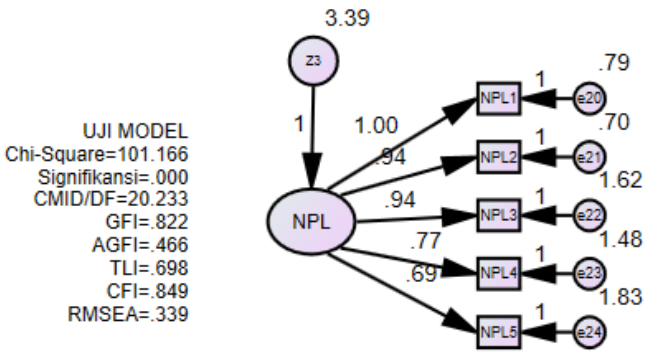
Hasil uji terhadap model pengukuran loyalitas menunjukkan bahwa uji kesesuaian model ini menghasilkan tingkat penerimaan yang cukup baik, seperti terlihat pada tabel 5.7 bahwa indeks kesesuaian model lainnya seperti GFI (0,974), AGFI (0,869), TLI (0,935), CFI (0,978), CMIN/DF (4,663) dan RMSEA (0,148) memberikan konfirmasi yang cukup untuk dapat diterimanya hipotesis unidimensionalitas bahwa indikator-indikator pada model ini dapat mencerminkan variabelnya. Hasil pengujian selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel
Uji Kesesuaian Model Pengukuran Loyalitas

Goodness of Fit index	*Cut-off Value*	Hasil	Evaluasi Model
χ^2- Chi-square	Diharapkan kecil, χ^2 dengan DF = 5 adalah 11,0705	9,326	Baik
Significance Probability	$\geq$ 0,05	0,009	Baik
RMSEA	$\leq$ 0,08	0,148	Baik
GFI	$\geq$ 0,90	0,874	Baik
AGFI	$\geq$ 0,90	0,869	Baik
CMIN/DF	$\leq$ 2,00	9,326	Baik
TLI	$\geq$ 0,95	0,935	Baik
CFI	$\geq$ 0,95	0,978	Baik

Uji Kesesuaian Model Pengukuran Non Perfoming Loan (NPL)

Diagram pengujian kesesuaian model pengukuran Non Performing Loan dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar : Model Pengukuran NPL

Hasil uji terhadap model pengukuran NPL menunjukkan bahwa uji kesesuaian model ini menghasilkan tingkat penerimaan yang cukup baik, seperti terlihat pada tabel 5.7 bahwa indeks kesesuaian model lainnya seperti GFI (0,822), AGFI (0,466), TLI (0,698), CFI (0,849), CMIN/DF (20,233) dan RMSEA (0,339) memberikan konfirmasi yang cukup untuk dapat diterimanya hipotesis unidimensionalitas bahwa indikator-indikator pada model ini dapat mencerminkan variabelnya. Hasil pengujian selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel : Uji Kesesuaian Model Pengukuran NPL

Goodness of Fit index	***Cut-off Value***	**Hasil**	**Evaluasi Model**
χ^2- Chi-square	Diharapkan kecil, χ^2 dengan DF = 5 adalah 11,0705	10,166	Baik
Significance Probability	$\geq$ 0,05	0,000	Baik
RMSEA	$\leq$ 0,08	0,339	Baik
GFI	$\geq$ 0,90	0,822	Baik
AGFI	$\geq$ 0,90	0,466	Baik
TLI	$\geq$ 0,95	0,698	Baik
CFI	$\geq$ 0,95	0,849	Baik

Uji Signifikansi Bobot Faktor

Dalam uji signifikansi bobot faktor, nilai lambda atau *loading factor* yang dipersyaratkan harus mencapai $\geq$ 0,40 (Ferdinan, 2014). Untuk signifikansi indikator-indikator yang membentuk variabel dapat dianalisis dengan uji-t terhadap *Regression Weights*. Nilai *Critical Ratio (C.R)* adalah identik dengan t-hitung dalam analisis regresi, maka untuk *Critical Ratio (C.R)* yang lebih besar dari 2,0 menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut secara signifikan merupakan dimensi dari variabel yang dibentuk (Ferdinan, 2014). Berikut adalah hasil analisis konfirmatori faktor dari masing-masing variabel dalam penelitian ini.

Uji Signifikansi Bobot Faktor Variabel Kualitas Pelayanan Kredit

Berdasarkan *output* program AMOS 22, diperoleh data *Regression Weights* untuk variabel kualitas pelayanan kredit seperti disajikan dalam tabel di bawah ini.

Tabel : *Regression Weights* Variabel Kualitas Pelayanan Kredit

			Estimate Unstandardized	Estimate Standardized	S.E.	C.R.	P
KPK1	<---	KPK	1.918	.826	.057	17.490	0.000
KPK2	<---	KPK	1.016	.984	.063	17.160	0.000
KPK3	<---	KPK	1.000	.897			
KPK4	<---	KPK	1.007	.996	.070	14.164	0.000
KPK5	<---	KPK	1.008	.998	.059	17.015	0.000

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pada variabel kualitas pelayanan kredit, indikator-indikator KPK1 (0,826), KPK2 (0,984), KPK3 (0,897), KPK4 (0,996) dan KPK5 (0,998) memiliki nilai lambda hasil pengujian lebih besar dari 0,40 maka ini berarti bahwa kelima indikator tersebut secara bersama-sama menyajikan unidimensionalitas untuk variabel kualitas pelayanan kredit. Untuk *Critical Ratio (C.R)*, semua indikator KPK1, KPK2, KPK3, KPK4 dan KPK5 memiliki nilai lebih besar dari 2,0 sehingga indikator-indikator tersebut secara signifikan merupakan dimensi dari variabel kualitas pelayanan kredit.

Uji Signifikansi Bobot Faktor Variabel Kemampuan Ekonomi Nasabah

Berdasarkan output program AMOS 22, diperoleh data Regression Weights untuk variabel kemampuan ekonomi nasabah disajikan dalam tabel di bawah ini.

Tabel : *Regression Weights* Variabel Kemampuan Ekonomi Nasabah

			Estimate Unstandardized	Estimate Standardized	S.E.	C.R.	P
KEN1	<---	KEN	1.000	0.916	0.052	17.752	0.000
KEN2	<---	KEN	0.974	0.969	0.039	25.128	0.000
KEN3	<---	KEN	0.942	1.000	0.045	20.755	0.000

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pada variabel kemampuan ekonomi nasabah indikator-indikator KEN1 (0.916), KEN2 (0,969), KEN3 (1,000) memiliki nilai lambda hasil pengujian lebih besar dari 0,40 maka ini berarti bahwa ketiga indikator tersebut secara bersama-sama menyajikan unidimensionalitas untuk variabel kemampuan ekonomi nasabah. Untuk *Critical Ratio (C.R)*, indikator KEN1, KEN2, dan KEN3 memiliki nilai lebih besar dari 2,0 sehingga indikator-indikator tersebut secara signifikan merupakan dimensi dari variabel kemampuan ekonomi nasabah.

Uji Signifikansi Bobot Faktor Variabel Karakter/Kepribadian

Berdasarkan *output* program AMOS 22, diperoleh data *Regression Weights* untuk model pengukuran variabel karakter/kepribadian disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel : *Regression Weights* Variabel Karakter/Kepribadian

			Estimate Unstandardized	Estimate Standardized	S.E.	C.R.	P
KAR1	<---	KAR	1.000	.365	.517	3.742	0.000
KAR2	<---	KAR	1.935	.646	.615	3.603	0.000
KAR3	<---	KAR	2.217	.840	.375	3.319	0.000

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pada variabel komunikasi indikator-indikator KAR1 (0,365), KAR2 (0,646), dan KAR3 (0,840) memiliki nilai lambda hasil pengujian lebih besar dari 0,40 maka ini berarti bahwa keempat indikator tersebut secara bersama-sama menyajikan unidimensionalitas untuk variabel komunikasi. Untuk *Critical Ratio (C.R)*, indikator KAR1, KAR2, dan KAR3 memiliki nilai lebih besar dari 2,0 sehingga indikator-indikator tersebut secara signifikan merupakan dimensi dari variabel komunikasi.

Uji Signifikansi Bobot Faktor Variabel *Trust*

Berdasarkan *output* program AMOS 22, diperoleh data *Regression Weights* untuk model pengukuran variabel trust disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel : *Regression Weights* Variabel *Trust*

			Estimate Unstandardized	Estimate Standardized	S.E.	C.R.	P
TRS1	<---	TRS	.907	1.000	.062	14.553	0.000
TRS2	<---	TRS	1.047	.883	.066	15.761	0.000
TRS3	<---	TRS	1.000	.910			
TRS4	<---	TRS	.629	.527	.090	6.964	0.000

Variabel kualitas layanan indikator TRS1 (1,000), TRS2 (0,883), TRS3 (0,910) dan TRS4 (0,527) memiliki nilai lambda hasil pengujian lebih besar dari 0,40 maka ini berarti bahwa keempat indikator tersebut secara bersama-sama menyajikan unidimensionalitas untuk variabel kualitas layanan. Untuk *Critical Ratio (C.R)*, indikator TRS1, TES2, TRS3, dan TRS4 memiliki nilai lebih besar dari 2,0 sehingga indikator-indikator tersebut secara signifikan merupakan dimensi dari variabel *trust.*

Uji Signifikansi Bobot Faktor Variabel Loyalitas

Berdasarkan *output* program AMOS 22, diperoleh data *Regression Weights* untuk model pengukuran variabel loyalitas seperti disajikan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 5.: *Regression Weights* Variabel Loyalitas

			Estimate Unstandardized	Estimate Standardized	S.E.	C.R.	P
LYT1	<---	LYT	1.000	.901			
LYT2	<---	LYT	.915	.886	.060	15.374	0.000
LYT3	<---	LYT	.925	.792	.074	12.501	0.000
LYT4	<---	LYT	.785	.774	.065	12.008	0.000

Pada variabel loyalitas, semua indikator LYT1 (0,901), LYT2 (0,886), LYT3 (0,792), dan LYT4 (0,774) memiliki nilai lambda hasil pengujian lebih besar dari 0,40 maka ini berarti bahwa kelima indikator tersebut secara bersama-sama menyajikan unidimensionalitas untuk variabel loyalitas Untuk *Critical Ratio*

(C.R), indikator LYT1, LYT2, LYT3, dan LYT4 memiliki nilai lebih besar dari 2,0 sehingga indikator-indikator tersebut secara signifikan merupakan dimensi dari variabel loyalitas.

Uji Signifikansi Bobot Faktor Variabel NPL

Berdasarkan *output* program AMOS 22, diperoleh data *Regression Weights* untuk model pengukuran variabel NPL seperti disajikan dalam tabel di bawah ini.

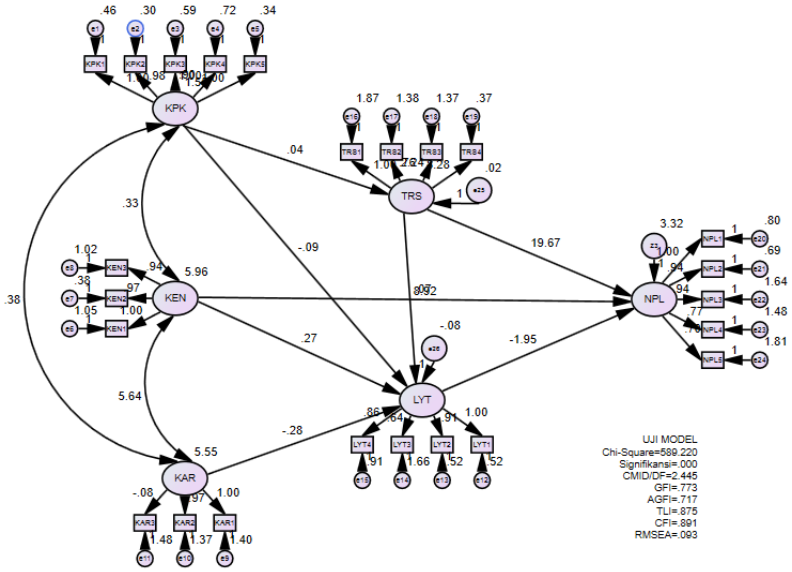
Tabel : *Regression Weights* Variabel NPL

			Estimate Unstandardized	Estimate Standardized	S.E.	C.R.	P
NPL1	<---	NPL	.905	1.000			
NPL2	<---	LYT	.951	.943	.055	17.033	0.000
NPL3	<---	NPL	.958	.944	.069	13.683	0.000
NPL4	<---	NPL	.785	.773	.062	12.366	0.000
NPL5	<---	NPL	.785	.698	.066	10.598	0.000

Pada variabel loyalitas, semua indikator NPL1 (1,000), NPL2 (0,943), NPL3 (0,944), NPL4 (0,773) dan NPL5 (0,698) memiliki nilai lambda hasil pengujian lebih besar dari 0,40 maka ini berarti bahwa kelima indikator tersebut secara bersama-sama menyajikan unidimensionalitas untuk variabel loyalitas Untuk *Critical Ratio (C.R)*, indikator NPL1, NPL2, NPL3, NPL4 dan NPL5 memiliki nilai lebih besar dari 2,0 sehingga indikator-indikator tersebut secara signifikan merupakan dimensi dari variabel NPL.

Structural Equation Modeling (SEM)

Setelah model dianalisis melalui analisis faktor konfirmatori, maka masing masing indikator dalam model yang fit tersebut dapat digunakan untuk mendefinisikan konstruk laten, sehingga full model SEM dapat dianalisis. Hasil pengolahannya dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar
Structural Equation Modeling

Uji terhadap model menunjukkan bahwa model ini sesuai dengan data atau *fit* terhadap data yang digunakan dalam penelitian seperti terlihat dari tingkat signifikansi terhadap *chi-square* model sebesar 589.220 Indeks GFI, AGFI, TLI, CMIN/DF dan RMSEA berada dalam rentang nilai yang diharapkan.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kredit Terhadap *Trust*

Berdasarkan hasil analisis data, kualitas pelayanan kredit berpengaruh terhadap *trust*, hal ini ditunjukan dengan korelasi antara dua variabel tersebut sebesar 0,069 dan probabilitas sebesar 0,041yang lebih kecil dari 0,05. Ini artinya kualitas pelayanan kredit yang diukur melalui indikator-indikator reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan wujud fisik berpengaruh signifikan terhadap *trust*.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas

Hasil analisis data menunjukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas. Hasil analisis data memperoleh nilai korelasi sebesar 0,075 dan probabilitas sebesar 0,053 yang lebih kecil dari 0,05. Ini artinya kualitas pelayanan yang diukur melalui indikator-indikator reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan wujud fisik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Pengaruh kemampuan ekonomi terhadap loyalitas

Hasil analisis data menunjukan bahwa kemampuan ekonomi berpengaruh terhadap loyalitas. Hasil analisis data memperoleh nilai korelasi sebesar 0,048 dan probabilitas sebesar 8,918 yang lebih kecil dari 0,05. Ini artinya kemampuan ekonomi nasabah yang diukur melalui indikator-indikator kemampuan dan keterampilan, sumber pendapatan lebih dari satu, dan kemampuan mengangsur berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Pengaruh karakter/kepribadianTerhadap Loyalitas

Hasil analisis data menunjukan bahwa karakter/kepribadian nasabah berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Hasil analisis data memperoleh nilai korelasi sebesar 0,096 dan probabilitas sebesar 0,276 yang lebih kecil dari 0,05. Ini artinya karakter/kepribadian nasabah yang diukur melalui indikator-indikator kepribadian, persepsi, dan sikap berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Pengaruh *Trust* Terhadap Loyalitas

Hasil analisis data menunjukan bahwa *trust* berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Hasil analisis data memperoleh nilai korelasi sebesar 0,089 dan probabilitas sebesar 0,268 yang lebih kecil dari 0,05. Ini artinya *trust* yang diukur melalui indikator-indikator jujur dalam bekerja, kemudahan bertransaksi, memiliki citra positif, dan professional dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Hasil ini didukung oleh penelitian Vera Lusiana (2015) yang meneliti pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggaran pada Larissa Aesthetic Center Semarang. Dimana pada hasil penelitian menunjukkan bahwa *trust* berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Endang Tri Wahyuni yang meneliti tentang pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah perbankan syariah. Hasil ini membuktikan bahwa variabel kepercayaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kepercayaan merupakan hal mendasar dalam sebuah jasa keuangan, loyalitas nasabah akan semakin meningkat apabila jasa keuangan umumnya dibidang simpan pinjam memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi.

Pengaruh Kemampuan Ekonomi Nasabah Terhadap NPL

Hasil analisis data menunjukan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Hasil analisis data memperoleh nilai korelasi sebesar 0,059 dan probabilitas sebesar 0,074 yang lebih kecil dari 0,05. Ini artinya kemampuan ekonomi nasabah yang diukur melalui indikator-indikator kemampuan dan keterampilan, sumber pendapatan lebih dari satu, dan kemampuan mengangsur berpengaruh signifikan terhadap NPL.

Kemampuan ekonomi nasabah merupakan hal mendasar dalam pengembalian kredit yang dilakukan di BUMDesa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng. Keadaan ekonomi seorang nasabah yang baik akan turut menekan NPL dan akan terhindar dari risiko kredit yang bermasalah atau macet.

Pengaruh Loyalitas Terhadap NPL

Hasil analisis data menunjukan bahwa loyalitas berpengaruh terhadap NPL. Hasil analisis data memperoleh nilai korelasi sebesar 0,022 dan probabilitas sebesar 19,675. Ini artinya loyalitas yang diukur melalui indikator-indikator kepusan terhadap pelayanan, kontinuistas bertransaksi, menyebarkan informasi positif, dan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk bertransaksi pada BUMDesa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng berpengaruh signifikan terhadap NPL.

Loyalitas yang tinggi akan sangat berpengaruh terhadap perkembangan usaha yang dilakukan, lebih-lebih dalam sector jasa keuangan. Loyalitas seorang nasabah sangat diperlukan dalam rangka pengembangan usaha jasa keuangan, karena semakin tinggi loyalitas seorang nasabah akan dapat menekan terjadinya kredit bermasalah.

Pengaruh Kepe *Trust* Terhadap NPL

Hasil analisis data menunjukan bahwa *trust* berpengaruh terhadap NPL. Hasil analisis data memperoleh nilai korelasi sebesar 0,098 dan probabilitas sebesar 1,946. Ini artinya *trust* yang diukur melalui indikator-indikator jujur dalam bekerja, kemudahan bertransaksi, memiliki citra positif, dan professional dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap NPL.

Kepercayaan adalah hal mutlak yang harus terpenuhi dalam menjalankan jasa terlebih dalam jasa keuangan atau simpan pinjam. Tingginya kepercayaan masyarakat terhadap jasa keuangan akan sangat didikung oleh kejujuran baik secara individu maupun manajemen dalam pengelolaan keuangan, sehingga mampu membangun citra positif di mata masyarakat yang secara tidak langsung akan menumbuhkan rasa percaya dan berimplikasi terhadap rendahnya kredit bermasalah.

Loyalitas berpengaruh paling dominan terhadap NPL

Hasil analisis data menunjukan bahwa loyalitas berpengaruh paling dominan terhadap NPL. Hasil analisis data memperoleh nilai korelasi sebesar 0,022 dan probabilitas sebesar 19,675. Ini artinya loyalitas yang diukur melalui indikator-indikator kepusan terhadap pelayanan, kontinuistas bertransaksi, menyebarkan informasi positif, dan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk bertransaksi pada BUMDesa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng berpengaruh signifikan terhadap NPL. Artinya semakin tinggi loyalitas yang dimiliki oleh seseorang akan menurunkan risiko kredit macet pada BUMDesa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng.

Simpulan

1) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng dapat diterima dengan probabilitas sebesar 0,069 (< 0,05) dengan koefisien 0,041.
2) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng.

Dapat diterima dengan probabilitas sebesar 0,075 (< 0,05) dengan koefisien 0,053.

3) Terdapat pengaruh kemampuan ekonomi nasabah terhadap loyalitas nasabah BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng dapat diterima dengan probabilitas sebesar 0,048 (< 0,05) dengan koefisien 8,918.
4) Terdapat pengaruh karakteristik individu terhadap loyalitas nasabah BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng dapat diterima dengan probabilitas sebesar 0,096 (< 0,05) dengan koefisien 0,276.
5) Terdapat pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng, dapat diterima dengan probabilitas sebesar 0,089 (< 0,05) dengan koefisien 0,268.
6) Terdapat pengaruh kemampuan ekonomi nasabah terhadap *non performing loan* BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng dapat diterima dengan probabilitas sebesar 0,059 (< 0,05) dengan koefisien 0,074.
7) Terdapat pengaruh loyalitas terhadap *non performing loan* BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng dapat diterima dengan probabilitas sebesar 0,022 (< 0,05) dengan koefisien 19,675.
8) Terdapat pengaruh kepercayaan terhadap *non performing loan* BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng dapat diterima dengan probabilitas sebesar 0,098 (< 0,05) dengan koefisien 1,946.
9) Loyalitas merupakan variabel yang dominan memengaruhi *non performing loan* di BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng dengan probabilitas paling besar yaitu 0,098 (< 0,05) dengan koefisien 1,946.

Saran

Saran-saran yang dapat disampaikan berkaitan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut.

1) Kualitas pelayanan, kepercayaan dan loyalitas yang ada pada saat ini perlu dipertahankan dalam rangka menekan terjadinya kredit bermasalah pada BUM Desa Sari Guna Amertha Desa Sinabun Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng. kualitas pelayanan kredit dimaksudkan adalah dalam hal pemberian kredit harus lebih selektif dengan memperhatikan kemampuan mengangsur dan memperhatikan karakter atau kepribadian dari calon nasabah.
2) Loyalitas yang tinggi dari nasabah yang sudah ada perlu ditingkatkan dan terus dipelihara, karena loyalitas ini sangat penting dalam keberlangsungan jasa dari sector keuangan dengan tetap menjaga kepercayaan (trust) dengan memperhatikan kejujuran dalam bekerja sehingga terbangunnya citra positif di mata masyarakat.

Daftar Pustaka

Augusty Ferdinand. 2011, *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Edisi 3, AGF Books, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.

Alif, Gunawan. 2013. *Komunikasi Interpersonal Dan Fasilits Kesehatan:Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan, Loyalitas Dan Wom Rumah Sakit*. (Online).Vol 1, No 3; Oktober 2013. ISNN: 2302-4119. Diakses 6 Juli 2014.

Barus, A. C. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Performing Loan pada Bank Umum di Indonesia. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil: JWEM*, *6*(2), 113-122.

Dahlan Siamat. 2004. Manajemen Lembaga Keuangan. Edisi Keempat. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Universitas Indonesia.

Darmawi, Herman. 2011. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara

Ferdinand, A. 2014. Metode Penelitian Manajemen. Edisi 5, Semarang: BP UNDIP

Ferdinand, A. 2014. Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen. Edisi 5, Semarang: BP UNDIP

Hurriyati, Ratih,2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung Alfabeta

Ismail. 2013. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group

Kasmir. 2013. *Analisis Laporan Keuangan. Rajawali Pers* : Jakarta

Lubis, A. M., & Rachmina, D. (2011, September). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Realisasi dan Pengembalian Kredit USAha Rakyat. In *Forum Agribisnis* (Vol. 1, No. 2).

Mahmoeddin, As. 2010. *Melacak Kredit Bermasalah*. Cetakan Pertama. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan

Permendes Republik Indonesia, Nomor 4 tahun 2015 tentang Pendi Pengurusan dan Pengelolaan, dan Pembubaran Badan Usaha Milik Desa

Putra, I. Made Tistiawan Dwihana, et al. "Analisis Sistem Penyaluran Kredit Pada Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Muncul Sari Aji Desa Sudaji, Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng." *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha* 8.2 (2017).

Riyadi, S., Iqbal, M., & Lauren, N. (2015). Strategi Pengelolaan Non Performing Loan (NPL) Bank Umum yang Go Public. *Jurnal Dinamika Manajemen*,