



## PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA KANTOR LPD DESA ADAT PERAUPAN DENPASAR BALI

I Made Ananta Adi Nugraha<sup>1</sup>, Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Wira Bhakti, [anantaadi29@gmail.com](mailto:anantaadi29@gmail.com)

Dr. I Komang Trisna Eka Putra<sup>1</sup>, Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Wira Bhakti, [komangeka9@stispolwb.ac.id](mailto:komangeka9@stispolwb.ac.id)

Ni Luh Putu Erma Mertaningrum<sup>2</sup>, Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Wira Bhakti, [ermamertaningrum@gmail.com](mailto:ermamertaningrum@gmail.com)

Vol. 37 No. 2 (2023): p 23-31

Submitted: September 22<sup>nd</sup>, 2023 Accepted: November 12<sup>nd</sup>, 2023

---

### Abstract

---

#### Keywords:

Customer; LPD;  
Parameter;  
Quality; Service

---

The research aims to find out how and to what extent the employee performance influences customer loyalty. This research used the evaluation of 63 respondents on employee performance, i.e. quality, quantity, punctuality, and supervision on employee performance of LPD (Village Financial Institution) of Peraupan Traditional Village. Most of the respondents were 21-25 years old with a percentage of 29.1%. Based on SPSS calculation, it was known that the coefficient of determination was 0.233 or 23.3%. In other words, the employee performance variable contributed as much as 23.3% to the customer loyalty variable.

---

---

### Abstrak

---

#### Kata kunci:

Kualitas; LPD;  
Nasabah;  
Paramater;  
Pelayanan

---

Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana serta sejauh mana pengaruh yang diberikan oleh kinerja karyawan dalam memperoleh loyalitas nasabah. Penelitian mengenai pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah ini, lebih menekankan kepada penilaian para nasabah sejumlah 63 responden terhadap kinerja karyawan yang membuat mereka merasa lebih tertarik untuk memberikan rasa loyal mereka kepada kantor LPD Desa Adat Peraupan seperti melalui kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan pengawasan kinerja karyawan. Sebagian besar responden berusia 21 sampai 25 tahun dengan 29,1 persen. Berdasarkan perhitungan SPSS diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0,233 atau 23,3% yang artinya variabel kinerja karyawan memberikan kontribusi sebesar 23,3% terhadap variabel loyalitas nasabah.

---

## PENDAHULUAN

Desa pakraman/desa adat merupakan wilayah desa yang ada di pulau Bali. Menurut peraturan Daerah Provinsi Bali No 4 Tahun 2012, Desa Pakraman merupakan kumpulan masyarakat yang memiliki peraturan hukum adat serta ruang lingkup pergaulan antar umat beragama Hindu yang berada di wilayah tertentu. Untuk menata suatu desa pakraman baik dibidang sosial dan ekonomi, maka dibuatlah suatu Lembaga Perkreditan Desa (LPD). Menurut Atmadja dkk., (2016) LPD merupakan lembaga keuangan milik Desa Pakraman yang memiliki ciri khas tertentu. Ciri khas ini berada pada peraturan dalam menjalankan kewajiban LPD terhadap Desa Pakraman yang bersifat fisik/sekala maupun non fisik/niskala.

Seperti yang disampaikan Sukantara & Sugianingrat (2022) dalam mendukung perkembangan perekonomian sekala nasional, perlu dimulai dari perekonomian di desa, sebab desa memiliki banyak potensi yang dapat mendukung serta menunjang pertumbuhan perekonomian hingga sekala nasional. Demikian pula di Bali, dimana perekonomian di pedesaan tentu belum memiliki tatanan perekonomian yang maksimal, umumnya setiap desa memiliki satu desa adat yang memiliki peranan besar dalam menata dan membina kehidupan di desa tersebut. Desa Adat di Bali memegang peranan yang sangat penting baik di dalam bidang sosial budaya maupun agama dan dapat menjadi hukum adat bagi kesatuan masyarakat desa. Sejalan dengan perkembangan zaman, kini masyarakat sudah semakin menyadari pentingnya peranan yang dimiliki oleh LPD dalam mendukung kesejahteraan perekonomian di desa adat.

Sebagai Lembaga keuangan milik desa, LPD harus siap serta mampu untuk menghadapi persaingan global, terlebih dalam situasi pandemi seperti yang terjadi beberapa tahun belakangan. Lembaga keuangan termasuk bank yang sebelumnya bertempat di daerah perkotaan, kini mulai merangsek masuk membuat cabang di daerah desa adat. Dengan semakin banyaknya pesaing yang mulai muncul, maka LPD harus terus melakukan pembenahan serta mengusahakan untuk menjadi pilihan yang terbaik bagi nasabah atau krama desa (RK-RAPB Lembaga Perkreditan Desa Adat Peraupan, 2022).

Agar mampu mempertahankan eksistensi LPD di mata masyarakat, dibutuhkan kinerja karyawan dengan kualitas yang baik. Seperti yang diungkapkan oleh Bela (2015) karyawan merupakan seseorang yang bekerja di bawah pimpinan suatu perusahaan serta mendapatkan imbalan secara tetap. Menurut Rahayu (2017) Kinerja karyawan



merupakan hal yang telah dihasilkan ketika melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepada dirinya yang didasari keahlian, pengalaman, kesungguhan dan ketepatan waktu. Selain itu menurut Malthis (dalam Taufik & Hadining 2022) kinerja karyawan juga merupakan sesuatu yang dipengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi perusahaan. Pada dasarnya ketika LPD atau perusahaan hendak merekrut karyawan, dapat diharapkan para karyawan mampu melaksanakan pekerjaannya secara maksimal agar dapat mendukung tercapainya visi misi dari perusahaan. Dalam situasi ini, perusahaan akan berharap kepada semua karyawannya untuk dapat melakukan pekerjaan secara bersungguh-sungguh guna memberikan kemampuan terbaik mereka untuk mendukung kemajuan bersama dalam satu perusahaan. Seperti diungkapkan oleh Onsardi (2018) ketika seorang karyawan memiliki rasa loyal terhadap perusahaan, maka mereka akan selalu taat pada peraturan. Rasa taat akan peraturan ini dapat timbul dari kesadaran karyawan terhadap peraturan yang dibuat oleh perusahaan, sesungguhnya peraturan dibentuk untuk memperlancar proses pelaksanaan kerja perusahaan tersebut. Karyawan dengan kinerja yang bagus tentu akan bersikap baik seperti membangun hubungan relasi yang baik terhadap karyawan lain dan tentu saja membangun relasi yang baik pula terhadap atasannya. Hubungan yang dimaksud di sini adalah hubungan sosial dan hubungan emosional dalam kehidupan sehari-hari, baik itu hubungan kerja atau hubungan pribadi. Hal ini bertujuan tidak lain untuk dapat menarik minat dari para pelanggan/nasabah agar tertarik untuk melakukan transaksi di LPD Desa Adat Peraupan serta mampu berikan rasa loyal mereka kepada LPD Desa Adat Peraupan. Menurut Krisni dalam (Natasya & Marlius, 2021) nasabah merupakan orang yang datang beberapa kali ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau sejenisnya. Menurut Oliver dalam (Rahmawati dkk., 2022) loyalitas nasabah adalah suatu komitmen untuk membeli serta mendukung produk atau jasa yang disukai di masa depan meski perusahaan tidak melakukan promosi besar-besaran.

Salah satu LPD yang ada di kota Denpasar adalah LPD Desa Adat Peraupan. Terdapat beberapa alasan mengapa peneliti tertarik melakukan penelitian di LPD Desa Adat Peraupan, yaitu LPD tersebut terdapat jumlah nasabah sebanyak 2.500 nasabah dimana hal tersebut merupakan angka populasi yang cukup besar. Tidak hanya itu, LPD Desa Adat Peraupan juga memiliki kondisi keuangan yang sehat. Terdapat pula ketidaksesuaian jurusan dari karyawan LPD Desa Adat Peraupan yang bisa berpengaruh

terhadap kinerja karyawan itu sendiri. Sehingga dari beberapa hal tersebut membuat peneliti merasa LPD Desa Adat Peraupan pantas untuk dijadikan tempat untuk melakukan penelitian ini.

Setelah peneliti melakukan wawancara dua orang nasabah atas nama I Komang Dharma dan Ni Wayan Juniantari pada Hari Minggu, tanggal 26 Februari 2023. Adapun pernyataan yang disampaikan oleh I Komang Dharma, sebagai berikut:

“Saya memilih melakukan transaksi di LPD Peraupan karena mereka melayani dengan cepat dan tidak *ribet*.”

Adapun pernyataan yang disampaikan oleh Ni Wayan Juniantari, sebagai berikut:

“Saya memilih LPD Peraupan sebagai lembaga keuangan yang dapat saya andalkan untuk menyimpan uang saya karena LPD Peraupan telah terbukti keamanannya selama bertahun-tahun.”

Berdasarkan wawancara di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa nasabah tertarik serta merasa percaya untuk melakukan sejumlah transaksi di LPD tersebut. Di sisi lain karyawan juga memberikan kinerja atau pelayanan yang menarik seperti menjemput tabungan ke tempat kediaman nasabah sehingga nasabah tidak perlu repot-repot untuk datang ke kantor LPD guna melakukan beberapa transaksi. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas yang nasabah kantor LPD desa adat Peraupan.

## **METODE PENELITIAN**

Sumber data dari penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data dikumpulkan dengan melakukan penyebaran kuesioner. Penelitian ini melibatkan enam puluh tiga responden dan menggunakan teknik *sampling purposive*.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Untuk mengamati hasil analisis pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah pada kantor LPD Desa Adat Peraupan Denpasar Bali, dapat dilihat pada Tabel 1 sampai 5.

### **Uji Validitas dan Reliabilitas**

Hasil uji validitas dan reliabilitas variabel kinerja karyawan dan loyalitas nasabah dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kesimpulan
Kinerja Karyawan (X)	0,636 – 1	0,21	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)	0,797 – 1	0,21	Valid

Bedasarkan hasil uji validitas dengan Uji *Pearson Correlation* diketahui bahwa nilai  $r_{hitung}$  seluruh item pernyataan lebih besar dari pada  $r_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam penelitian ini adalah valid.

Selain uji validitas, kuesioner penelitian ini juga dilakukan uji reliabilitas, uji reliabilitas diukur dengan nilai *Cronbach Alpha* pada Tabel 2.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Kesimpulan
Kinerja Karyawan (X)	0,953	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	0,948	Reliabel

Bedasarkan hasil uji reliabilitas dengan uji *Cronbach Alpha* diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0,70, maka dapat dikatakan bahwa butir pernyataan pada masing-masing variabel dalam penelitian ini dapat dijadikan alat ukur.

### Regresi Linier Sederhana

Analisis ini pada dasarnya untuk mengetahui nilai-nilai variabel dependen (Y) berdasarkan variabel independen (X) yang diketahui.

Tabel 3 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	27.938	3.485		8.016	.000
Kinerja Karyawan	.384	.076	.483	5.058	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Nilai konstanta dengan uji regresi linier sebesar 27,938 menunjukkan bahwa pada saat Kinerja Karyawan (X) bernilai nol atau tidak meningkat, maka loyalitas nasabah (Y) akan tetap bernilai 27,938 koefisien regresi nilai (b) sebesar 0,384 (positif) yaitu menunjukkan pengaruh searah yang artinya jika kinerja karyawan ditingkatkan sebesar satu satuan maka akan meningkatkan loyalitas nasabah LPD Peraupan Denpasar sebesar 0,384 satuan.

### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dengan uji regresi linier bertujuan untuk mengukur berapa besar kemampuan variabel independent dalam menerangkan variabel dependent.

Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.483 <sup>a</sup>	.233	.224	3.993

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan (X)

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

Berdasarkan perhitungan tersebut diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0,233 atau 23,3% yang artinya variabel kinerja karyawan memberikan kontribusi sebesar 23,3% terhadap variabel loyalitas nasabah. Sedangkan sebesar 76,7% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis dalam penelitian ini.

### Uji Hipotesis

Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan uji t untuk melihat pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah.

Tabel 5 Hasil Uji Hipotesis

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.938	3.485	8.016	.000
	Kinerja Karyawan	.384	.076	.483	.000

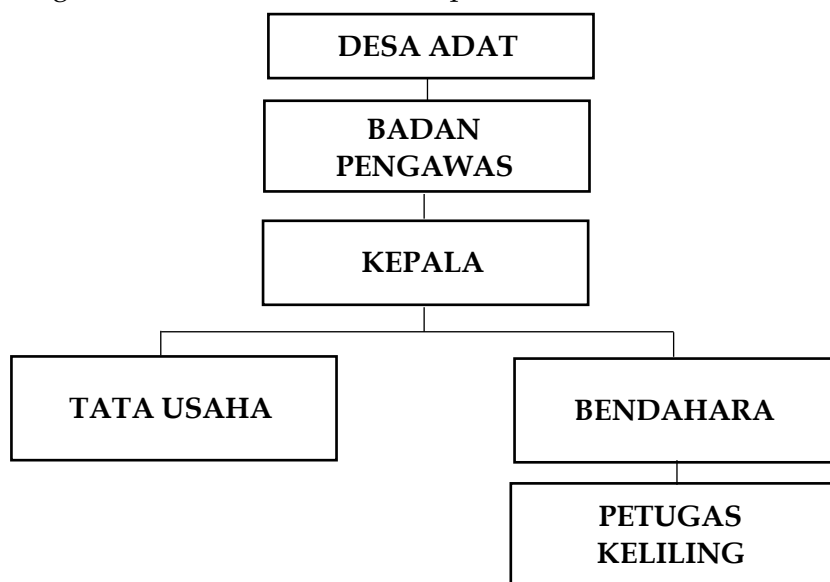
a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} 5,058 > t_{tabel} 1,663$ . Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka terdapat pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan kinerja karyawan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Taufik & Hadining, 2022; Wiguna, 2021), karena pelanggan yang merasa puas terhadap produk dan layanan LPD Peraupan Denpasar akan mengonsumsi secara berulang dan teratur atau nasabah akan merekomendasikan pada orang lain atas produk maupun layanan di LPD Peraupan Denpasar sehingga terbentuk loyalitas.

**Struktur Organisasi**

Struktur organisasi sangat dibutuhkan bagi setiap organisasi. Struktur organisasi yang baik, akan tampak susunan dan pembagian tugas pada setiap unit yang terdapat pada setiap organisasi. Struktur organisasi merupakan kerangka dasar yang bersifat menyeluruh dari kegiatan dan fungsi dalam suatu organisasi, termasuk menetapkan hubungan mengenai kedudukan, wewenang dan tanggungjawab antar anggota dalam melaksanakan fungsinya masing-masing. Dengan ditetapkannya kedudukan dan peranannya melalui struktur yang baku, maka akan semakin jelas mengenai tugas dan tanggung jawab yang diterima. Struktur memperlihatkan hirarki dalam sebuah organisasi. Oleh karena itu, arah pemugasan dapat diketahui dengan mudah. Pelaksanaan tugas-tugas di dalam sebuah organisasi dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan prinsip dan tujuan organisasi. Berikut ini merupakan gambaran dari struktur organisasi LPD Desa Adat Peraupan :



**Struktur Organisasi LPD Desa Adat Peraupan**  
**Gambar 1**

## KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian ini, dapat disimpulkan dalam hasil uji koefisien determinasi Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Kantor LPD Desa Adat Peraupan Denpasar Bali sebesar 0,233 atau 23,3% yang artinya variabel kinerja karyawan memberikan kontribusi sebesar 23,3% terhadap variabel loyalitas nasabah. Sedangkan sebesar 76,7% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis dalam penelitian ini. Sedangkan dari hasil uji hipotesis dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} 5,058 > t_{tabel} 1,663$ . Sesuai dengan kriteria jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikansi kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah.

## DAFTAR PUSAKA

- Atmadja, A. T., Darmawan, N. A. S., & Herawati, N. T. (2016). Pengembangan Model Struktur Pengendalian Intern Berbasis Modal Sosial Untuk Mencegah Kebangkrutan Lembaga Perkreditan Desa (Lpd) Di Bali. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 5(1), 783–793. <https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v5i1.8281>
- Bela, 2015. Loyalitas Karyawan Pada PT. Bank Sinar Harapan Bali Cabang Gunung Agung Di Denpasar. <http://openjurnal.unpam.ac.id/index.php/kreatif/article/viewFile/701/571> pada tanggal 5 januari 2023.
- Natasya, P., & Marlius, D. (2021). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. BPD Sumatera Barat Cabang Pasar Raya Padang. 1–12. <https://osf.io/preprints/4y6g8/>
- Onsardi. (2018). Loyalitas Karyawan Pada Universitas Swasta Di Kota Bengkulu Employee. *Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING)*, 2(2).<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=sph&AN=119374333&site=ehostlive&scope=site%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.neuron.2018.07.032%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.tics.2017.03.010%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.neuron.2018.08.006>
- Rahayu, S. (2017). 701-1182-1-Sm. *Jurnal Kreatif: Pemasaran, Sumberdaya Manusia Dan Keuangan*, 5(1), 63.
- Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Palembang). *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(7), 1073–1088. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i7.123>
- RK-RAPB Lembaga Perkreditan Desa Adat Peraupan, 2022
- Sukantara, I. P. D., & Sugianingrat, I. A. P. W. (2022). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah LPD Desa Adat Samuan Di Carangsari Petang.” *Widya Amrita:Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 2(1),271–283.
- Taufik, A., & Hadining, A. F. (2022). Analisa Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bengkel Mobil Mitra Sejahtera. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(1), Hal. 1367-1373.





Wiguna, V. I. (2021). *Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah ( Study Kasus Pt Bri Syariah Kcp Metro) Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah*. Istitut Agama Islam Negeri Metro.