

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penguatan peran desa sebagai lembaga pemerintahan terdepan yang berhubungan langsung dengan masyarakat tidak dapat dilepaskan dari pembangunan nasional yang inklusif dan berkelanjutan. Pembangunan desa mengandung unsur pada pemerataan pembangunan dan berdampak langsung pada kepentingan sebagian besar masyarakat yang bermukim pada desa tersebut dalam rangka upaya menaikkan perekonomian (Zuhroh & Putri, 2021). Desa memiliki keleluasaan yang besar dalam menjalankan proses pembangunan, tanpa harus bergantung pada program-program pembangunan yang bersifat top-down dari tingkat provinsi ke kabupaten (Ibrahim et al., 2018). Dalam Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014 ditegaskan bahwa desa memegang posisi penting sebagai aktor utama dalam pelaksanaan pembangunan serta upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dengan adanya kewenangan yang diberikan serta dukungan pendanaan yang cukup, desa diharapkan mampu mengoptimalkan potensi lokal secara mandiri guna mendorong pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan kualitas hidup masyarakatnya (Kinasih et al., 2020).

Menurut (Ridlwan, 2015) Sumber pendapatan asli desa (PADes) dibangun untuk meningkatkan kesejahteraan salah satunya yakni BUMDes. Pemerintah Indonesia membentuk Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) sebagai tindak lanjut dari amanat Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang memberikan

kewenangan kepada desa untuk membentuk badan usaha guna meningkatkan pendapatan desa serta kesejahteraan warganya. BUMDes pada dasarnya dibentuk untuk melihat potensi desa untuk mengembangkan sumberdaya dan memperkuat ekonomi desa berdasarkan kebutuhan masyarakat desa. Jenis BUMDes yang dapat dikembangkan di desa dapat berupa pelayanan, wisata, holding, serta keuangan. BUMDes bidang pelayanan menjalankan bisnis sosial yang point utamanya untuk melayani masyarakat (Kusmuriyanto et al., 2019).

Kehadiran lembaga seperti ini bertujuan untuk meningkatkan kemandirian dan kreativitas masyarakat desa dalam upaya meningkatkan kesejahteraannya (Ridlwani, 2015). Hal ini menghasilkan hubungan yang erat dan natural antara pemerintah desa dan masyarakat desa. BUMDes dapat mengoptimalkan perannya sebagai lembaga untuk memajukan kedaulatan ekonomi desa dengan membangun hubungan yang sinergis antara pemerintah desa dan masyarakat desa. Karena itu, peran dan partisipasi masyarakat terutama pengurus BUMDes sangat penting agar keberadaan BUMDes tepat guna dan tepat sasaran. Dengan cara ini, desa dapat berkembang dan menjadi swasembada (Rorong & Londa, 2006). Hal tersebut juga menjadikan BUMDes dapat diadopsi desa di seluruh Indonesia. Faktor utama yang menyebabkan kegagalan usaha desa ini adalah bahwa usaha tersebut dibuat tidak sesuai dengan potensi desa, tidak menggambarkan potensi desa dengan baik, atau tidak ada strategi penerapan badan usaha yang diterapkan (Pratiwi & Novianty, 2020).

BUMDes membantu membangun ekonomi komunal dengan memperkuat ekonomi pedesaan melalui penyediaan sumber daya lokal yang bertujuan untuk

mencari keuntungan dan lembaga sosial melalui penyediaan pelayanan sosial yang berpihak pada kepentingan masyarakat (Hailudin, 2021). Untuk memperoleh kepercayaan ini, sektor BUMDes harus dikelola secara profesional mulai dari segi pelayanannya, strategi pemasaran yang baik dan segi keuangan yang harus dikelola dengan hati-hati hal tersebut dikarenakan kepuasan pelanggan dari pelayanan BUMDes adalah kebutuhan masyarakat. Karena adanya perubahan pelanggan akan puas, hal ini juga akan memenuhi kebutuhan dan kemudian menjadi harapan untuk memenuhi kepuasan.

BUMDes juga merupakan contoh nyata dari organisasi *hybrid* dalam tata kelola pemerintahan desa karena mengintegrasikan karakteristik organisasi bisnis, organisasi sosial dan badan publik sekaligus (Mursalim et al., 2024). Kelebihan ini menjadikan BUMDes sebagai *hybrid organization* yang memiliki misi ganda, yaitu tidak hanya menjalankan usaha ekonomi yang berorientasi pada keuntungan, tetapi juga memberikan pelayanan publik yang memberikan dampak sosial positif bagi kesejahteraan masyarakat desa. kombinasi peran tersebut memposisikan BUMDes sebagai wahana penting dalam mengoptimalkan pembangunan ekonomi sekaligus memenuhi kebutuhan sosial.

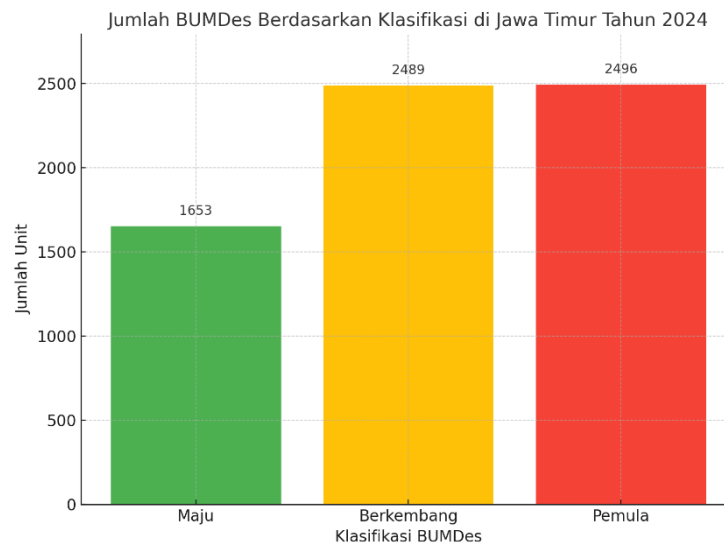
Jumlah total Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) meningkat dari tahun 2019 hingga 2024, menurut portal resmi Kementerian yang membidangi urusan Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan transmigrasi (Kemendes). Pada tahun 2019 tercatat 50.199 BUMDes, tetapi pada tahun 2024 jumlah tersebut meningkat menjadi 65.941 BUMDes. Hal tersebut dituturkan oleh Menteri Desa Halim

Iskandar saat meresmikan Aglaonema Park di Desa Wisata Puri Mataram Sleman, DI Yogyakarta yakni:

“kaltara.antaranews.com – “Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (Mendes PDTT) Abdul Halim Iskandar menyatakan bahwa hingga 22 Juni 2024, terdapat 18.850 Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) yang telah berbadan hukum dari 65.941 BUMDes.”

(Sumber:<https://kaltara.antaranews.com/berita/508539/mendes-pdtt-18850-bumdes-telah-berbadan-hukum>, diakses pada 3 Mei 2025).

Pada tahun 2024, jumlah BUMDes di Provinsi Jawa Timur tercatat sebanyak 6.638 unit berdasarkan data yang berada di bawah pengawasan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi di tingkat provinsi. Kinerja serta tata kelola BUMDes tersebut diawasi secara langsung melalui perwakilan kementerian di wilayah Jawa Timur. Pengawasan ini dilakukan untuk memastikan bahwa BUMDes beroperasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dikelola secara profesional, serta mampu memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat desa. Melalui sistem pengawasan yang terstruktur tersebut, diharapkan BUMDes dapat terus meningkatkan kualitas pengelolaan usaha dan pelayanan, sehingga berkontribusi secara nyata dalam mendukung pembangunan desa yang berkelanjutan di Jawa Timur.



Gambar 1.1 Diagram Jumlah BUMDes Provinsi Jawa Timur Tahun 2024

Sumber : Kemendesa PDDT, diakses pada 04 Februari 2025 (diolah peneliti)

Gambar 1.1 menunjukkan kondisi Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) di Provinsi Jawa Timur, di mana dari total jumlah BUMDes yang ada, sebagian besar masih berada pada tahap perkembangan yang berbeda-beda. Tercatat sebanyak 2.489 BUMDes termasuk dalam kategori masih berkembang, yang berarti BUMDes tersebut sudah berjalan dan mulai meningkatkan kapasitas serta kualitas pengelolaannya, namun belum mencapai tahap kematangan penuh. Di tingkat Kabupaten Jonbang, khususnya di Kecamatan Bareng, terdapat salah satu contoh BUMDes yang sudah memasuki kategori BUMDes Maju, yaitu BUMDes Maju Sejahtera yang berlokasi di Desa Ngampungan. BUMDes ini telah menunjukkan kematangan dalam pengelolaan, pelayanan dan kontribusi ekonomi yang signifikan bagi masyarakat desa. Status ini menunjukkan bahwa BUMDes Maju Sejahtera mampu menjalankan berbagai unit usaha secara profesional, memberikan pelayanan yang optimal dan berhasil meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat.

Tabel 1.1 Data BUMDes se-Kecamatan Bareng

No	Nama Desa	Nama BUMDes	Tahun	Status BUMDes
1	Desa Karang	Mitra Sejahtera	2015	Berkembang
2	Desa Pakel	Astana Arta	2015	Berkembang
3	Desa Ngampungan	Maju Sejahtera	2015	Maju
4	Desa Jenisgelaran	Sumber Makmur	2015	Berkembang
5	Desa Bareng	Sari Makmur	2015	Maju
6	Desa Tebel	Bumdesa Maju Bersama	2015	Berkembang
7	Desa Mojotengah	Sumber Makmur	2015	Berkembang
8	Desa Banjaragung	Maju Makmur	2015	Berkembang
9	Desa Ngelebak	Mandiri Sejahtera	2015	Berkembang
10	Desa Pulosari	Bumdesa Desa Sari Artha	2015	Berkembang
11	Desa Ngrimbi	Arimbi Jaya Ngrimbi	2015	Maju
12	Desa Kebondalem	Sejahtera	2015	Berkembang
13	Desa Mundusewu	Rukun Sejahtera	2015	Berkembang

Sumber: Data BUMDESMA Kecamatan Bareng, diakses pada 11 Februari

2025 (diolah peneliti)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa Desa Ngampungan menjadi salah satu kategori BUMDes berstatus maju. Secara tata letak geografis Desa Ngampungan sisi utara berbatasan dengan Desa Bareng, sedangkan sisi selatan berbatasan dengan Desa Pakel. Mulai pada tahun 2015 Desa Ngampungan telah mendirikan BUMDes yang diberinama BUMDes Maju Sejahtera. BUMDes Maju sejahtera berdiri diatur oleh Peraturan Desa Nomor 8 Tahun 2020, yang mengubah Peraturan Desa Nomor 02 Tahun 2015 yang menetapkan pendirian Badan Usaha Milik Desa “Maju Sejahtera”. (Sumber: BUMDes “Maju Sejahtera” Desa Ngampungan, 19 Januari 2025)

Pada tahun 2023 BUMDes Maju Sejahtera mendapatkan penghargaan juara II sebagai BUM Desa dengan kategori Desa BUM Desa Terbaik se Kabupaten Jombang yang diadakan oleh Pemerintah Kabupaten Jombang. Tidak hanya tingkat

kabupaten BUMDes Maju Sejahtera juga mendapatkan piagam penghargaan Lomba Badan Usaha Milik Desa Tahun 2024 Terbaik II dalam kategori BUM Desa Cepat tumbuh yang diadakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan mendapatkan hadiah uang sebesar Rp. 25.000.000. (Sumber: BUMDes “Maju Sejahtera” Desa Ngampungan, 19 Januari 2025)

Setelah mendapatkan penghargaan berturut-turut, rencana kerja tetap di fokuskan dalam memperkuat BUMDes “Maju Sejahtera” sebagai organisasi yang di dukung oleh modal yang cukup serta sumber daya manusianya. Tujuan dari BUMDes Maju Sejahtera yakni dengan meningkatkan PADes (Pendapatan Asli Desa) memiliki kemampuan untuk membantu warga desa dengan keseluruhan. Untuk memberikan motivasi atau dorongan berupa pendanaan uang kepada setiap desa, terhitung juga Desa Ngampungan, pemerintah Jombang sendiri telah memberikan dan mendanai sebesar Rp.100.000.000,00. Adanya anggaran tersebut pengurus BUMDes Maju Sejahtera mengalokasikan pendanaan tersebut untuk mengelola unit-unit usaha yang dimilikinya diantaranya ada Unit Simpan Pinjam, Unit Wisata Pandansili, Unit persewaan Molen. BUMDes sebagai perusahaan yang diberikan kewenangan oleh desa untuk mengelola keuangan dan besarnya dukungan dana dari pemerintah juga menjadikan terbentuknya desa mandiri (Baharuddin et al., 2023).

Berdasarkan data internal dari BUMDes Maju Sejahtera, jumlah nasabahnya yang memanfaatkan layanan unit simpan pinjam mengalami perkembangan dalam 5 tahun terakhir.

Tabel 1.2 Data Nasabah Unit Simpan Pinjam

Tahun	Jumlah Nasabah
2020	70 orang
2021	75 orang
2022	79 orang
2023	83 orang
2024	90 orang

Sumber: Data BUMDes Maju Sejahtera, diakses pada 11 Februari 2025
(diolah peneliti)

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa nasabah unit simpan pinjam mengalami peningkatan. Meskipun BUMDes Maju Sejahtera telah menerima banyak penghargaan sebagai pengakuan atas inovasi dan kinerjanya, namun masih ada banyak tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Penghargaan tidak serta merta menjamin bahwa seluruh layanan telah memenuhi semua harapan nasabah. Walaupun beberapa aspek pelayanan dianggap cukup baik, nasabah masih tidak puas dengan hal-hal tertentu seperti tangible dan responsiveness (Rahardian & Zakariya, 2017). Masalah yang sering muncul termasuk kurangnya responsivitas petugas terhadap keluhan dan kebutuhan nasabah, kurangnya fasilitas dan teknologi pendukung layanan dan rendahnya keterlibatan dan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan BUMDes.

Selain itu, pengelolaan BUMDes terus menghadapi tantangan dalam struktur organisasi, kurangnya sumber daya manajemen, dan ketidakjelasan prosedur pelayanan. Apabila peningkatan yang terjadi tidak disertai dengan penguatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) serta penguasaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK), maka hal tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.\ (Sepriyanti et al., 2020). Hal ini berdampak negatif pada kualitas layanan yang diberikan. Konsumen

akan merasa puas jika kualitas pelayanan meningkat yang ditujukan dengan pelayanan yang handal, daya tanggap, jaminan pelayanan dan empati (rasa perhatian) yang lebih besar (Sepriyanti et al., 2020). Kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima dengan kenyataan yang dihadapi disebut kepuasan masyarakat dalam konteks BUMDes Maju Sejahtera di Desa Ngampungan. Menurut Kotler dalam (Hawkins & Mothersbaugh, 2019) menyatakan bahwa apabila kinerja layanan memenuhi atau bahkan melebihi harapan masyarakat maka akan muncul rasa puas.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi sekaligus meningkatkan kualitas layanan publik, termasuk pelayanan yang diberikan oleh BUMDes, adalah model Service Quality (SERVQUAL) yang diperkenalkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. Menurut (Parasuraman et al., 1985) kualitas pelayanan dikenal sebagai sesuatu terjadi ada ketidak sesuaian antara fakta dan ekspektasi konsumen tentang layanan yang diberikan. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan, serta kemampuan dalam mengendalikan dan mempertahankan keunggulan tersebut guna memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. (Suherman et al., 2021). Pada dimensi kualitas pelayanan menurut (Parasuraman et al., 1985) terdapat lima dimensi utama: *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dari lima dimensi tersebut menjadikan harapan pelanggan merupakan sebuah kunci dari suatu kualitas pelayanan (Suherman et al., 2021). Metode ini menunjukkan kekuatan dan kelemahan

pelayanan yang ditawarkan oleh organisasi publik termasuk BUMDes (Wilhamdika et al., 2021).

Kajian kualitas layanan terbaru menunjukkan pergeseran dari model SERVQUAL konvensional ke model hibrid yang memasukkan analisis kebijakan publik. Kajian ini menambahkan elemen partisipasi masyarakat sebagai pengukur kualitas layanan BUMDes, dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan di Bank Kerinci yang hanya mengukur gap layanan (Sepriyanti et al., 2020). Selain itu, temuan ini menjadi pionir dalam mengubah SERVQUAL untuk lembaga publik berbasis komunitas karena penelitian sebelumnya pada Nasi Yulia (Duha et al., 2023) tidak melihat konteks tata kelola desa.

Dengan demikian, landasan dalam pengembangan layanan bermutu tinggi yang berfokus pada kepuasan masyarakat adalah penggunaan konsep mutu pelayanan yang meliputi pada lima dimensi SERVQUAL. Dengan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mendorong mereka untuk secara aktif mendukung pertumbuhan BUMDes sebagai salah satu pilar pembangunan ekonomi desa. Desa juga harus beradaptasi dan meningkatkan kualitas layanan agar tetap relevan dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat desa secara cepat dan akurat dalam era digital dan persaingan dengan platform online. Oleh karena itu, evaluasi menyeluruh harus dilakukan mengenai cara-cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan BUMDes Maju Sejahtera sehingga masyarakat Desa Ngampungan dapat mendapatkan kepuasan maksimal. Dengan begitu kualitas layanan adalah dasar strategi pemasaran, sehingga pemasar harus memiliki alat untuk

mengukurnya dan servqual adalah ukuran kualitas layanan yang paling populer (Rahmawati et al., 2023).

Pada penelitian sebelumnya dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Unit Simpan-Pinjam BUMDes Dana Merta Desa Tangkup Kabupaten Karangasem (Yudiadari & Agustina, 2021) yang menunjukkan Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah, khususnya pada masyarakat Desa Tangkup Kabupaten Karangasem. Meskipun penelitian sebelumnya membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di BUMDes telah dilakukan, tetapi sebagian besar dilakukan di daerah yang berbeda dengan karakteristik sosial dan ekonomi yang berbeda dengan Desa Ngampungan. Selain itu, objek penelitian ini perlu dilakukan untuk mendapatkan pemahaman kontekstual yang lebih baik tentang kualitas pelayanan BUMDes melalui pendekatan kualitas layanan terhadap masyarakat umum Desa Ngampungan.

Peneliti menggunakan teori Service Quality milik (Parasuraman et al., 1985) yang terdiri dari lima dimensi utama yakni Tangibles, Reability, responsiveness, assurance, empathy. Fokus utama penelitian ini menitik beratkan pada mutu pelayanan. Model Service Quality (Servqual) adalah teori inti dan paling standar untuk mengukur kualitas layanan publik dan swasta. Model ini paling banyak digunakan dalam penelitian tentang kepuasan layanan publik, termasuk di sektor desa atau BUMDes.

Oleh sebab itu peneliti mengambil penelitian pada BUMDes Maju Sejahtera yang menerapkan strategi untuk dirancang guna mempertahankan kualitas

pelayanan untuk tetap menjadi BUMDes yang bermanfaat bagi masyarakat. Peneliti ingin mengetahui lebih lanjut tentang kualitas pelayanan BUMDes “Maju Sejahtera” yang berlokasi di Desa Ngampungan Kecamatan Bareng, Kabupaten Jombang. Dengan itu penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut tentang

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDes) MAJU SEJAHTERA MELALUI PENERAPAN SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH BUMDes MAJU SEJAHTERA DESA NGAMPUNGAN KECAMATAN BARENG KABUPATEN JOMBANG”

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang diatas, sehingga rumusan masalah ini dibangun yaitu ”Seberapa pengaruh kualitas layanan BUMDes Maju Sejahtera melalui penerapan service quality terhadap kepuasan Nasabah BUMDes Maju Sejahtera Desa Ngampungan?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan BUMDes dalam penerapan Service Quality untuk meningkatkan kualitas layanan di BUMDes, serta mengidentifikasi dimensi layanan yang perlu diperkuat guna untuk berkelanjutan mengenai kepuasan loyalitas Nasabah BUMDes Maju Sejahtera Desa Ngampungan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Kontribusi dalam ranah teori yang diharapkan melalui hasil riset ini yaitu untuk:

- a. Memperluas pengetahuan teoritis mengenai penerapan model pengukuran kualitas layanan (SERVQUAL) pada publik serta mengembangkan pemahaman tentang hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan masyarakat.
- b. Sebagai referensi dan juga pijakan untuk penelitian berikutnya yang berkaitan dengan pembangunan BUMDes dan menjadi kajian lanjutan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis diharapkan dari hasil penelitian ini bisa untuk:

- a. Bagi Peneliti
 - 1) Memenuhi tugas skripsi
 - 2) Memahami tugas dan fungsi BUMDes dalam melaksanakan tata kelola organisasi yang baik.
- b. Bagi Instansi

Penelitian ini bisa dijadikan bahan evaluasi serta masukan untuk BUMDes Maju Sejahtera Desa Ngampungan.

- c. Bagi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Bisa dimanfaatkan menjadi bacaan tambahan untuk perpustakaan serta sebagai tambahan referensi bagi studi serupa di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.