

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kontribusi sistem agribisnis tidak hanya berfokus pada usahatani, tetapi juga pada pertumbuhan ekonomi dan sosial masyarakat desa. Kontribusi ini diwujudkan melalui berbagai program peningkatan kesejahteraan masyarakat, dan salah satunya dijalankan melalui Badan Usaha Milik Desa (BUM Desa). Berdasarkan penerapan program berkelanjutan dan evaluasi sistem pengelolaan, BUM Desa mampu memperkuat struktur sosial (Suleman *et al.*, 2020). Berdasarkan data BPS dan Kemendes-PDTT (2024), terdapat sekitar 59.304 BUM Desa dari total 83.794 desa di Indonesia. Keberadaan BUM Desa telah menjadi penggerak perekonomian desa; BUM Desa menghasilkan Pendapatan Asli Desa (PAD) dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pendapatan yang dihasilkan (DPMK, 2024). Secara agregat, BUM Desa mengelola ekonomi desa senilai Rp3,06 triliun per tahun dan telah mempekerjakan sekitar 329.839 warga desa. Oleh karena itu BUM Desa secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan masyarakat desa dan pendapatan asli desa (Sudoyo, 2024).

Pada skema usaha desa, BUM Desa kerap memiliki unit keuangan mikro seperti unit simpan-pinjam diperbolehkan membentuk lembaga keuangan mikro dengan modal mayoritas BUM Desa (Prihatin *et al.*, 2018). Lembaga ini berfungsi mengelola dana BUM Desa untuk memberikan pinjaman modal kepada usaha mikro warga, dengan tata kelola keuangan yang transparan dan akuntabel melalui pelaporan berkala, audit internal, serta pemisahan aset sesuai peraturan (Feriady, 2018). Pengelolaan keuangan dilakukan oleh pengurus yang ditunjuk penasihat

dan pelaksana operasional, di mana kinerjanya sangat dipengaruhi oleh persepsi anggota. Penelitian Viki *et al.*, 2016) menunjukkan bahwa pengurus dinilai “baik” dengan skor rata-rata 4,07 dalam kapasitas pengelolaan, meskipun sebagian anggota menekankan pentingnya transparansi dan pelibatan masyarakat dalam pengelolaan dana. Hal ini mencerminkan bahwa persepsi anggota terhadap pengurus menjadi indikator penting bagi kualitas tata kelola keuangan BUM Desa.

Tata kelola keuangan BUM Desa masih menghadapi berbagai permasalahan, terutama terkait transparansi dan akuntabilitas. Banyak BUM Desa yang pencatatan keuangannya tidak tertib karena keterbatasan kompetensi SDM, sementara sebagian lainnya telah membuat laporan keuangan secara rutin namun belum dipahami oleh masyarakat dan stakeholder (Prihatin *et al.*, 2018). Minimnya transparansi dan partisipasi publik menyebabkan masyarakat kesulitan mengakses informasi pengelolaan dana desa (Dilago *et al.*, 2018), bahkan menimbulkan ketidaksesuaian antara laporan keuangan dan realisasi anggaran di lapangan (Tamimi & Hardjati, 2023). Selain itu, lemahnya kemampuan pengelola dalam administrasi dan perencanaan anggaran menyebabkan tata kelola keuangan BUM Desa tidak optimal (Sagala & Siregar, 2023), ditambah dengan masih adanya praktik penyalahgunaan wewenang dan perilaku koruptif yang menghambat perkembangan BUM Desa (Wibowo *et al.*, 2022). Padahal, penganggaran yang tepat sangat dibutuhkan untuk sebuah usaha yang dikelola, sehingga dapat menjadi pedoman dan alat evaluasi dalam pengelolaan keuangan.

Pengelolaan dana desa oleh BUM Desa sangatlah krusial, terutama dalam ranah pengembangan potensi masyarakat desa. BUM Desa dapat membantu membangun serta meningkatkan upaya swadaya masyarakat desa, seperti

memberikan pinjaman dengan bunga rendah untuk modal usaha jangka panjang (Sagala & Siregar, 2023). BUM Desa perlu memiliki pengelolaan yang transparan dan akuntabel. Transparansi dan akuntabilitas dari BUM Desa dinilai dapat membantu pengembangan aktivitas bisnis menjadi lebih bersifat jangka panjang. Transparansi dalam BUM Desa harus didukung dengan penyediaan laporan keuangan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada kepentingan publik seperti yang disampaikan, dan responsibilitas dapat mengarahkan realisasi anggaran, dengan melakukan pengelolaan dana yang benar dapat meningkatkan partisipasi masyarakat karena terdapat rasa saling percaya (Wibowo *et al.*, 2022).

Berdasarkan hasil pengamatan awal peneliti, meski pun BUM Desa Mekar Sari di Desa Rambah Baru telah berjalan cukup baik dalam mengelola unit simpan pinjam maupun memanfaatkan dana desa untuk pengembangan agribisnis seperti penanaman sayuran dan buah-buahan guna mendukung ketahanan pangan. Permasalahan utama yang dihadapi BUM Desa Mekar Sari saat ini berkaitan dengan pengalihan sebagian dana ke unit usaha hortikultura tanaman pangan seperti cabai, jagung, tomat, dan terung. Strategi ini pada awalnya ditujukan untuk memperkuat ketahanan pangan sekaligus meningkatkan pendapatan desa. Kenyataannya, pelaksanaan usaha hortikultura tersebut tidak selalu berjalan sesuai harapan karena tingginya risiko produksi. BUM Desa pernah mengalami gagal panen dengan kerugian yang nilainya mencapai hampir Rp15 juta, yang secara langsung berdampak pada kondisi keuangan dan mengurangi kemampuan BUM Desa dalam mengelola arus kas secara stabil. Kerugian ini menunjukkan bahwa pengelolaan usaha produktif berbasis pertanian memerlukan perencanaan risiko

dan mitigasi yang lebih matang agar tidak menimbulkan tekanan terhadap keberlanjutan keuangan BUM Desa.

Selain masalah hortikultura, permasalahan lain muncul pada aspek realisasi dan pelaksanaan keuangan yang cenderung lambat. Keterlambatan ini terjadi karena pengelola BUM Desa sering menunggu kepastian kebijakan dari pemerintah pusat atau instruksi langsung dari direktur sebelum mengambil keputusan operasional. Pola pengambilan keputusan yang bersifat menunggu tersebut menyebabkan implementasi program dan penggunaan anggaran tidak berjalan tepat waktu, sehingga peluang usaha yang seharusnya dapat segera dimanfaatkan menjadi tertunda. Kondisi ini berdampak pada efektivitas pengelolaan dana, menurunkan daya tanggap BUM Desa terhadap kebutuhan masyarakat, serta menimbulkan kesan kurang optimalnya kinerja pengelolaan keuangan dalam mendukung kegiatan ekonomi desa.

Kondisi pengalihan dana BUM Desa ke usaha hortikultura yang sempat mengalami gagal panen serta lambatnya realisasi keuangan akibat pola pengambilan keputusan yang menunggu kepastian dari pemerintah pusat atau instruksi pimpinan berimplikasi langsung pada persepsi anggota (nasabah) terhadap kualitas pengelolaan dana. Situasi tersebut berpotensi memengaruhi dimensi *assurance* (jaminan), karena ketidakpastian hasil usaha dan keterlambatan implementasi program dapat menurunkan keandalan serta daya tanggap pengelola dalam memenuhi kebutuhan anggota. Pada titik ini, kepercayaan anggota tidak hanya ditentukan oleh hasil usaha, tetapi juga oleh kualitas pengelola dalam menjalankan fungsi keuangan BUM Desa.

Anggota (nasabah) dapat menilai kualitas pengelolaan dana BUM Desa dapat ditinjau melalui lima dimensi utama, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik), dengan dimensi *assurance* menjadi yang paling krusial karena berkaitan langsung dengan kepercayaan, integritas, dan kompetensi pengurus (Wardhana, 2024). Menurut Karim (2019) pengelolaan dana desa dapat dilihat dari seberapa besar jumlah peminjam dan tingkat nominal dana yang dikeluarkan oleh BUM Desa sehingga akan menunjukkan kepuasan nasabah terhadap pengelolaan tersebut. Secara spesifik kepuasan anggota dianalisis melalui penerapan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Badan Usaha Milik Desa berdasarkan indikator pengelolaan dana yang baik, yakni profesionalitas, transparansi, akuntabilitas, partisipatif, responsibilitas, dan keberlanjutan (*sustainable*). Profesionalitas menunjukkan kemampuan pengurus dalam mengelola usaha dengan standar yang jelas dan terukur. Transparansi dan akuntabilitas menegaskan pentingnya pelaporan keuangan yang terbuka serta dapat dipertanggungjawabkan kepada anggota. Prinsip partisipatif dan responsibilitas menuntut adanya pelibatan anggota secara aktif dalam pengambilan keputusan dan tanggung jawab sosial dalam pemanfaatan dana. Sedangkan aspek keberlanjutan menekankan bahwa pengelolaan dana BUM Desa tidak hanya memberikan manfaat jangka pendek, tetapi juga memastikan manfaat ekonomi dalam jangka panjang. Tingkat kualitas pengelolaan dana dapat dinilai dari sejauh mana prinsip-prinsip ini benar-benar terimplementasi.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk memahami secara mendalam bagaimana tingkat kualitas pengelolaan dana BUM Desa Mekar Sari pada pengelolaan dana BUM Desa Mekar Sari setelah pergeseran fokus usaha dari unit simpan pinjam ke penanaman buah-buahan. Tanpa adanya kajian yang komprehensif, dikhawatirkan pengelolaan dana akan berjalan tanpa koreksi yang tepat sehingga mengurangi kepercayaan masyarakat. Hal ini tidak hanya berimplikasi pada keberlangsungan usaha BUM Desa, tetapi juga dapat berdampak pada penurunan kontribusi ekonomi bagi masyarakat desa. Penelitian ini penting dilakukan sebagai bahan evaluasi sekaligus sebagai dasar pertimbangan dalam merumuskan strategi pengelolaan dana BUM Desa yang lebih efektif, transparan, dan berkelanjutan di masa mendatang. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian ini dengan judul **“Analisis Kualitas Pengelolaan Dana Berdasarkan Perspektif Nasabah Pada Badan Usaha Milik Desa Mekar Sari Di Desa Rambah Baru Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan ketentuan batasan penelitian maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Pengelolaan Dana BUM Desa Mekar Sari di Desa Rambah Baru Kecamatan Rambah Samo?
2. Berapa tingkat kualitas pengelolaan dana Berdasarkan Perspektif Nasabah Pada Badan Usaha Milik Desa Mekar Sari Di Desa Rambah Baru Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mendeskripsikan Pengelolaan Dana BUM Desa Mekar Sari di Desa Rambah Baru Kecamatan Rambah Samo
2. Menganalisis tingkat kualitas pengelolaan dana Berdasarkan Perspektif Nasabah Pada Badan Usaha Milik Desa Mekar Sari Di Desa Rambah Baru Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada analisis kualitas pengelolaan dana pada skim simpan pinjam BUM Desa. Fokus tersebut dipilih karena skim simpan pinjam memiliki keterkaitan langsung dengan dimensi *assurance*, yang menitikberatkan pada aspek kepercayaan, kompetensi, dan tanggung jawab pengelola dalam mengelola dana nasabah. Oleh sebab itu, penelitian ini tidak membahas seluruh unit usaha BUM Desa, melainkan dibatasi pada pengelolaan keuangan simpan pinjam yang berkaitan dengan transparansi, akuntabilitas, konsistensi pengelolaan, serta kemampuan pengurus dalam memberikan kepastian dan rasa aman kepada nasabah.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1 Manfaat Teoretis:

Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sosiologi pedesaan dan agribisnis, khususnya mengenai hubungan kepuasan Anggota Terhadap Pengelolaan Dana BUM Desa, sehingga dapat memperkaya literatur akademik dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

2 Manfaat Praktis:

a. Mahasiswa

Penelitian ini dapat menjadi sumber pembelajaran dan referensi bagi mahasiswa dalam memahami pengelolaan dana BUM Desa Mekar Sari di Desa Rambah Baru Kecamatan Rambah Samo.

b. Bagi Universitas Pasir Pengaraian

Penelitian ini dapat memperkuat peran Universitas Pasir Pengaraian sebagai institusi pendidikan yang berkontribusi nyata terhadap penyelesaian masalah lokal, khususnya dalam mendorong pengembangan pertanian berbasis pemuda milenial yang berpendidikan dan berdaya saing.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Sunaryo et al., (2023) dengan judul *“Implementation of Good Corporate Governance in Cooperatives: A Study in Yogyakarta Indonesia”* bertujuan untuk mengukur tingkat penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) pada koperasi sebagai lembaga ekonomi rakyat yang berperan dalam peningkatan kesejahteraan anggota. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kuantitatif dengan pengukuran persepsi anggota dan pengurus koperasi menggunakan skala Likert, kemudian dianalisis dalam bentuk nilai rata-rata interval. Prinsip GCG yang dianalisis meliputi akuntabilitas, efektivitas, responsibilitas, transparansi, keadilan, dan independensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh indikator GCG berada pada kategori sangat baik, dengan nilai rata-rata akuntabilitas 3,90, efektivitas 4,19, responsibilitas 4,39, transparansi 4,49, keadilan 4,42, dan independensi 4,32, di mana nilai tertinggi terdapat pada indikator transparansi.

Penelitian yang dilakukan oleh Adriana & Ritonga, (2018) dengan judul *“Analysis of Local Financial Management Transparency Based on Websites on Local Government in Java”*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat transparansi pengelolaan keuangan pemerintah daerah di Pulau Jawa berdasarkan penyajian informasi keuangan pada situs web resmi pemerintah daerah. Metode yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan teknik penilaian (scoring dan rating) yang dianalisis menggunakan pendekatan interval. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat transparansi pengelolaan keuangan daerah di Jawa masih relatif rendah, ditunjukkan oleh rata-rata indeks transparansi sebesar

19,59%, dengan Provinsi DKI Jakarta memperoleh indeks tertinggi sebesar 58,02%, sementara Kabupaten Madiun memperoleh indeks terendah sebesar 3,40%, yang mengindikasikan adanya kesenjangan keterbukaan informasi keuangan antar pemerintah daerah berdasarkan analisis interval.

Penelitian dari Konis (2023) yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Transparansi Dan Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa Di Desa Mata Air Kabupaten Kupang”. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik skala interval. Berdasarkan hasil penelitian, pada tahap perencanaan sebanyak 70% responden merasa puas terhadap prinsip transparansi, sedangkan 30% responden merasa tidak puas. Pada prinsip akuntabilitas 80% masyarakat puas dan 20% tidak puas. Pada tahap pelaksanaan sebanyak 65% responden merasa puas terhadap prinsip transparansi, sedangkan 35% responden merasa tidak puas. Pada prinsip akuntabilitas 73% masyarakat puas dan 27% tidak puas. Pada tahap pertanggungjawaban sebanyak 79% responden merasa puas terhadap prinsip transparansi, sedangkan 21% responden merasa tidak puas. Pada prinsip akuntabilitas 91% masyarakat puas dan 9% tidak puas.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurjanah (2020) dengan judul “Penerapan Tata Kelola dan Kinerja Keuangan pada Badan Usaha Milik Desa (BUMDesa) di Kabupaten Merangin”. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat keterterapan tata kelola BUM Desa serta kondisi kinerja keuangan yang dihasilkan berdasarkan persepsi responden. Metode yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif deskriptif dengan instrumen kuesioner menggunakan skala Likert, kemudian dianalisis menggunakan pendekatan interval untuk menilai kategori tingkat keterterapan masing-masing prinsip tata kelola. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa secara interval, variabel kooperatif memiliki nilai rata-rata 4,13 (baik), partisipatif 3,67 (cukup baik), emansipatif 2,92 (kurang baik), transparan 3,72 (cukup baik), akuntabel 4,06 (baik), dan sustainabel 2,79 (kurang baik), dengan rata-rata keseluruhan keterterapan tata kelola sebesar 3,89 yang berada pada kategori cukup baik mendekati baik, sementara rata-rata kinerja keuangan BUM Desa berada pada nilai 4,14 dengan kategori baik, yang menunjukkan bahwa kualitas tata kelola BUM Desa secara umum telah berjalan relatif baik berdasarkan analisis interval.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Teori Kualitas

Kualitas merupakan variabel yang penting dalam dunia bisnis. Termasuk dalam bisnis jasa (Rifa'i, 2023). Kualitas merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik. Kualitas tidak memiliki definisi yang diterima secara universal karena pandangan terhadapnya dapat berbeda-beda. Kualitas adalah gabungan total dari suatu produk dan jasa, dengan karakteristik dari pemasaran, teknik, produksi, dan perawatan yang mana produk dan jasa dalam penggunaannya akan menghasilkan harapan konsumen (Parasuraman, 2015)

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungannya yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, hal ini berarti bahwa kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut (Sulistiyowati, 2018). Layanan adalah aktivitas atau tindakan yang ditawarkan oleh individu atau

organisasi kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan masalah tertentu. Layanan bersifat tidak berwujud dan sering kali melibatkan interaksi langsung antara penyedia layanan dan pelanggan (Nurdin, 2019).

Layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Layanan termasuk tindakan atau kerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut (Sulistiyowati, 2018). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), layanan adalah perihal atau cara melayani, atau hasil melayani (Tim Redaksi, 2008)

Kualitas layanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang berimbang dengan harapan konsumen (Sulistiyowati, 2018). Selain itu, sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan berperan besar dalam menciptakan keunggulan layanan (Tjiptono & Chandra, 2019).

Jika dengan lembaga keuangan dalam skala mikro kecil seperti BUM Desa maka peran BUM Desa yang baik dapat ditinjau dari hubungan antara layanan, keuntungan, dan keberlangsungannya. Kualitas layanan yang diberikan pada masyarakat sangat mempengaruhi aspek yang lain, dari pelayanan yang baik akan memicu masyarakat untuk ikut berpartisipasi pada BUMDes, kenaikan jumlah

nasabah juga akan mengakibatkan kenaikan pendapatan dan akhirnya keuntungan yang diperoleh juga akan mengalami kenaikan (Hasanah *et al.*, 2021).

Kualitas pengelolaan dana pada lembaga usaha seperti BUM Desa ditentukan oleh sejauh mana prinsip-prinsip tata kelola keuangan dijalankan secara konsisten. Prinsip-prinsip tersebut meliputi transparansi dalam setiap proses keuangan, akuntabilitas dalam pelaporan dan pertanggungjawaban, partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan pengawasan, serta efektivitas dan efisiensi dalam penggunaan dana. Proses pengelolaan dana yang berkualitas dimulai dari perencanaan partisipatif melalui musyawarah desa, pelaksanaan kegiatan sesuai rencana kerja dan anggaran, penatausahaan yang tertib, hingga pelaporan realisasi anggaran secara terbuka. Pengendalian internal yang kuat dan pengawasan dari Badan Permusyawaratan Desa (BPD) serta masyarakat sangat penting untuk mencegah penyalahgunaan dana dan membangun kepercayaan publik (Suparji, 2019).

2.2.1.2 Dimensi Kualitas

Kualitas dalam pengelolaan dana mencerminkan sejauh mana proses, tata kelola, dan praktik manajemen dana dijalankan sesuai dengan standar profesional, prinsip tata kelola yang baik, serta regulasi yang berlaku. Kualitas pengelolaan dana ditandai oleh penerapan prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, pelaporan yang jelas, serta kepatuhan terhadap etika dan hukum. Hubungan antara kualitas dan pengelolaan dana sangat fundamental semakin tinggi kualitas pengelolaan, semakin besar dana dikelola secara, aman, dan mampu memberikan hasil yang konsisten serta berkelanjutan bagi para pemangku kepentingan (Nurjanah, 2020). Oleh karena itu, kualitas dapat diuraikan ke dalam beberapa dimensi yang menjadi tolok ukur dalam melihat pengelolaan dana:

1. *Oppeness* (keterbukaan)

Oppeness merupakan salah satu dimensi penting dalam menilai kualitas pengelolaan keuangan. Keterbukaan dapat dilihat dari transparansi biaya dan syarat, di mana nasabah menginginkan penjelasan yang jelas mengenai seluruh biaya, bunga, dan syarat produk keuangan. Hal ini penting karena keterbukaan informasi sejak awal akan membangun kepercayaan serta mengurangi potensi konflik maupun ketidakpuasan. Selain itu, transparansi juga tercermin dalam proses dan kebijakan, seperti kejelasan prosedur pengajuan, kriteria kelayakan, serta aturan mengenai penarikan simpanan atau pelunasan pinjaman. Penjelasan yang terbuka mengenai hal-hal tersebut akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan lembaga (Argüello *et al.*, 2013).

2. Kepercayaan (*Trust*)

Dimensi kepercayaan berperan besar dalam menentukan kualitas lembaga keuangan. Kepercayaan dapat terbentuk melalui keandalan dan konsistensi lembaga dalam menepati janji, misalnya pencairan dana tepat waktu dan pemberian perlakuan yang adil kepada seluruh nasabah (Henegar *et al.*, 2024). Selain itu, jaminan keamanan dana serta kerahasiaan data pribadi menjadi aspek yang sangat penting dalam membangun rasa aman dan nyaman (Sholevar & Bachmann, 2025). Integritas dan keadilan lembaga juga menjadi tolok ukur utama; lembaga yang berperilaku adil, transparan, serta tidak menyalahgunakan posisi dominan akan lebih dihargai dan dipercaya oleh para nasabahnya (Apollos, 2022).

3. Aksesibilitas dan Fleksibilitas

Dimensi aksesibilitas dan fleksibilitas turut memengaruhi kualitas pengelolaan. Aksesibilitas dapat diwujudkan melalui keberadaan banyak cabang, lokasi yang mudah dijangkau, serta prosedur pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit-belit. Dengan kemudahan akses ini, nasabah akan merasa lebih terbantu dan tidak terbebani ketika menggunakan layanan. Sementara itu, fleksibilitas lebih terkait dengan kemampuan lembaga dalam menyesuaikan produk dengan kebutuhan nasabah, misalnya memberikan jadwal pembayaran yang fleksibel sesuai kondisi mereka. Penyesuaian layanan semacam ini akan semakin meningkatkan kualitas karena menunjukkan bahwa lembaga benar-benar memperhatikan kebutuhan dan kemampuan nasabah (Kanyurhi, 2017).

Wardhana (2024) menjelaskan bahwa kualitas dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik).

1. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) mengacu pada penilaian terhadap aspek fisik yang tampak dan dapat dirasakan, yang seharusnya dimiliki oleh setiap perusahaan. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) mencakup kemampuan perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar, termasuk penampilan sarana dan prasarana fisik, serta kondisi lingkungan sekitar. Bukti fisik ini meliputi fasilitas seperti gedung, gudang, perlengkapan, dan penampilan karyawan, yang menunjukkan kenyamanan dan kualitas pelayanan. Indikator pada dimensi bukti fisik (*tangible*) ini

yaitu: Gedung, Parkiran, Penampilan Pegawai, Peralatan Modern, Kenyamanan Ruangan, Kelengkapan Sarana Pendukung.

Nurdin (2019) menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka birokrasi pemerintahan melakukan berbagai kegiatan, baik yang tergolong kegiatan rutinitas maupun kegiatan pembangunan. Jelas seluruh kegiatan itu memerlukan sarana dan prasarana kerja yang sesuai. Artinya, sarana dan prasarana tersebut harus mendukung penyelesaian tugas dengan tepat waktu dengan mutu hasil yang tinggi. Sarana pelayanan semakin dituntut untuk lebih lengkap, modern dan canggih seiring dengan perkembangan teknologi, karena sudah menjadi keinginan masyarakat sebagai customer dari birokrasi untuk mendapat pelayanan yang lebih cepat dan akurat.

2. Dimensi Keandalan (*Reliability*).

Dimensi Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai janji secara akurat dan terpercaya, ketepatan waktu, konsistensi dalam pelayanan tanpa kesalahan, sikap yang ramah, dan keakurasian yang tinggi. Penilaian ini berfokus pada profesionalisme perusahaan dalam melayani pelanggan, seperti kecepatan pelayanan, keakuratan administrasi, dan sikap karyawan. Indikator pada dimensi keandalan (*reliability*) ini yaitu: Kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan yang dijanjikan, Ketepatan waktu dalam melaksanakan keperluan nasabah, Kemampuan mengatasi keluhan (*complaint*) dengan baik. Nurdin (2019) menjelaskan bahwa Dalam setiap organisasi yang dikelola dengan baik selalu terdapat kriteria kinerja (*performance criteria*)

yang harus dipenuhi oleh setiap orang dalam organisasi. Seperti telah dimaklumi, kriteria tersebut terdiri antara lain dari cara kerja, mutu yang dihasilkan, waktu penyelesaian.

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*).

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) mengukur kemauan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, menyediakan informasi yang jelas, dan ketersediaan dan kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan serta kejelasan informasi yang diberikan. Indikator pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) ini yaitu: Kesigapan pegawai dalam melayani nasabah, Pegawai sangat menanggapi keluhan yang ada dari nasabah, Penyampaian informasi saat pelayanan, Kemauan pegawai untuk membantu nasabah. Nurdin (2019) menjelaskan bahwa Masyarakat yang membutuhkan pelayanan aparat pemerintah mengharapkan pemberian pelayanan yang cepat, cermat sekaligus ramah. Dari segi kecepatan misalnya, perlu kejelasan berapa lama waktu yang dibutuhkan agar pelayanan diperlukan terselesaikan secara tuntas. Dengan kejelasan demikian, warga masyarakat dapat memperkirakan kapan interaksinya dengan aparat yang bersangkutan berakhir.

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*).

Dimensi Jaminan (*Assurance*) menilai jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dapat dipercaya yang meliputi komunikasi yang baik, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Dimensi Jaminan (*Assurance*) mencerminkan kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas, kesopanan, dan menciptakan rasa

aman bagi pelanggan selama transaksi. Indikator pada dimensi jaminan (*assurance*) ini yaitu: Jaminan keamanan kepada nasabah, Kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, Keramahan dan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan. Nurdin (2019) menjelaskan bahwa tidak dapat disangkal bahwa para aparatur yang merupakan para pegawai negeri harus memegang teguh sumpah jabatannya, antara lain menuntut pegawai yang bersangkutan untuk tidak membocorkan rahasia jabatan atau rahasia negara juga termasuk menjaga rahasia yang menyangkut privasi masyarakat yang mendapat pelayanan.

5. Dimensi Empati (*Empathy*).

Dimensi Empati (*Empathy*) menilai perhatian perusahaan terhadap pelanggan dan pemahaman terhadap kebutuhan dan harapan mereka yang meliputi perhatian yang tulus dan individu terhadap pelanggan, pemahaman yang mendalam tentang keinginan mereka, dan respons terhadap keluhan serta kesan yang baik dalam pelayanan. Indikator pada dimensi empati (*empathy*) ini yaitu: Memberikan perhatian personal, Usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya, Kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan. Nurdin (2019) menjelaskan bahwa anggota masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari birokrasi pemerintahan tentunya harus melalui proses yang kesemua rangkaian proses tersebut diselenggarakan oleh aparatur, masyarakat penerima layanan atau yang berhubungan dengan birokrasi mengharapkan bahwa dalam proses pelayanan tersebut mereka mendapat perlakuan yang ramah dan bersahabat.

Berdasarkan uraian dimensi kualitas yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa setiap dimensi memiliki kontribusi penting dalam mengukur kualitas pengelolaan keuangan namun dalam konteks penelitian ini, dimensi Jaminan (*Assurance*) menjadi yang paling relevan untuk dijadikan pendekatan utama. Hal ini karena pengelolaan dana pada BUM Desa sangat erat kaitannya dengan aspek kepercayaan anggota, di mana pengetahuan, kompetensi, sikap, serta integritas pengelola menjadi faktor penentu dalam membangun rasa aman dan keyakinan masyarakat terhadap keberlangsungan lembaga. Dimensi *assurance* layak dijadikan fokus utama penelitian karena mencerminkan inti dari kepercayaan anggota terhadap tata kelola keuangan BUM Desa.

2.2.1.3 Indikator Kualitas Pengelolaan Dana

Penilaian Kualitas dapat diterapkan pada lembaga ekonomi berskala mikro seperti BUM Desa yang berfokus dalam proses pengelolaan dana amat dibutuhkan suatu sistem dan pelaporan yang transparan bagi pemerintah dan masyarakat. Artinya dasar pengelolaan harus serba transparan dan terbuka sehingga ada mekanisme *check and balance* baik oleh pemerintahan desa maupun masyarakat sehingga untuk langkah ke depan, sangat diperlukan penyusunan rencana-rencana pengembangan usaha (Karim, 2019). Pada analisis kualitas terhadap pengelolaan keuangan, dapat dilihat dari tiga perspektif utama:

1. Perspektif Pemimpin Internal

Kualitas yang dipersepsi oleh pemimpin internal, yaitu melalui peninjauan terhadap aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas kegiatan keuangan, khususnya terkait pengadaan serta pemanfaatan dana secara efektif (Munajat, 2023)

2. Lembaga Pengawasan

Berdasarkan sisi lembaga pengawasan, yang berfokus pada keteraturan alur penganggaran, penatausahaan yang jelas mengenai penerimaan dan pengeluaran, serta pelaporan berkala sebagai bentuk akuntabilitas publik (Indahwati *et al.*, 2024).

3. Masyarakat (nasabah)

Berdasarkan perspektif nasabah atau masyarakat, kualitas dapat tercapai apabila pengelolaan dana dilakukan secara transparan, melibatkan partisipasi masyarakat, menjaga prinsip akuntabilitas, serta konsisten dalam disiplin anggaran, indikator ini sesuai yang dinyatakan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 20 Tahun 2018 adalah tentang Pengelolaan Keuangan Desa.

Berdasarkan keterpaduan ketiga perspektif ini, pengelolaan keuangan tidak hanya dinilai dari sisi administratif, tetapi juga dari sejauh mana ia mampu memenuhi ekspektasi seluruh pemangku kepentingan. Pengelolaan Dana BUM Desa disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, sehingga meskipun BUM Desa hadir dalam bentuk badan usaha yang bertujuan mencari keuntungan, BUM Desa wajib pula menjadi institusi yang mengemban misi sosial. Untuk dapat mewujudkan hal tersebut akan ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk melihat kualitas pengelolaan dana berdasarkan perspektif nasabah/anggota BUM Desa menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Badan Usaha Milik Desa:

1. Transparansi

Transparansi merupakan keterbukaan memberikan informasi pengelolaan sumber daya publik yang dapat diakses dengan mudah pihak-pihak yang terkait seperti masyarakat. Pengelolaan BUM Desa yang transparan membantu masyarakat memahami dan dan mendapatkan akses informasi yang utuh, lengkap dan dapat dipercaya tentang keberlangsungan usaha BUM Desa. Dengan menggunakan prinsip transparansi dalam pengelolaan BUM Desa, telah menjamin setiap orang berhak untuk mengakses atau leluasa menerima informasi mengenai kegiatan BUM Desa yang ada (Indahwati *et al.*, 2024). Daya keterbukaan merupakan suatu hal yang wajib dalam unsur pemerintahan kenapa ini penting karena dengan adanya keterbukaan membuat masyarakat mengerti dan paham akan suatu program. Dalam hal pengelolaan ekonomi desa tentunya harus ada keterbukaan atau transparansi agar program perekonomian yang dijalankan berjalan dengan baik (Suleman *et al.*, 2020).

2. Partisipatif

Partisipasi diharuskan peran serta dan parstisipasi aktif dari seluruh elemen masyarakat desa untuk menjalankan program pembangunan ekonomi desa sehingga tujuan yang ditentukan dapat bersama dicapai (Suleman *et al.*, 2020). Sewaktu musyawarah, masyarakat dapat menyampaikan pemikiran dan idenya kepada BUM Desa sebagai masukan untuk rencana pengelolaan keuangan untuk tahun berikutnya. Pada tahap penerapan prinsip partisipatif dari masyarakat umum biasanya meliputi penerima manfaat atau peminjam dana (Indahwati *et al.*, 2024). Pengelolaan

keuangan desa berdasarkan pada partisipatif masyarakat untuk menentukan kebutuhan masyarakat, adanya partisipatif dari masyarakat diharapkan pengelolaan keuangan desa dapat mengakomodir kebutuhan masyarakat sehingga kesejahteraan masyarakat desa dapat tercapai (Hasanah *et al.*, 2021)

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kewajiban moral dan hukum yang terdapat dalam sebuah perusahaan. Sehingga dapat diketahui darimana dana diperoleh, dana dipakai untuk apa saja, serta bagaimana perusahaan memakai dana tersebut. Semua pihak harus tahu bagaimana dana dan wewenang itu digunakan. Pertanggung jawaban BUM Desa dalam rangka pengelolaan keuangan sesuai dengan amanah dan kepercayaan yang diberikan, keuangan desa dicatat, dihitung, dan dilaporkan kepada Pemerintah dan masyarakat (Hasanah *et al.*, 2021).

4. Responsibilitas

Sasaran pembangunan ekonomi harus tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan ekonomi masyarakat sehingga dapat dinikmati oleh seluruh kalangan masyarakat pedesaan. Perekonomian desa juga dapat diartikan sebagai seperangkat aturan yang dapat mengatur atau mengikat serta wajib dipatuhi oleh segenap warga desa dan sebagian masyarakat di desa belum dapat memaksimalkan sumber daya alam dan potensi yang tersedia secara mandiri dan atas dasar itu pemerintah membuat rancangan program prioritas sehingga pengelolaan mandiri dapat dilaksanakan dan dinikmati secara bersama-sama (Suleman *et al.*, 2020).

5. *Sustainable* (berkelanjutan)

Program-program yang dirancang harus dapat berjalan dengan secara terus menerus dan berkelanjutan, sehingga peningkatan kesejahteraan masyarakat pedesaan berlangsung secara permanen dan bukan hanya sesaat atau hanya satu waktu saja. Salah satu caranya adalah dengan merancang program yang memiliki program jangka panjang. Program peningkatan ekonomi tersebut dapat berupa pengolahan komoditi lokal, pengolahan destinasi wisata dan cara lain untuk meningkatkan perekonomian masyarakat secara terus menerus (Suleman *et al.*, 2020).

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dipahami secara rasional terdapat perbedaan spesifik pelaksanaan indikator kualitas bahwa transparansi menitikberatkan pada keterbukaan informasi, di mana BUM Desa memberikan penjelasan yang jujur dan jelas ketika masyarakat mengajukan pertanyaan terkait program maupun pengelolaan dana, sehingga arus informasi bersifat responsif terhadap kebutuhan warga. Partisipatif menekankan keterlibatan aktif masyarakat dalam program BUM Desa, yang ditandai oleh inisiatif pengelola untuk mengajak warga terlibat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan, sehingga perbedaannya dengan transparansi terletak pada pihak yang memulai interaksi. Akuntabilitas berfokus pada pertanggungjawaban BUM Desa terhadap fungsi pengawasan, khususnya melalui penyusunan laporan dan penjelasan penggunaan dana yang dapat dipertanggungjawabkan secara administratif dan finansial. Responsibilitas menunjukkan tanggung jawab BUM Desa kepada masyarakat sebagai penerima manfaat, bukan semata kepada pengawas, yang tercermin melalui kepedulian terhadap kebutuhan warga serta pelaksanaan rapat dan tindak

lanjut atas persoalan yang muncul. Sustainable mengarah pada kemampuan BUM Desa dalam mengelola program agar tetap berjalan dan memberikan manfaat jangka panjang melalui perencanaan pengembangan usaha dan keberlanjutan kegiatan ekonomi desa.

2.2.2 Badan Usaha Milik Desa (BUM Desa)

2.2.2.1 Pengertian Badan Usaha Milik Desa (BUM Desa)

Pengertian tentang Badan Usaha Milik Desa terdapat dalam pasal 1 ayat 6 Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 39 tahun 2010 tentang Badan Usaha Milik Desa, yang menyatakan bahwa Badan Usaha Milik Desa adalah usaha desa yang dibentuk atau didirikan oleh pemerintah desa yang kepemilikan modal dan pengelolaannya dilakukan oleh pemerintah desa dan masyarakat. Permendes Nomor 21 tahun 2020 tentang Pedoman Umum Pembangunan Desa dan Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Badan Usaha Milik Desa menyatakan bahwa Badan Usaha Milik Desa, yang selanjutnya disebut BUM Desa, adalah badan hukum yang didirikan oleh desa dan/atau bersama desa guna mengelola usaha, memanfaatkan aset, mengembangkan investasi dan produktivitas, menyediakan jasa pelayanan, dan/atau menyediakan jenis usaha lainnya untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat desa.

BUM Desa sebagai lembaga yang bersifat akomodatif terhadap lembaga peningkatan ekonomi masyarakat pedesaan sehingga berfungsi sebagai wadah pemusatan kegiatan diantaranya: Pertama, bidang pembiayaan meliputi bidang keuangan yang terdiri atas penghimpunan dan penyaluran dana melalui simpan pinjam dan pengelolaan resiko. Kedua, bidang non jasa keuangan yang terdiri atas konsultasi manajemen simpan pinjam, pendidikan dan pelatihan, akuntansi dan

audit, pengadaan sarana usaha dan audit. Ketiga, pengembangan usaha lainnya seperti pengembangan unit bisnis seperti jasa transportasi, komunikasi dan lainnya (Karim, 2019).

2.2.2.2 Tujuan dan Fungsi Badan Usaha Milik Desa

BUM Desa bertujuan untuk meningkatkan perekonomian desa dan kesejahteraan warganya. Tujuan pendirian BUM Desa meliputi memotivasi dan menampung seluruh kegiatan peningkatan pendapatan masyarakat, menyerap tenaga kerja desa, meningkatkan kreativitas masyarakat setempat, membuka peluang usaha ekonomi produktif bagi masyarakat yang memiliki penghasilan rendah, serta melayani masyarakat desa dalam mengembangkan usaha produktif. BUM Desa juga berperan penting dalam meningkatkan pendapatan warga desa, menciptakan lapangan kerja, dan mengembangkan potensi ekonomi desa (Prasetya, 2020). Secara garis besar BUM Desa memiliki dua manfaat, yaitu komersil dan pelayanan publik. Sehingga dengan adanya BUM Desa di desa diharapkan dapat memberikan dampak yang baik bagi kemandirian desa dan memajukan unit-unit usaha lainnya dalam wadah BUM Desa. Peran BUM Desa dalam penelitian ini ditinjau melalui beberapa aspek yang merupakan tujuan dari BUM Desa itu sendiri berdasarkan PPP BUM Desa (2007), yaitu (Andriyani *et al.*, 2022):

1. Pelayanan, Keuntungan, Keberlangsungan.
2. Akuntabilitas, Perkembangan Aset Desa.
3. Peningkatan Taraf Hidup Pengurus, Komisaris, Masyarakat.
4. Ketaatan BUM Desa terhadap peraturan dan perundang-undangan.

Badan Usaha Milik Desa (BUM Desa) adalah lembaga ekonomi yang pada dasarnya terlahir dari unit ekonomi Desa simpan pinjam (UED-SP) dikembangkan menjadi Badan Usaha Milik Desa (BUM Desa) agar ruang lingkungannya luas, tidak hanya sekedar tempat simpan pinjam saja tetapi juga sebagai perkreditan barang atau unit-unit usaha lainnya. Badan usaha milik Desa (BUM Desa) yang dikelola oleh masyarakat dan pemerintahan desa itu sendiri, dalam upaya memperkuat perekonomian desa. Tujuan didirikannya BUM Desa adalah (Amri, 2024):

1. Meningkatkan perekonomian desa
2. Meningkatkan pendapatan asli desa
3. Meningkatkan pengelolaan potensi desa sesuai dengan kebutuhan
4. Menjadi tulang punggung pertumbuhan dan pemerataan ekonomi desa

Pada pasal 3 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Badan Usaha Milik Desa memaparkan bahwa Tujuan BUM Desa yaitu:

1. Melakukan kegiatan usaha ekonomi melalui pengelolaan usaha, serta pengembangan investasi dan produktivitas perekonomian, dan potensi desa.
2. Melakukan kegiatan pelayanan umum melalui penyediaan barang dan/atau jasa serta pemenuhan kebutuhan umum masyarakat desa, dan mengelola lumbung pangan desa.
3. Memperoleh keuntungan atau laba bersih bagi peningkatan pendapatan asli desa serta mengembangkan sebesar-besarnya manfaat atas sumber daya ekonomi masyarakat desa.
4. Pemanfaatan aset desa guna menciptakan nilai tambah atas aset desa; dan Mengembangkan ekosistem ekonomi digital di desa

2.2.2.3 SKIM Usaha Yang Ada di BUM Desa

BUM Desa (Badan Usaha Milik Desa) merupakan lembaga ekonomi desa yang didirikan untuk mengelola aset, jasa, dan usaha dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta memperkuat perekonomian desa. Berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2021 tentang BUM Desa, dan Permendesa PDTT Nomor 3 Tahun 2021, BUM Desa memiliki tanggung jawab dalam mengoptimalkan potensi lokal melalui kegiatan usaha yang dikelola secara profesional dan partisipatif. Pada pelaksanaannya, BUM Desa mengembangkan beberapa jenis skim usaha utama, yaitu SKIM Usaha Ekonomi yang mencakup kegiatan simpan pinjam, perdagangan, dan jasa keuangan; Skim Pengelolaan Sumber Daya Alam yang berfokus pada sektor pertanian dan perikanan; serta Skim Pelayanan Masyarakat yang bergerak dalam penyediaan air bersih dan listrik desa. Setiap skim usaha tersebut memiliki model operasional, manfaat, serta tantangan yang berbeda-beda, namun secara keseluruhan bertujuan untuk menciptakan kemandirian ekonomi desa, memperluas lapangan kerja, serta meningkatkan Pendapatan Asli Desa (PADes) melalui tata kelola yang transparan dan akuntabel. Macam-macam SKIM usaha di BUM Desa yaitu (Andriyani *et al.*, 2022):

1. SKIM Usaha Ekonomi

SKIM usaha ekonomi BUM Desa mencakup unit simpan pinjam, perdagangan kebutuhan pokok, serta usaha jasa dan distribusi yang bertujuan mendukung permodalan usaha mikro, menjaga ketahanan pangan,

dan meningkatkan pendapatan asli desa melalui diversifikasi kegiatan ekonomi.

2. SKIM Pengelolaan Sumber Daya Alam

SKIM ini berfokus pada optimalisasi potensi pertanian dan perikanan desa melalui penyediaan sarana produksi, pengelolaan lahan dan budidaya, pengolahan hasil, serta pemasaran komoditas secara kolektif dengan prinsip akuntabilitas dan transparansi.

3. SKIM Pelayanan Masyarakat

SKIM pelayanan masyarakat diarahkan pada pemenuhan kebutuhan dasar seperti air bersih dan listrik desa melalui pola layanan sosial, perantara jasa, atau usaha sosial yang tetap menghasilkan keuntungan dan memperkuat kemandirian desa.

4. Mekanisme Operasional dan Tata Kelola

Mekanisme operasional BUM Desa dijalankan secara profesional dan akuntabel melalui perencanaan berbasis musyawarah, pengelolaan keuangan transparan, evaluasi berkala, serta didukung kompetensi SDM, partisipasi masyarakat, dan perencanaan berkelanjutan.

2.2.3 Pengelolaan Dana BUM Desa

2.2.3.1 Pengertian Pengelolaan Dana BUM Desa

Pengelolaan secara teori didefinisikan sebagai proses pengendalian seluruh sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Secara etimologis, istilah ini berasal dari kata *manage* (kelola) yang mengacu pada usaha mengurus dan menangani sesuatu agar tepat guna. Dalam konteks sektor pelayanan publik, pengelolaan publik (manajemen pemerintah) khususnya menekankan efektivitas dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat. Manajemen publik mencakup

perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian terhadap penyelenggaraan layanan publik. Oleh karena itu, pengelolaan dalam sektor publik mengarahkan koordinasi sumber daya (termasuk sumber daya manusia dan anggaran) sehingga tujuan pelayanan publik dapat tercapai secara efektif, efisien, dan akuntabel (Andrianto, 2020).

Dana diartikan sebagai sekumpulan sumber daya keuangan (uang) yang disiapkan untuk keperluan atau tujuan tertentu. Munir & Anisah (2024) mendefinisikan *dana* sebagai “sejumlah uang yang diadakan dan memiliki tujuan tertentu, baik dalam bentuk tunai atau non tunai”. Pada akuntansi sektor publik, istilah dana lebih spesifik diartikan sebagai entitas fiskal dan akuntansi tersendiri yang mencatat kas maupun sumber daya lainnya secara terpisah. Indrayani (2013) menjelaskan bahwa setiap *dana* memiliki buku besar sendiri agar aliran penerimaan dan pengeluaran dapat dilacak dengan jelas. Secara luas, istilah *dana* mencakup pula modal usaha yang digunakan dalam kegiatan organisasi atau lembaga; misalnya dalam lembaga keuangan mikro, dana mencakup modal yang dihimpun (seperti simpanan anggota) dan disalurkan dalam bentuk pembiayaan usaha mikro (Soemitra, 2017).

Kuangan adalah istilah untuk hal-hal yang berkaitan dengan manajemen, penciptaan, dan studi tentang uang dan investasi. Keuangan dapat secara luas dibagi menjadi tiga kategori, keuangan publik, keuangan perusahaan, dan keuangan pribadi. Ada banyak kategori spesifik lainnya, seperti keuangan perilaku, yang berupaya mengidentifikasi alasan kognitif (Emosional, sosial, dan psikologis) di balik keputusan keuangan (Hasanah *et al.*, 2021). Pengelolaan dana (keuangan) mengacu pada keseluruhan kegiatan pengelolaan arus keuangan, mulai

dari perencanaan pendanaan, pengadaan dan alokasi dana, hingga pengendalian penggunaan dana untuk mencapai tujuan. Dalam literatur manajemen keuangan, hal ini setara dengan manajemen keuangan yang menitikberatkan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas kegiatan keuangan seperti pengadaan dan pemanfaatan dana (Karim, 2019). Di sektor publik, pengelolaan dana publik (misalnya APBN/APBD) diatur ketat dan harus mematuhi prinsip transparansi serta akuntabilitas. Sebagai contoh, pengelolaan dana usaha desa diatur agar seluruh prosesnya terbuka kepada masyarakat (Suleman *et al.*, 2020).

Di sisi lain, lembaga keuangan mikro mengelola dana nasabah dan pembiayaan skala mikro, sehingga diperlukan manajemen dana yang profesional. Pengelolaan dana berarti memastikan dana dihimpun dan digunakan secara tepat sasaran melalui proses manajerial yang sistematis dan akuntabel (Hanani & Asmara, 2011). Pengelolaan keuangan desa adalah keseluruhan kegiatan yang meliputi perencanaan, penganggaran, penatausahaan, pelaporan, pertanggungjawaban, dan pengawasan keuangan desa. Oleh karena dana desa harus dikelola dengan baik dan profesional. Keuangan desa termasuk sebagai semua hak dan kewajiban desa yang dapat dinilai dengan uang, serta segala sesuatu baik berupa uang, maupun berupa barang yang dapat dijadikan milik desa berhubung dengan pelaksanaan hak dan kewajiban (Suleman *et al.*, 2020).

2.2.3.2 Pengelolaan BUM Desa

Manajemen adalah sebuah proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam

manajemen berdasarkan fungsinya masing-masing dan mengikuti satu tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaannya. Fungsi-fungsi pengelolaan BUM Desa yaitu (Andriyani et al., 2022):

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah rangkaian proses pemilihan atau penetapan tujuan organisasi dan penentu strategi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Dengan perencanaan, dapat dilakukan penilaian alternatif dalam pengambilan keputusan agar mendapatkan pilihan terbaik di antara alternatif lainnya.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Organizing atau pengorganisasian adalah rangkaian aktivitas pembagian tugas yang akan dikerjakan serta proses pengembangan struktur organisasi yang sesuai tujuan perusahaan. Tujuan organizing wajib dijalankan dengan baik agar dapat mengatur berbagai SDM atau sumber daya lain. Dengan begitu, sumber daya di dalam perusahaan dapat berfungsi secara optimal dan mampu melaksanakan peran serta fungsi masing-masing dengan baik.

3. Penempatan (*Positioning*)

Di sini seorang pemimpin memiliki tugas menempatkan sumber daya yang tersedia sesuai dengan kebutuhan. Oleh karena itu, proses pencapaian tujuan dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien.

4. Pengarahan (*Directing*)

Pengarahan atau directing yaitu suatu tindakan yang berupaya agar semua anggota kelompok dapat berusaha meraih tujuan yang sesuai dengan rencana manajerial serta usaha. Fungsi ini bertujuan mengarahkan atau mengendalikan agar pekerjaan makin efektif dan efisien.

5. Pengawasan (*Controlling*)

Tujuan controlling atau pengawasan ialah untuk menilai pekerjaan yang telah dilakukan oleh seluruh SDM yang ada di suatu perusahaan. Fungsi pengawasan sangat penting dilakukan karena fungsi ini untuk menentukan kualitas layanan atau produk yang dihasilkan.

2.2.4 Skala Likert

Skala *Likert* adalah alat pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala ini terdiri dari serangkaian pernyataan yang harus dinilai oleh responden berdasarkan tingkat persetujuan mereka, biasanya pada skala dari “sangat setuju” hingga “sangat tidak setuju”. Skala *Likert* memberikan data ordinal, yang berarti bahwa jarak antara nilai-nilai pada skala tersebut tidak sama, meskipun sering dianggap demikian untuk kemudahan analisis (Sugiyono, 2024)

Skala Likert adalah metode pengukuran yang digunakan dalam survei untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi responden terhadap suatu pernyataan. Responden diminta untuk menunjukkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap pernyataan tersebut menggunakan rentang tanggapan yang sudah ditentukan. Skala Likert umumnya terdiri dari 5 tingkatan, dengan opsi seperti (Ghozali, 2018):

Gambar 2. 1 Skala Pengukuran Penelitian

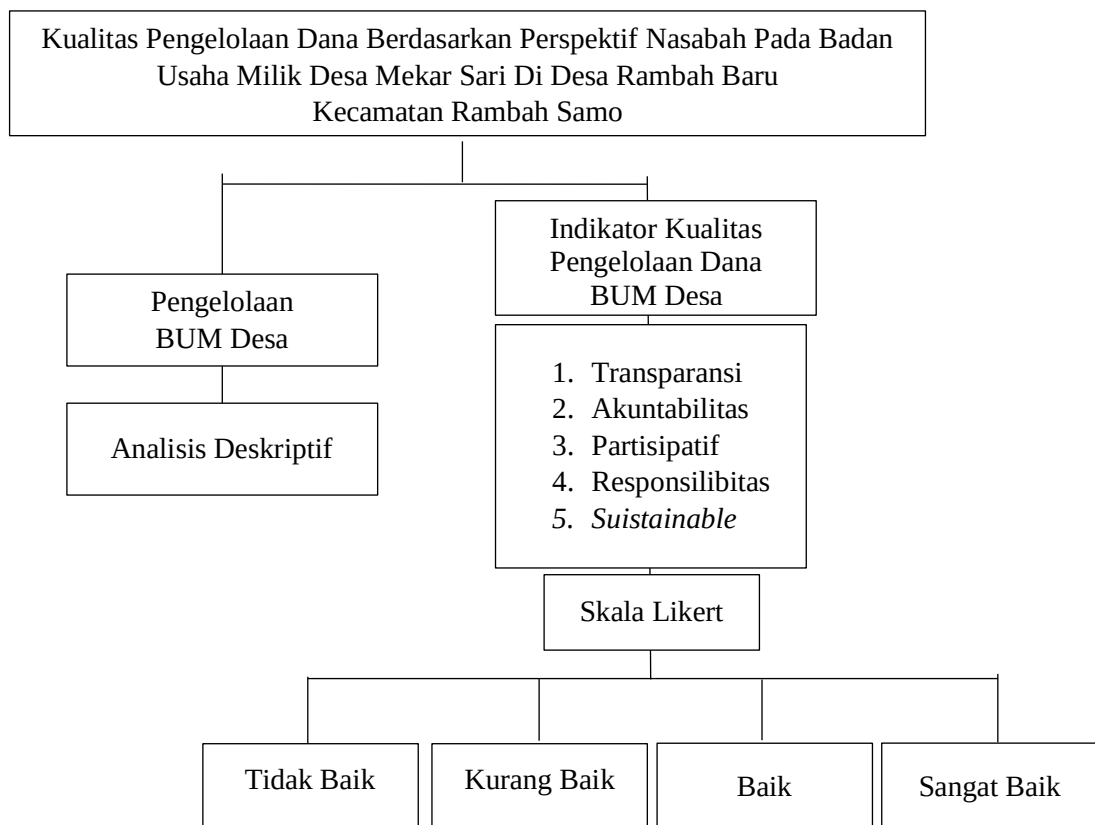
No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Ghozali (2018)

Setiap tanggapan diberi nilai numerik, misalnya dari 1 hingga 5, yang kemudian dapat dianalisis secara statistik untuk memahami pola atau kecenderungan dari jawaban responden. Skala ini sering digunakan karena membantu penilaian yang lebih kaya dan detail dibandingkan pertanyaan pilihan biner (Ya/Tidak), namun menurut Kriyantono (2024) dalam analisis statistik, pada pengukuran skala likert opsi Netral dapat ditiadakan, karena opsi tersebut mengandung unsur ambiguitas. Oleh karena itu, dalam skala pengukuran skala likert dapat digunakan hanya Skala Sangat Setuju (4), Setuju (3), Tidak Setuju (2), dan Sangat Tidak Setuju (1).

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah struktur berpikir yang digunakan untuk analisis terhadap suatu topik atau masalah. Kerangka berpikir ini menggambarkan tujuan penelitian. Pada tujuan pertama, analisis data menggunakan teknik deskriptif untuk mendeskripsikan pengelolaan dana BUM Desa, untuk menjawab tujuan kedua, yaitu melakukan analisis terhadap pengelolaan dana BUM Desa dengan mengacu pada indikator kualitas pengelolaan dana berdasarkan perspektif nasabah Transparansi, Akuntabilitas, Partisipatif, Responsibilitas, dan *Sustainable* BUM Desa Mekar Sari. Hasil penilaian dari kelima indikator tersebut kemudian diukur dengan menggunakan skala likert, yang dibagi ke dalam empat kategori, yaitu tidak Baik, kurang Baik, Baik, dan Sangat Baik. Berikut kerangka pemikiran dari penelitian ini. Berikut kerangka pemikiran dari penelitian ini:



Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis Penelitian

Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap masalah. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu diduga pengelolaan dana BUM Desa Mekar Sari di Desa Rambah Baru Kecamatan Rambah Samo berada pada kategori Baik (H_a)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di BUM Desa Mekar Sari, Desa Rambah Baru, Kecamatan Rambah Samo, Kabupaten Rokan Hulu. Penentuan lokasi penelitian, dilakukan secara sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan bahwa badan usaha ini tidak hanya mengelola keuangan melalui unit simpan pinjam, tetapi juga memanfaatkan dana desa untuk membangun ekonomi lokal melalui kegiatan agribisnis seperti penanaman sayuran dan buah-buahan. Kondisi ini memberikan peluang penelitian menilai bagaimana kualitas masyarakat pengelolaan dana berdasarkan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsibilitas, dan *sustainable*. Waktu penelitian dilakukan mulai dari September 2025 sampai Januari 2026.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan metode survei dan wawancara, dan dokumentasi pada anggota BUM Desa Mekar Sari:

1. Survei

Metode survei digunakan sebagai teknik utama dalam penelitian kuantitatif ini untuk meninjau secara langsung kondisi di lapangan terkait kualitas pengelolaan dana BUM Desa Mekar Sari. Survei dilakukan melalui observasi terhadap situasi nyata, misalnya bagaimana pengelolaan dana diterapkan dalam kegiatan simpan pinjam maupun bergerak pada sektor agribisnis.

2. Wawancara

Wawancara dalam penelitian kuantitatif ini diwujudkan dalam bentuk penyebaran kuesioner kepada anggota BUM Desa Mekar Sari. Kuesioner berisi pernyataan-pernyataan terstruktur yang disusun berdasarkan indikator penelitian, yaitu transparansi, akuntabilitas, partisipatif, dan disiplin anggaran, dengan pedoman skala *Likert* untuk mengukur tingkat persetujuan responden. Melalui teknik ini, data kuantitatif dapat dikumpulkan secara sistematis sehingga dilakukan pengukuran, perbandingan, serta analisis statistik.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi dipakai untuk melengkapi data primer dengan cara mengumpulkan data sekunder berupa arsip, laporan keuangan, notulen rapat, maupun catatan kegiatan BUM Desa Mekar Sari. Data dokumentasi ini berfungsi sebagai pendukung untuk memperkuat hasil survei dan kuesioner, sekaligus sebagai bahan validasi agar data yang diperoleh benar-benar sesuai dengan kondisi nyata lembaga.

3.3 Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah sekelompok atau sekumpulan orang-orang yang memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini yang dimaksud populasi adalah anggota BUM Desa Mekar Sari. Suparji (2019) menjelaskan bahwa dalam BUM Desa, yang disebut Anggota BUM Desa adalah Nasabah. Berdasarkan ketentuan tersebut maka diketahui populasi dalam penelitian ini yaitu 200 nasabah.

3.3.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode *simple random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2018). Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus *slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

e = Interval Keyakinan (10%)

Berdasarkan perhitungan rumus *slovin* maka diperoleh jumlah sampel penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{200}{1 + 200 (0,10)^2}$$
$$n = \frac{200}{3} = 67 \text{ sampel}$$

3.4 Metode Analisa Data

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sifat penelitian univariat, yaitu hanya meneliti satu variabel pokok, yakni kualitas pengelolaan dana BUM Desa Mekar Sari. Pada penelitian ini teknik analisis data untuk menjawab tujuan pertama yaitu menggunakan analisis deskriptif, sedangkan untuk menjawab kedua menggunakan teknik skala interval. Proses pengolahan data secara interval dilakuka berbagai tahap. Tahap pertama adalah melakukan input tabulasi data dari jawaban responden yang diperoleh melalui kuesioner skala *Likert* ke dalam tabel data, sehingga setiap jawaban terstruktur dengan baik untuk dianalisis. Selanjutnya dilakukan uji validitas untuk memastikan setiap butir pernyataan dalam kuesioner benar-benar

mengukur indikator kualitas yang dimaksud, serta uji reliabilitas untuk menguji konsistensi jawaban responden agar instrumen yang digunakan dapat dipercaya.

Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, tahap berikutnya adalah melakukan analisis nilai rata-rata (mean) dari setiap indikator kualitas, seperti transparansi, akuntabilitas, partisipatif, Responsibilitas, dan *Sustainable*. Hasil perhitungan rata-rata tersebut kemudian ditafsirkan berdasarkan norma interval kualitas yang telah ditetapkan, sehingga dapat diketahui tingkat kualitas pengelolaan dana, mulai dari kategori sangat tidak puas hingga sangat puas. Sebelum dilakukan analisis data, maka terlebih dahulu dilakukan pengukuran dengan menggunakan instrumen penelitian yaitu skala likert, kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas data. Setelah dilakukan pengukuran dan uji instrumen, maka dilakukan pengolahan data. Berikut tahapan dalam metode analisis data penelitian ini, agar lebih jelas dan terstruktur:.

3.4.1 Pengukuran Skala *Likert*

Pada penelitian kuantitatif, pengukuran pendapat responden terhadap suatu fenomena biasanya dilakukan dengan menggunakan skala Likert. Skala ini menunjukkan peneliti mengubah jawaban responden menjadi data kuantitatif yang dapat diolah lebih lanjut secara statistik (Sujarweni, 2024). Pada penelitian ini, skala Likert digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pengelolaan dana BUM Desa Mekar Sari pada pengelolaan dana BUM Desa Mekar Sari berdasarkan lima indikator yaitu (1) Transparansi, (2) Partisipatif, (3) Akuntabilitas, (4) Responsif, (5) dan *Sustainable*. Setelah dilakukan pengumpulan data dengan menggunakan skala likert, maka selanjutnya dilakukan Analisis skala interval kualitas untuk mengetahui tingkat kualitas pengelolaan dana pada BUM Desa Mekar Sari.

Teknik ini dilakukan dengan cara menghitung nilai rata-rata dari jawaban responden berdasarkan skala Likert, kemudian hasilnya diinterpretasikan ke dalam kategori interval tertentu. Rumus menentukan rentang interval yaitu (Simamora, 2018):

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Rs = Rentang skor

M =Skor tertinggi

N = Skor terendah

B = bobot

$$RS = \frac{4 - 1}{4}$$

Hasil dari perhitungan rumus interval di atas, dapat dilihat pada kolom Rentang Skor dalam Tabel berikut:

Tabel 3. 1 Skor Pengukuran Skala Likert dan Interval

No	Kategori	Skor	Rentang Skor	Kategori
1	Sangat Setuju (SS)	4	3,26 – 4,00	Sangat Baik
2	Setuju (S)	3	2,51 – 3,25	Baik
3	Tidak Setuju (TS)	2	1,76 – 2,50	Kurang Baik
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1,00 – 1,75	Tidak Baik

Sumber: Kriyantono (2024)

Skala interval pada Tabel 2 dibagi dalam empat kategori dengan rentang skor 0,75, yaitu *Sangat Baik* (3,26–4,00) yang menunjukkan pengelolaan dianggap sangat baik, transparan, akuntabel, dan sesuai harapan nasabah; *Baik* (2,51–3,25) yang berarti pengelolaan keuangan sudah baik dan memenuhi sebagian besar harapan namun masih memerlukan perbaikan; *Kurang Baik* (1,76–2,50) yang menunjukkan kelemahan pada aspek tertentu seperti keterbukaan informasi atau ketepatan pengelolaan dana; serta *Tidak Baik* (1,00–1,75) yang menggambarkan pengelolaan jauh dari harapan, kurang transparan, tidak akuntabel, dan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan

3.4.2 Uji Instrumen Penelitian

3.4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian (kuisisioner) benar-benar mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Pada penelitian kuantitatif, validitas instrumen menjadi penting agar data yang dikumpulkan dapat dipercaya dan benar-benar mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan. Tujuan utama uji validitas adalah memastikan setiap butir pernyataan dalam kuisisioner relevan dengan indikator penelitian serta dapat dipahami oleh responden secara konsisten (Sugiyono, 2024). Rumus uji validitas yaitu (Sugiyono, 2024):

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Pengujian terhadap validitas instrumen penelitian menggunakan *software* SPSS V.22. Uji validitas dilakukan pada responden sebanyak 67 anggota BUM Desa Mekar Sari, dengan ketentuan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2024).

3.4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang sama. Artinya, jika instrumen tersebut digunakan berulang kali pada kondisi yang sama, hasilnya akan relatif stabil. Reliabilitas menjadi penting agar data yang diperoleh benar-benar dapat dipercaya dan tidak berubah hanya karena faktor kebetulan. Rumus uji reliabilitas yaitu (Sugiyono, 2024):

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r = koefisien reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah ragam butir (total varians butir)

σ_t^2 = ragam total (total varians)

Kriteria yang digunakan untuk pengambilan keputusan didasarkan pada pedoman Sujarweni (2024) yang menetapkan bahwa suatu pernyataan dapat dikatakan reliabel jika koefisien *Cronbach Alpha* melebihi 0,60. Sebaliknya, ketika koefisien *Cronbach Alpha* turun di bawah 0,60, pertanyaan terkait dianggap tidak dapat diandalkan. Rumus *Cronbach Alpha* dimanfaatkan untuk menentukan keandalan data, dan perangkat lunak SPSS 22 dimanfaatkan untuk tujuan ini.

3.4.3 Analisis Nilai Rata-Rata

Analisis nilai rata-rata digunakan untuk mengetahui tingkat kecenderungan jawaban responden terhadap setiap item pernyataan dalam kuesioner. Teknik ini penting dalam penelitian kuantitatif karena dapat memberikan gambaran umum mengenai persepsi atau tingkat kualitas berdasarkan perspektif nasabah. Perhitungan rata-rata dilakukan dengan menjumlahkan seluruh skor jawaban responden, kemudian dibagi dengan jumlah responden. Rumus menghitung rata-rata yaitu (Hartono, 2019):

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

X = nilai rata-rata

$\sum^X$ = jumlah total skor

N = jumlah responden

3.5 Definisi Operasional

Ada pun definisi operasional dalam penelitian ini yaitu:

1. Kualitas adalah mutu dari kinerja suatu pelayanan oleh instansi tertentu yang dapat ditinjau secara objektif melalui subjek eksternal seperti nasabah.
2. Dimensi Jaminan (*Assurance*) mencerminkan kemampuan pengelola BUM Desa Mekar Sari dalam menjalankan tugas secara profesional, menanamkan rasa aman, serta membangun keyakinan anggota terhadap keberlangsungan lembaga.
3. Pengelolaan Dana BUM Desa dilakukan dengan menyesuaikan kebutuhan masyarakat, baik melalui unit simpan pinjam maupun kegiatan agribisnis (misalnya penanaman sayuran dan buah-buahan), meskipun lembaga ini tetap berorientasi pada keberlanjutan keuntungan.
4. Transparansi berarti keterbukaan BUM Desa Mekar Sari dalam memberikan informasi terkait penggunaan dana dan hasil usaha, sehingga anggota dapat dengan mudah mengakses dan memahami laporan pengelolaan keuangan.
5. Partisipatif mengacu pada keterlibatan aktif anggota dalam kegiatan dan pengambilan keputusan BUM Desa Mekar Sari, sehingga tujuan pembangunan ekonomi desa dapat dicapai bersama.
6. Akuntabilitas adalah kewajiban BUM Desa Mekar Sari untuk mempertanggungjawabkan asal-usul dana, penggunaan dana, serta manfaat yang dihasilkan, baik kepada pemerintah desa maupun kepada anggota.

7. Responsif berarti setiap program usaha yang dijalankan BUM Desa Mekar Sari harus sesuai dengan kebutuhan ekonomi masyarakat desa, sehingga manfaatnya dapat dirasakan secara merata.
8. *Sustainable* (Berkelanjutan) mengacu pada program usaha BUM Desa Mekar Sari yang dirancang agar dapat berjalan terus-menerus, sehingga peningkatan kesejahteraan anggota dan masyarakat pedesaan dapat terjaga secara permanen.
9. Skala Likert adalah alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi anggota BUM Desa Mekar Sari terkait kualitas pengelolaan dana, dengan pilihan jawaban mulai dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju.