

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP
PELAYANAN DIGITALISASI DI LPD DESA ADAT TEGAL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NAMA : Desak Ketut Santini
NIM : 2415664120

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2025**

ANALISIS KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN DIGITALISASI DI LPD DESA ADAT TEGAL

Desak Ketut Santini

2415664120

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRAK

Transformasi digital dalam sektor keuangan telah menjadi kebutuhan yang mendesak di era modern, termasuk bagi lembaga keuangan mikro seperti Lembaga Perkreditan Desa (LPD). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan digitalisasi terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah di LPD Desa Adat Tegal. Dalam era digital, kecepatan layanan, kemudahan akses, dan keamanan transaksi menjadi faktor utama yang memengaruhi persepsi nasabah terhadap lembaga keuangan. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden nasabah aktif yang telah memanfaatkan layanan digital dari LPD. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pelayanan digitalisasi, sedangkan variabel dependennya meliputi kepuasan nasabah dan kepercayaan nasabah. Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda untuk mengetahui sejauh mana pengaruh digitalisasi layanan terhadap dua variabel tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan kepercayaan nasabah. Nasabah merasa lebih puas dengan layanan yang cepat dan efisien, serta menunjukkan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap sistem keamanan digital yang diterapkan oleh LPD. Penelitian ini juga menemukan bahwa faktor seperti kemudahan penggunaan aplikasi, responsivitas layanan digital, dan transparansi informasi memainkan peran penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, LPD perlu terus meningkatkan kualitas layanan digital, baik dari segi teknologi, infrastruktur, maupun literasi digital nasabah. Dengan demikian, transformasi digital tidak hanya menjadi alat modernisasi, tetapi juga strategi utama dalam mempertahankan dan memperluas basis nasabah di masa depan.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Kepercayaan Nasabah, Digitalisasi,

Pelayanan LPD, Transformasi Digital

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION AND TRUST IN DIGITAL SERVICES AT LPD DESA ADAT TEGAL

Desak Ketut Santini
2415664120

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRACT

Digital transformation in the financial sector has become an urgent necessity in the modern era, especially for microfinance institutions such as Lembaga Perkreditan Desa (LPD). This study aims to analyze the effect of digital service implementation on customer satisfaction and trust in LPD Desa Adat Tegal. In the digital era, service speed, ease of access, and transaction security are key factors influencing customers' perceptions of financial institutions. This research employed a quantitative approach and utilized a survey method by distributing questionnaires to 100 active customers who have used LPD's digital services. The independent variable in this study is digital service, while the dependent variables are customer satisfaction and customer trust. Data were analyzed using multiple linear regression to determine how much influence digital services have on both dependent variables. The results revealed that digitalization of services has a positive and significant impact on customer satisfaction and trust. Customers reported higher satisfaction due to the speed and efficiency of services and demonstrated greater trust in the digital security systems implemented by LPD. The study also found that factors such as ease of application use, responsiveness of digital services, and information transparency play an essential role in fostering customer loyalty. Therefore, LPD should continuously improve the quality of its digital services in terms of technology, infrastructure, and customer digital literacy. In this way, digital transformation becomes not just a tool of modernization but a key strategy to maintain and expand the customer base in the future.

Keywords: Customer Satisfaction, Customer Trust, Digitalization, LPD Services, Digital Transformation

**ANALISIS KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP
PELAYANAN DIGITALISASI DI LPD DESA ADAT TEGAL**

SKRIPSI

**Dibuat sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Manajerial
Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali**

**NAMA : Desak Ketut Santini
NIM : 2415664120**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI MANAJERIAL
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2025**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Desak Ketut Santini

NIM : 2415664120

Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial

Menyatakan bahwa sesungguhnya Skripsi:

Judul : Analisis Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Pelayanan
Digitalisasi Di LPD Desa Tegal

Pembimbing : Prof. Dr. Ni Nyoman Aryaningsih, MM
Putu Rany Wedasuari, SE., M.Si., Ak

Tanggal Uji : 21 Agustus 2025

Skripsi yang ditulis merupakan karya sendiri dan orisinal, bukan merupakan kegiatan plagiat atau saduran karya pihak lain serta belum pernah diajukan sebagai syarat atau sebagai bagian dari syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan dari perguruan tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 21 Agustus 2025



(Desak Ketut Santini)

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP
PELAYANAN DIGITALISASI DI LPD DESA ADAT TEGAL

DIAJUKAN OLEH:

NAMA : Desak Ketut Santini
NIM : 2415664120

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik oleh:

DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II


Prof. Dr. Ni Nyoman Arvaningsih, MM
NIP 196809131993032002


Putu Ranv Wedasuari, SE., M.Si., Ak
NIP 202111001

JURUSAN AKUNTANSI



I Made Baginda, SE., M.Si., Ak
NIP 197512312005011003

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP
PELAYANAN DIGITALISASI DI LPD DESA ADAT TEGAL

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:

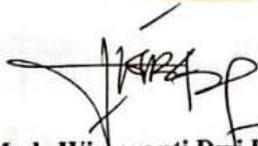
Tanggal 21 Bulan Agustus Tahun 2025

PANITIA PENGUJI

KETUA:

- 
1. Prof. Dr. Ni Nyoman Aryaningsih, MM
NIP. 196809131993032002

ANGGOTA:

- 
2. Ni Made Wirasvanti Dwi Pratiwi, SE, M.Agb, Ak
NIP. 198101152006042002

- 
3. Drs. Paulus Subivanto, M.Hum
NIP. 196106271993031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas berkat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Analisis Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Pelayanan Digitalisasi di LPD Desa Adat Tegal**” tepat pada waktunya. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan serta dukungan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan menuntut pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak I Made Bagiada, S.E., M.Si., Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan arahan dan petunjuk dalam menyelesaikan perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Ni Nengah Lasmini, S.S.T.Ak., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali yang telah membantu memberikan arahan dan melancarkan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Wayan Hesadijaya Utthavi, S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, yang telah membantu memberikan arahan dan melancarkan penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Prof. Dr. Ni Nyoman Aryaningsih, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah berbaik hati menyediakan waktu, tenaga, pikiran, serta motivasi untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Putu Rany Wedasuari, SE.,M.Si.,Ak selaku Dosen Pembimbing II yang telah berbaik hati menyediakan waktu, tenaga, pikiran, serta motivasi untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Staf serta Dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali pengampu mata kuliah yang senantiasa telah memberikan jalan serta arahan kepada peneliti hingga peneliti sampai pada penyelesaian penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Civitas Akademika Politeknik Negeri Bali yang senantiasa telah mendukung dan memberikan jalan kepada peneliti selama perkuliahan hingga peneliti sampai pada tahap penyelesaian penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh informan penelitian yang telah bersedia menerima, membimbing dan tentunya meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk berpartisipasi menyertai peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.
10. Kedua orang tua, serta seluruh keluarga peneliti yang telah memberikan doa restu serta dukungan moral yang menjadi motivator peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah senantiasa memberikan dukungan, baik secara moral maupun materiel serta motivasi dan doa hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

12. Teruntuk diri sendiri Desak Ketut Santini selaku peneliti yang telah mengarungi proses manis dan pahitnya suatu perjuangan, untuk sampai di tahap penyusunan skripsi hingga akhir penulisan skripsi ini.

Peneliti menyadari seutuhnya dan sepenuhnya keterbatasan ilmu dan kekurangan peneliti dalam menyelesaikan karya ilmiah ini. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan dorongan moril berbentuk kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Badung, 21 Agustus 2025



Desak Ketut Santini

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
Abstrak	ii
Abstrac	iii
Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan	iv
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah	v
Halaman Persetujuan Usulan Proposal Penelitian	vi
Halaman penetapan Kelulusan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori.....	11
B. Kajian Penelitian yang Relevan	13
C. Alur Pikir.....	15
D. Hipotesis Penelitian.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Jenis Penelitian.....	20
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
C. Populasi dan Sampel Penelitian	21
D. Variabel Penelitian dan Definisi	23
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	24
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	25
G. Teknik Analisis Data	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Deskripsi Hasil Penelitian	31
B. Hasil Uji Hipotesis	38
C. Pembahasan.....	48
D. Keterbatasan Penelitian	53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	55
A. Simpulan.....	55
B. Implikasi.....	56
C. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden	32
Tabel 4.2 Kriteria dan Kategori Penilaian Jawaban Responden	34
Tabel 4.3 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Nasabah	34
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Kepercayaan Nasabah ...	36
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	41
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	42
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
Tabel 4.12 Hasil Uji T.....	45
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	47

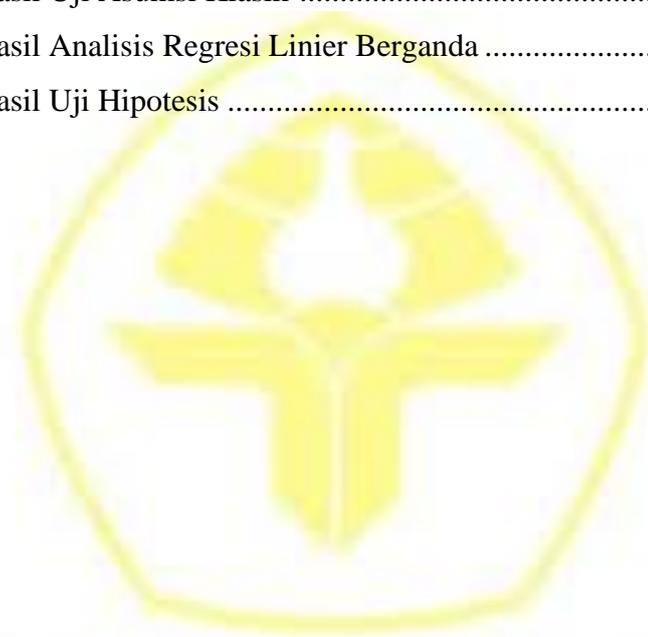
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pikir Penelitian.....	16
---------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 2: Tabulasi Data.....	66
Lampiran 3: Karakteristik Responden	75
Lampiran 4: Hasil Uji Instrumen	80
Lampiran 5: Hasil Uji Asumsi Klasik	83
Lampiran 6: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	84
Lampiran 7: Hasil Uji Hipotesis	84



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga Perkreditan Desa (LPD) memiliki peran penting dalam mendukung perekonomian masyarakat desa adat di Bali. Sejak didirikan, LPD berfungsi sebagai lembaga keuangan mikro yang membantu masyarakat dalam menabung, memberikan pinjaman, serta mendukung pertumbuhan usaha kecil dan menengah. Pada zaman dulu, LPD masih menggunakan sistem manual dalam pencatatan transaksi dalam pelayanan, di mana semua transaksi dicatat dalam buku besar secara tertulis. Seiring perkembangan zaman, layanan keuangan semakin berkembang dengan adanya teknologi digital, yang mengubah cara kerja lembaga keuangan, termasuk LPD. Saat ini, banyak lembaga keuangan mulai mengadopsi sistem digital untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan layanan bagi nasabah (Putra & Wiratnoko, 2021). Kedepannya, LPD perlu beradaptasi dengan transformasi digital agar dapat terus memberikan layanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien bagi masyarakat (Sari & Yulianti, 2023).

Dalam konteks ini, (Darmayasa 2024) menyatakan bahwa proses transformasi digital LPD memerlukan dukungan literasi digital, kepemimpinan pengurus, serta infrastruktur yang memadai untuk mencapai keberlanjutan berbasis kearifan lokal. Namun, resistensi terhadap transformasi digital masih ditemukan di sejumlah LPD karena kekhawatiran terhadap risiko keamanan dan ketidaksiapan sumber daya manusia (Darmayasa, 2023): (Sukarta et al., 2024).

Maka, diperlukan pendampingan dan penguatan tata kelola agar digitalisasi tidak hanya menjadi simbol modernisasi, tetapi benar-benar meningkatkan kualitas layanan keuangan mikro.

Teknologi digital membawa perubahan besar dalam sistem keuangan, termasuk pada lembaga keuangan mikro seperti LPD. Digitalisasi memungkinkan efisiensi operasional, mempercepat transaksi, serta memberikan kemudahan akses layanan bagi nasabah. Temuan penelitian Aryaningsih & Irianto (2021) bahwa teknologi dapat meningkatkan nilai pasar. Dengan sistem digital, nasabah dapat mengakses layanan keuangan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor LPD (Rahayu et al., 2023). Selain itu, transformasi digital dalam keuangan mikro juga membantu menekan biaya operasional serta meningkatkan transparansi dan keamanan dalam pengelolaan keuangan (Sitorus, 2022).

Lebih lanjut, (Bagiada dan Darmayasa 2015) menekankan bahwa digitalisasi tidak boleh melupakan nilai-nilai lokal dan sosial yang menjadi fondasi LPD, seperti konsep Tri Hita Karana dalam pengelolaan dan pertanggungjawaban sosial. Karena itu, LPD harus mengedepankan prinsip kehati-hatian dan inklusivitas dalam mengimplementasikan layanan digital agar tidak meninggalkan nasabah tradisional yang belum melek teknologi.

Perubahan ke arah digital ini juga berpengaruh pada tingkat kepuasan nasabah. Dengan adanya layanan digital, nasabah tidak perlu lagi mengantri lama di kantor LPD untuk melakukan transaksi seperti menabung, menarik uang, atau membayar tagihan. Mereka bisa melakukan transaksi melalui

aplikasi atau layanan online dengan lebih mudah dan cepat, tanpa harus terikat dengan jam operasional kantor. Hal ini meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh LPD (Trimulyana, 2024). Menurut penelitian oleh BRI API (2024), semakin mudah dan cepat suatu layanan keuangan, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah terhadap lembaga tersebut. Oleh karena itu, LPD yang menerapkan digitalisasi dapat meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan loyalitas nasabah.

Selain kepuasan, kepercayaan nasabah juga menjadi faktor utama dalam transformasi digital di sektor keuangan. Banyak nasabah yang awalnya merasa ragu untuk menggunakan layanan digital karena adanya kekhawatiran terhadap transaksi online, seperti risiko pencurian data, kebocoran informasi pribadi, atau penipuan digital. Oleh karena itu, LPD yang bertransformasi ke sistem digital harus memastikan bahwa layanan mereka memiliki fitur keamanan yang kuat, seperti autentikasi dua faktor, enkripsi data, serta sistem pemantauan transaksi yang ketat (Sari & Yuliani, 2023). Jika nasabah merasa aman dalam menggunakan layanan digital, mereka akan lebih percaya dan setia terhadap layanan LPD. Kepercayaan yang tinggi ini juga dapat meningkatkan jumlah penggunaan layanan digital serta memperkuat reputasi LPD dalam dunia keuangan mikro (Rahayu et al., 2023)

Transformasi digital dalam pelayanan keuangan juga memberikan banyak manfaat bagi nasabah, terutama dalam kemudahan dan efisiensi transaksi. Sebelumnya, transaksi di LPD harus dilakukan secara manual dengan datang langsung ke kantor, yang memakan waktu dan tenaga. Namun, dengan

adanya digitalisasi, semua transaksi dapat dilakukan dengan lebih praktis melalui aplikasi mobile atau platform online. Menurut penelitian oleh BRI API (2024), sistem digital memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan dengan cepat dan mudah, tanpa perlu menghadapi prosedur yang rumit. Selain itu, layanan digital juga memungkinkan LPD untuk menjangkau lebih banyak masyarakat, termasuk mereka yang tinggal di daerah terpencil dan sulit dijangkau oleh layanan keuangan konvensional (Trimulyana, 2024).

Sebelum adanya digitalisasi, LPD masih menggunakan cara tradisional dalam mencatat transaksi dan melayani nasabah. Proses pencatatan manual sering kali menyebabkan kesalahan dalam laporan keuangan serta keterlambatan dalam pelayanan. Selain itu, keterbatasan sistem manual membuat LPD sulit untuk berkembang dan bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Namun, setelah menerapkan teknologi digital, LPD mengalami peningkatan signifikan dalam efisiensi kerja, kecepatan layanan, serta akurasi data. Digitalisasi memungkinkan LPD untuk mengelola keuangan dengan lebih sistematis, namun juga memerlukan kehati-hatian karena memiliki dampak risiko operasional (Inggrid, dkk, 2024). Namun keunggulan digitalisasi dapat memberikan laporan keuangan yang lebih akurat, serta meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan nasabah (Putra & Wiratnoko, 2021). Dengan adanya transformasi digital, LPD dapat meningkatkan kinerja mereka, mempercepat proses pelayanan, serta mempertahankan loyalitas nasabah agar tetap setia menggunakan layanan LPD (Sitorus, 2022).

Meskipun demikian, dalam praktik pelayanan digital masih ditemukan fenomena permasalahan seperti transaksi yang gagal diproses, keterlambatan konfirmasi, maupun gangguan teknis yang menghambat kelancaran transaksi. Kondisi ini menimbulkan ketidaknyamanan bagi sebagian nasabah dan berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan serta kepuasan mereka terhadap layanan digitalisasi di LPD. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan digital tidak hanya diukur dari tersedianya fitur teknologi, tetapi juga dari stabilitas, kecepatan, dan keandalan sistem yang digunakan.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas mengenai kualitas pelayanan, penerimaan teknologi, dan peran digitalisasi pada lembaga keuangan. Namun, penelitian yang secara khusus menyoroti kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap pelayanan digitalisasi di LPD masih sangat terbatas. Selain itu, fenomena transaksi yang gagal atau lambat jarang menjadi fokus kajian, padahal kondisi tersebut berpengaruh besar terhadap persepsi nasabah. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi kesenjangan dengan mengkaji kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap pelayanan digitalisasi di LPD Desa Adat Tegal.

Salah satu LPD yang telah menerapkan digitalisasi adalah LPD Desa Adat Tegal, yang berlokasi di Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung, Bali. LPD ini menjadi objek penelitian karena telah memanfaatkan sistem pelayanan digital dalam operasional sehari-hari, khususnya dalam layanan kredit, tabungan, dan deposito.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini merumuskan beberapa pertanyaan utama sebagai berikut:

1. Apakah karakteristik nasabah berpengaruh terhadap pelayanan digitalisasi pada LPD Desa Adat Tegal?
2. Apakah pelayanan digitalisasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada LPD Desa Adat Tegal?
3. Apakah pelayanan digitalisasi berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah pada LPD Desa Adat Tegal?
4. Apakah kepuasan dan kepercayaan nasabah berpengaruh secara stimulan terhadap pelayanan digitalisasi pada LPD Desa Adat Tegal?

C. Batasan Masalah

Mengacu pada rumusan masalah penelitian, peneliti membatasi ruang lingkup pada LPD Desa Adat Tegal, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung, dengan responden berupa nasabah aktif yang telah menggunakan layanan digital maupun konvensional. Fokus penelitian hanya pada persepsi nasabah terhadap pelayanan digitalisasi yang mencakup tabungan, kredit, dan deposito, tanpa menilai kinerja keuangan internal LPD secara keseluruhan.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini sebagai bentuk sumbangsih pemikiran peneliti terkait bukti dari uraian permasalahan sebelumnya, maka tujuan sebagai berikut yaitu:

1. Untuk menganalisis dan menguji secara empiris mengenai karakteristik nasabah pada LPD Desa Adat Tegal.
2. Untuk menganalisis dan menguji secara empiris mengenai tingkat kepuasan pelayanan nasabah terhadap pelayanan berbasis digitalisasi pada LPD Desa Adat Tegal.
3. Untuk menganalisis dan menguji secara empiris mengenai tingkat kepercayaan pelayanan nasabah terhadap pelayanan digitalisasi pada LPD Desa Adat Tegal.
4. Untuk menganalisis dan menguji secara empiris mengenai tingkat kepuasan pelayanan nasabah dan kepercayaan pelayanan nasabah terhadap pelayanan digitalisasi pada LPD Desa Adat Tegal.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat positif dan berguna bagi semua kalangan, adapun manfaat penelitian ini yaitu:

a. Manfaat Teoretis

Penelitian ini memberikan manfaat teoretis dalam bidang manajemen, khususnya dalam pemasaran produk keuangan seperti kredit, tabungan, dan deposito. Manfaat tersebut antara lain:

1) Penguatan Teori Pemasaran Jasa Keuangan

Penelitian ini dapat memberikan literatur terkait strategi pemasaran layanan keuangan, terutama dalam memahami perilaku nasabah terhadap produk kredit, tabungan, dan deposito.

2) Pengaruh Digitalisasi terhadap Loyalitas Nasabah

Studi ini membantu dalam memahami bagaimana digitalisasi dan layanan berbasis teknologi dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap produk LPD.

3) Peningkatan Efektivitas Strategi Promosi

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas strategi promosi produk keuangan dan menentukan pendekatan yang lebih optimal dalam menarik nasabah baru.

4) Model Penerimaan Teknologi dalam LPD

Dengan mengadopsi teori penerimaan teknologi (TAM), penelitian ini memberikan wawasan mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi adopsi layanan digital oleh nasabah LPD.

5) Inovasi dalam Strategi Penjualan Kredit dan Deposito

Studi ini berkontribusi pada pengembangan strategi inovatif dalam pemasaran produk kredit dan deposito, terutama dalam mengadaptasi perubahan perilaku konsumen pasca pandemi.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi LPD

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat langsung bagi LPD Desa Adat Tegal, terutama dalam merumuskan kebijakan untuk mengembangkan produk dan layanan digital. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat posisi LPD dalam menghadapi kemajuan teknologi, dengan kebijakan yang tidak

hanya fokus pada kepuasan nasabah, tetapi juga pada pengembangan kemampuan karyawan agar siap menghadapi tantangan teknologi di masa depan.

2) Bagi LPLPD

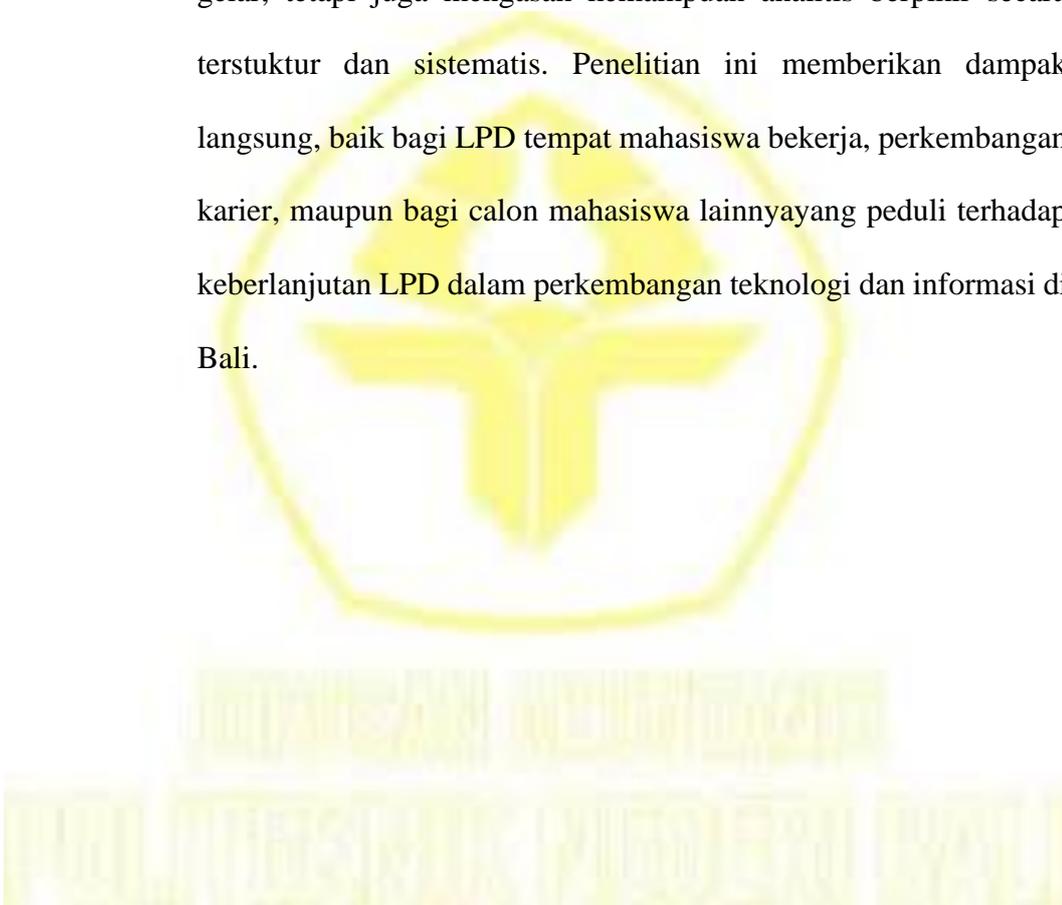
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan bahan pemikiran bagi LPLPD dalam merumuskan kebijakan terkait adopsi layanan berbasis digital. Kebijakan yang dihasilkan tidak hanya berlaku untuk LPD Desa Adat Tegal, tetapi juga bisa diterapkan di LPD-LPD lain, untuk memastikan kelangsungan dan keberlanjutan lembaga di era digital. Dengan begitu, LPD bisa terus berkembang dan beradaptasi dengan perubahan teknologi yang cepat.

3) Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini juga diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan kurikulum di Politeknik Negeri Bali, khususnya dalam menyesuaikan materi dengan kebutuhan industri, terutama yang berkaitan dengan layanan LPD. Hasil riset ini memperkuat pentingnya adopsi teknologi digital dalam bidang akuntansi LPD, serta mendukung peran Politeknik Negeri Bali sebagai lembaga vokasi yang menghasilkan lulusan siap bekerja di industri keuangan berbasis digital.

4) Bagi Mahasiswa

Melalui riset terapan ini, mahasiswa diberikan kesempatan untuk mengembangkan pemikiran kritis terkait fenomena yang ada di lapangan. Setelah hampir 6 bulan melakukan penelitian, mahasiswa tidak hanya memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar, tetapi juga mengasah kemampuan analitis berpikir secara terstruktur dan sistematis. Penelitian ini memberikan dampak langsung, baik bagi LPD tempat mahasiswa bekerja, perkembangan karier, maupun bagi calon mahasiswa lainnya yang peduli terhadap keberlanjutan LPD dalam perkembangan teknologi dan informasi di Bali.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mayoritas nasabah LPD Desa Adat Tegal adalah perempuan usia produktif dengan latar belakang sebagai karyawan swasta dan wiraswasta. Sebagian besar memiliki pendidikan menengah hingga tinggi, menunjukkan tingkat literasi keuangan yang cukup baik. Selain itu, nasabah berasal hampir seimbang dari dalam dan luar desa, yang mencerminkan luasnya jangkauan dan tingginya kepercayaan terhadap LPD.
2. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan digitalisasi di LPD Desa Adat Tegal. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kepuasan nasabah, maka semakin meningkatkan kualitas pelayanan digitalisasi di LPD Desa Adat Tegal.
3. Kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan digitalisasi di LPD Desa Adat Tegal. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kepercayaan nasabah, maka semakin meningkatkan kualitas pelayanan digitalisasi di LPD Desa Adat Tegal.
4. Kepuasan dan kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan digitalisasi di LPD Desa Adat Tegal. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kepuasan dan kepercayaan

nasabah, maka semakin meningkatkan kualitas pelayanan digitalisasi di LPD Desa Adat Tegal.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka penulis dapat merangkum implikasi, yaitu sebagai berikut:

1. Implikasi Teoritis

Secara teoritis, temuan ini mendukung teori kepercayaan (*trust theory*) dalam pembahasan layanan keuangan digital yang menyatakan bahwa kepercayaan merupakan fondasi penting dalam membentuk persepsi dan penerimaan teknologi oleh pengguna. Hasil ini memperkuat pemahaman bahwa dalam sektor lembaga keuangan mikro seperti LPD, kepercayaan menjadi faktor kunci dalam membangun persepsi kualitas terhadap sistem digital yang diterapkan. Temuan ini juga memperkaya literatur mengenai adopsi teknologi di sektor keuangan tradisional dengan pendekatan berbasis komunitas adat, yang selama ini masih minim dibahas dalam ranah akademik.

2. Implikasi Praktis

Secara praktis, LPD Desa Adat Tegal perlu terus meningkatkan dan menjaga kepercayaan nasabah melalui transparansi informasi, peningkatan keamanan sistem digital, serta pelayanan yang responsif dan konsisten. Hal ini penting agar nasabah merasa yakin dan nyaman dalam menggunakan layanan digital, yang pada gilirannya akan meningkatkan pemanfaatan teknologi oleh masyarakat. Pihak LPD juga disarankan untuk memberikan

edukasi mengenai keamanan digital dan manfaat layanan online secara rutin, guna memperkuat loyalitas dan mendukung kelangsungan transformasi digital keuangan desa.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka penulis dapat mengusulkan beberapa saran, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi LPD Desa Adat Tegal

- a. Untuk variabel kepuasan nasabah, diharapkan pihak manajemen untuk mengevaluasi dan meningkatkan kemudahan akses layanan digital di LPD Desa Adat Tegal. Saran ini bersumber dari nilai indikator terendah pada variabel kepuasan nasabah dengan nilai rata-rata sebesar 4,21.
- b. Untuk variabel kepercayaan nasabah, diharapkan pihak manajemen untuk meningkatkan layanan digital LPD agar dapat diandalkan untuk melakukan transaksi tanpa kendala atau kesalahan dan mengembangkan layanan digital LPD dibandingkan dengan layanan konvensional di kantor LPD. Saran ini bersumber dari nilai indikator terendah pada variabel kepercayaan nasabah dengan nilai rata-rata sebesar 4,22.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya agar dapat menambah variabel independen lainnya yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti loyalitas nasabah, fasilitas dan dukungan manajemen puncak.

- b. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya dapat menggunakan lokasi penelitian yang berbeda agar mendapat fenomena dan temuan baru.



DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Aryaningsih, N. N., & Irianto, G. (2021). Teknologi dan peningkatan nilai pasar lembaga keuangan mikro. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 12(1), 85–99.
- Bagiada, I. M., & Darmayasa, I. M. (2015). *Tri Hita Karana dalam pengelolaan LPD*. Denpasar: Udayana University Press.
- BRI API. (2024). *Transformasi digital layanan perbankan: Dampak terhadap kepuasan nasabah*. Jakarta: Bank Rakyat Indonesia.
- Darmayasa, I. M. (2023). Resistensi digitalisasi pada lembaga keuangan mikro di Bali. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 28(2), 112–124.
- Darmayasa, I. M. (2024). Literasi digital dan tata kelola LPD berbasis kearifan lokal. *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan Bisnis*, 5(1), 77–86.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dewi, N. P. S., & Lestari, N. P. N. (2020). Kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas nasabah pada LPD di Bali. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 17(2), 45–56.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Inggrid, K., Putra, A. G., & Suyasa, I. (2024). Dampak digitalisasi terhadap akurasi laporan keuangan LPD. *Jurnal Riset Akuntansi*, 10(1), 55–68.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734. <https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Putra, I. G. N., & Wiratnoko, I. M. (2021). Adopsi teknologi digital dalam pelayanan LPD di Bali. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, 9(1), 25–37.

- Rahayu, D. K., Wulandari, N. P., & Adnyani, L. M. (2023). Akses layanan digital dan kepuasan nasabah LPD. *Jurnal Manajemen Keuangan*, 14(2), 101–115.
- Sari, M., & Yulianti, N. (2023). Keamanan layanan digital dalam meningkatkan kepercayaan nasabah. *Jurnal Teknologi Informasi*, 18(2), 55–67.
- Sari, M., & Yuliani, N. (2023). Peran fitur keamanan digital pada lembaga keuangan mikro. *Jurnal Sistem Informasi*, 19(1), 40–52.
- Sitorus, R. (2022). Digitalisasi dan transparansi keuangan mikro. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 11(3), 77–90.
- Spence, M. (1973). Job market signaling. *Quarterly Journal of Economics*, 87(3), 355–374. <https://doi.org/10.2307/1882010>
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukarta, I. N., Wirawan, I. B., & Sudarma, I. M. (2024). Tantangan digitalisasi dan risiko keamanan LPD. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 15(1), 66–79.
- Suryana, I. M., & Sudiarsa, I. K. (2021). Penerapan aplikasi M-Pise di LPD dan pengaruhnya terhadap penerimaan teknologi. *Jurnal Akuntansi dan Teknologi*, 6(2), 133–142.
- Trimulyana, A. (2024). Pengaruh layanan digital terhadap kepuasan nasabah perbankan. *Jurnal Ekonomi Digital*, 3(1), 88–97.