

**SKRIPSI**

**DIGITALISASI PELAYANAN NASABAH UNTUK MENINGKATKAN  
PROFITABILITAS LEMBAGA PERKREDITAN DESA  
PADA DESA ADAT DALUNG**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NAMA : I MADE MURDANA  
NIM : 2415664095**

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

# **DIGITALISASI PELAYANAN NASABAH UNTUK MENINGKATKAN PROFITABILITAS LEMBAGA PERKREDITAN DESA PADA DESA ADAT DALUNG**

I Made Murdana

2415664095

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Manajerial, Politeknik

Negeri Bali)

## **ABSTRAK**

Pergeseran era pelayanan dari manual ke era layanan digital menuntut lembaga keuangan termasuk Lembaga Perkreditan Desa (LPD) untuk mengikutinya demi *going concern* lembaga tersebut. Penelitian ini menganalisis bagaimana digitalisasi pelayanan nasabah untuk meningkatkan profitabilitas LPD. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus dengan melakukan wawancara mendalam semi terstruktur dengan nasabah LPD yang sudah menggunakan layanan digital dan yang berpotensi menggunakan layanan digital. Upaya yang digunakan untuk meningkatkan kualitas data dengan pemuatan data observasi lapangan di LPD serta analisis dokumen LPD sehingga data yang diperoleh menjadi lebih lengkap, kredibel, dan teruji. Digitalisasi layanan ditinjau dari sisi kemudahan serta kebermanfaatan layanan digital LPD serta menganalisis hasil wawancara dengan para informan yang menyatakan puas atas layanan digital LPD. Kepuasan nasabah atas kemudahan dan kebermanfaatan layanan digital yang dirasakan meningkatkan jumlah nasabah baik dalam segi jumlah nasabah dalam menempatkan dana ataupun nasabah dalam menggunakan produk kredit LPD sehingga secara tidak langsung akan meningkatkan pendapatan atau profitabilitas LPD, hal tersebut dibuktikan dari rekomendasi yang diberikan oleh para informan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran nyata bagi pengembangan LPD untuk menyusun strategi digitalisasi berorientasi layanan yang berkelanjutan dan adaptif agar lembaga keuangan berbasis komunitas dapat meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan keberlanjutan lembaga secara konsisten dalam jangka panjang.

**Kata Kunci: Digitalisasi, Layanan, Lembaga Perkreditan Desa, Profitabilitas**

## AFTAR ISI

<b>Halaman Sampul Depan</b> .....	<b>i</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>viii</b>
<b>Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan</b> .....	<b>iii</b>
<b>Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah</b> .....	<b>iv</b>
<b>Halaman Persetujuan Usulan Proposal Skripsi</b> .....	<b>v</b>
<b>Halaman Penetapan Kelulusan</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
A. Kajian Teori.....	8
B. Kajian Penelitian yang Relevan .....	12
C. Alur Pikir.....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>16</b>
A. Jenis Penelitian.....	16
B. Lokasi/Tempat dan Waktu Penelitian.....	16
C. Sumber Data.....	16
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	17
E. Keabsahan Data.....	20
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>21</b>
A. Deskripsi Hasil Penelitian .....	21
B. Pembahasan dan Temuan .....	23
C. Keterbatasan Penelitian.....	32
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>33</b>
A. Simpulan .....	33
B. Implikasi.....	34
C. Saran.....	36
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>38</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>40</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Daftar Pertanyaan Informan .....	18
<b>Tabel 4.1</b> Data Informan Pengguna Layanan Digital LPD.....	22
<b>Tabel 4.2</b> Data Informan Berpotensi.....	22
<b>Tabel 4.3</b> Karakteristik Informan Penelitian.....	23



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Alur Pikir Penelitian .....	15
<b>Gambar 3.1</b> Analisis Data.....	19



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1:</b> Transkrip Wawancara .....	41
--	----



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan lembaga keuangan mengalami peningkatan yang sangat baik, hal tersebut ditandai dengan semakin banyaknya lembaga keuangan yang tumbuh dan membuka cabang sampai ke desa-desa baik itu lembaga keuangan swasta maupun nasional. Lembaga keuangan tersebut juga menyediakan berbagai jenis produk layanan keuangan dengan bunga yang sangat kompetitif serta produk layanan yang dikembangkan berbasis digital.

Digitalisasi sebagai fondasi transformasi sektor keuangan di era modern dapat meningkatkan kualitas layanan, menekan biaya, serta memperluas jangkauan layanan. Hal ini tidak hanya memberikan nilai lebih kepada nasabah namun juga dapat membantu institusi tetap relevan dan kompetitif dalam perkembangan industri yang semakin cepat (Siregar dan Pradesyah, 2023).

Keberadaan digitalisasi dalam teknologi serta informasi membuat lembaga menjadi lebih mudah dalam menyimpan dan mengambil data nasabah sehingga membantu dalam menjaga hubungan baik dengan para nasabah, mengatasi keluhan konsumen, serta mencocokkan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dengan perkembangan tersebut menyebabkan lembaga keuangan di era digital saat ini menarik untuk diteliti dan dipelajari karena memiliki peluang besar untuk dapat terus berkembang (Najah et al., 2024). Adanya revolusi industri 4.0 yang dimulai dari tahun 2011 yang merupakan bentuk campuran sebuah sistem cerdas dan automasi dalam industri melalui teknologi

*machine learning* dan *artificial intelligence* (AI) juga memberikan kontribusi yang besar terhadap industri keuangan untuk Indonesia (Anwar, 2019).

Terjadinya pandemi Covid-19 yang melanda dunia beberapa tahun terakhir juga membuka peran terhadap perubahan dari gaya hidup masyarakat karena Covid-19 membuat berbagai aktivitas masyarakat mulai dialihkan agar bisa menerapkan protokol kesehatan. Perubahan gaya hidup masyarakat tidak hanya terjadi pada masyarakat di perkotaan namun juga terhadap masyarakat pedesaan yang secara langsung juga berdampak pada perkembangan lembaga keuangan. Kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk membatasi aktivitas dan interaksi antar manusia menuntut lembaga keuangan untuk berinovasi serta mengembangkan model digitalisasi sebagai alternatif. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Covid-19 juga merupakan faktor penyebab semakin berkembangnya pelayanan lembaga keuangan di Indonesia khususnya di bidang digitalisasi produk dan layanan. Walaupun sebelum pandemi transaksi non tunai sudah mulai meningkat penggunaannya, namun Covid-19 juga berperan dalam percepatan proses digitalisasi (Mawardi dan Hasmawaty, 2021).

Perkembangan lembaga keuangan di era digital juga dapat dilihat dari catatan Bank Indonesia yang menyatakan bahwa transaksi keuangan masyarakat secara digital semakin berkembang. Hal tersebut selaras dengan preferensi serta harapan masyarakat untuk dapat melakukan pembayaran digital, proses pembelajaran secara *online* serta akselerasi dari program *digital banking* termasuk internet dan *mobile banking*. Berkembangnya teknologi keuangan atau yang sering disebut dengan *fintech* (*financial technology*) seperti

OVO, Flip, GoPay, Dana, Link Aja serta pinjaman *online* menjadi tantangan tersendiri bagi lembaga keuangan serta perbankan di era digital. Hal tersebut perlu mendapatkan perhatian khusus dari para pelaku di sektor keuangan, karena saat lembaga keuangan tidak dapat mengikuti perkembangan tersebut, sudah barang tentu *fintech* tersebut menguasai masyarakat (Ratnawaty, 2021).

Sejalan dengan perkembangan digitalisasi dalam sektor keuangan, arah pembangunan Bali juga ditopang oleh kerangka kebijakan pemerintah daerah. Peraturan Daerah Provinsi Bali No. 4 Tahun 2023 menekankan konsep Kerti Ekonomi, yakni strategi pembangunan ekonomi Bali yang berlandaskan keseimbangan antara pertumbuhan ekonomi, pelestarian lingkungan, dan penguatan budaya lokal. Konsep ini sejalan dengan visi jangka panjang Haluan Pembangunan Bali Masa Depan 100 Tahun Bali Era Baru 2025–2125, yang menempatkan transformasi digital sebagai salah satu instrumen penting untuk mewujudkan kemandirian dan kesejahteraan masyarakat Bali secara berkelanjutan. Dalam konteks ini, digitalisasi layanan lembaga keuangan berbasis komunitas seperti Lembaga Perkreditan Desa (LPD) tidak hanya relevan untuk meningkatkan profitabilitas lembaga, tetapi juga menjadi bagian integral dari strategi pembangunan daerah yang berorientasi pada ekonomi kerakyatan, penguatan desa adat, serta daya saing Bali di era global.

Sebagai bagian dari visi pembangunan Bali, keberadaan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) menjadi salah satu pilar penting dalam mendukung pembangunan ekonomi masyarakat Bali. LPD merupakan lembaga keuangan yang dikelola oleh perangkat desa dengan berbasis hukum adat. LPD

merupakan badan usaha milik desa adat yang bergerak di bidang perkreditan. Dibangunnya LPD juga memiliki beberapa fungsi di antaranya: mendorong pembangunan ekonomi masyarakat desa melalui tabungan yang terarah, menyalurkan modal untuk memberantas gadaai gelap dan menciptakan pemerataan dan kesempatan berusaha bagi warga desa (Perda Nomor 3, 2017). LPD juga dijelaskan sebagai lembaga keuangan non bank milik desa pekraman yang memiliki fungsi sebagai wadah kekayaan desa berupa uang dan surat-surat berharga. LPD sangat berperan dalam membantu memberikan motivasi kepada *krama desa pekraman* dengan memberikan pinjaman modal dalam upaya mendorong pembangunan sektor lain yang dapat mendatangkan kesejahteraan bagi masyarakat desa (Sari, 2021).

LPD Desa Adat Dalung telah mulai melakukan inovasi dalam pelayanan serta sistem pencatatan pembukuan atas transaksi yang terjadi dengan menggunakan sistem digital. Hal tersebut dilakukan untuk mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya dalam memberikan pelayanan terbaik untuk para nasabah. Apabila pada masa lalu inovasi teknologi hanya berpusat pada internal lembaga, saat ini telah terjadi perubahan yang pesat dimana inovasi teknologi telah merambah ke sisi nasabah atau pengguna jasa LPD. Untuk dapat memenuhi kebutuhan para nasabah dalam meningkatkan pertumbuhan keuangan lembaga, maka pelayanan LPD Desa Adat Dalung dimaksimalkan melalui digitalisasi seperti pemakaian M-Pise LPD, *Virtual Account*, Qris LPD, ATM bersama dan lainnya.

Peningkatan layanan digital LPD merupakan bentuk respon LPD Desa Adat Dalung atas perkembangan era digitalisasi dengan meningkatkan jumlah produk dan layanan berbasis aplikasi internet sehingga mampu memperluas jangkauan. Sejalan dengan hal tersebut, kepuasan nasabah menjadi prioritas untuk mempertahankan loyalitas. Menjadi penting kiranya LPD Desa Adat Dalung berinovasi dengan teknologi digital seperti aplikasi *mobile* LPD dan sistem digital internal sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik meningkatkan kepuasan nasabah khususnya *krama desa adat* dan dapat memungkinkan untuk melakukan efisiensi operasional sehingga profitabilitas LPD dapat ditingkatkan.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yaitu bagaimanakah peran layanan berbasis digital mampu meningkatkan kepuasan nasabah beserta meningkatkan profitabilitas pada LPD Desa Adat Dalung?

### **C. Batasan Masalah**

Digitalisasi LPD telah berkembang cukup pesat terutama di LPD yang berada di wilayah Badung Tengah, Badung Selatan dan Kota Denpasar. Hampir semua LPD telah memiliki perangkat komputer untuk membantu proses administrasi LPD. Namun belum semua LPD mampu menerapkan dan menjalankan digitalisasi ke sisi nasabah melalui produk dan layanan digital. Oleh sebab itu maka penulis dalam penelitian ini membatasi masalah hanya

pada LPD Desa Adat Dalung terhadap nasabah yang telah menggunakan layanan digital serta nasabah yang berpotensi untuk menggunakan layanan digital yang disediakan oleh LPD Desa Adat Dalung.

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Penulis melakukan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah peran digitalisasi pelayanan mampu meningkatkan profitabilitas LPD Desa Adat Dalung.

##### **2. Manfaat Penelitian**

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

###### **a. Bagi LPD**

Hasil penelitian terapan ini diharapkan dapat memberikan gambaran terhadap hasil atau kinerja yang telah dicapai oleh LPD Desa Adat Dalung dari upaya dan proses digitalisasi yang telah dilaksanakan selama ini. Hal tersebut sangat berguna sebagai bentuk evaluasi program serta menjadi acuan untuk proses pengambilan kebijakan dan rencana kerja selanjutnya.

###### **b. Bagi Lembaga Pemberdayaan LPD (LPLPD)**

Hasil penelitian terapan ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran bagi LPLPD. Diharapkan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai pertimbangan di dalam melaksanakan pembinaan terhadap LPD. Dengan penelitian ini pula, LPLPD diharapkan mampu untuk

melakukan inovasi serta menjalin kerjasama yang lebih luas ke pihak-pihak penyedia program-program digital. Hal tersebut sangat berguna bagi LPD yang sedang meningkatkan pelayanan digital terhadap LPD sendiri atau terhadap produk untuk para nasabah.

c. Bagi Politeknik Negeri Bali (PNB)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada institusi kampus PNB pada umumnya dan khususnya bagi para mahasiswa berikutnya untuk dapat dijadikan bahan referensi atau bahan penelitian sebelumnya sehingga dapat diteliti kembali. Di samping itu diharapkan juga bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangsih bahan bacaan pada perpustakaan PNB. Dengan semakin banyaknya publikasi dan bacaan yang dimiliki pihak kampus, dapat memudahkan para mahasiswa di dalam menemukan daftar pustaka serta landasan teori.

d. Bagi Mahasiswa

Hadirnya riset terapan diharapkan dapat memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk menuangkan pemikiran kritis terkait fenomena digitalisasi lembaga keuangan khususnya LPD, serta menunaikan salah satu syarat untuk bisa lulus di Program Studi Akuntansi Manajerial PNB.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terkait digitalisasi pelayanan mampu meningkatkan profitabilitas di LPD Desa Adat Dalung melalui aplikasi M-Pise maka menunjukkan kesimpulan yang akan dijelaskan pada point berikut:

##### 1. Digitalisasi Layanan

- a. Persepsi Manfaat, dari hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa nasabah LPD Desa Adat Dalung merasakan manfaat dari adanya digitalisasi pelayanan melalui aplikasi M-Pise. Sehingga dapat dikatakan bahwa dari segi manfaat yang diberikan dari adanya layanan digital ini sudah baik maka dengan adanya layanan digital dari segi manfaat mampu meningkatkan profitabilitas atau memberikan keuntungan.
- b. Persepsi Kemudahan, dari hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa nasabah LPD Desa Adat Dalung merasakan kemudahan dari adanya digitalisasi pelayanan melalui aplikasi M-Pise. Sehingga dapat dikatakan bahwa dari segi kemudahan dalam hal penggunaan layanan digital ini sudah baik dan dengan adanya layanan digital dari segi kemudahan juga mampu meningkatkan profitabilitas atau memberikan keuntungan.

## 2. Meningkatkan Profitabilitas

Kualitas Layanan, dari hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa nasabah LPD Desa Adat Dalung merasakan bahwa dengan diterapkan digitalisasi pelayanan ini di LPD Desa Adat Dalung melalui aplikasi M-Pise membuat kualitas layanan di LPD Desa Adat Dalung semakin meningkat. Sehingga dengan hal tersebut selaras atau berbanding lurus dengan keuntungan yang diperoleh baik bagi nasabah maupun bagi LPD Desa Adat Dalung. Dengan adanya digitalisasi pelayanan ini nasabah diuntungkan dari segi kualitas pelayanannya sehingga nasabah lebih mudah mengakses keuangannya baik secara langsung saat datang ke kantor maupun melalui layanan digital dan bagi LPD Desa Adat Dalung maka nasabah yang dilayani akan sepenuhnya menyerahkan urusan keuangannya kepada LPD Desa Adat Dalung karena telah merasakan manfaat dan kemudahannya serta kualitas layanan yang baik maka secara langsung akan memberikan keuntungan kepada LPD Desa Adat Dalung.

### **B. Implikasi**

Penelitian ini tentunya memberikan beberapa implikasi yang berupa implikasi teoretis dan implikasi praktis.

#### 1. Implikasi Teoretis

Pada penelitian ini dapat memberi asumsi teori yang tersaji mengenai kontribusi pemikiran terhadap faktor yang dapat menjadi penyebab suksesnya penerapan digitalisasi layanan dan kemampuan

dalam memberikan keuntungan atau profitabilitas dari sebuah aplikasi digital. Teori *Technology Acceptance Model (TAM)* digunakan karena sebagai salah satu metode atau cara terbaik yang dipakai untuk mengevaluasi apakah sebuah layanan digital melalui aplikasi digital dapat diterima dengan baik. TAM dikembangkan dari teori psikologi yang menggambarkan perilaku pengguna melalui perangkat digital, yang didasarkan pada keyakinan, sikap, niat, dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*). Dengan demikian, bahwa setiap kemajuan teknologi khususnya digitalisasi pelayanan tidak selamanya selalu dapat diterima positif oleh banyak orang karena akan ada faktor yang dapat mempengaruhinya seperti persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan.

## 2. Implikasi Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan lembaga keuangan ketika menerapkan sistem digitalisasi dalam sebuah pelayanan khususnya melalui aplikasi digital agar memperhatikan pentingnya seberapa besar manfaat dari sebuah aplikasi tersebut yang dapat diberikan kepada penggunanya dan tidak lupa untuk memperhatikan juga tingkat kemudahan sebuah aplikasi itu saat digunakan oleh pengguna baik usia muda, dewasa maupun tua karena dengan begitu hal tersebut akan sejalan dengan mampunya meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan profitabilitas. Selanjutnya Politeknik Negeri Bali sebagai perguruan tinggi vokasi diharapkan mengikuti perkembangan digitalisasi, dapat lebih memperhatikan kebermanfaatan dan kemudahan dari penggunaan

aplikasi digital sehingga agar sejalan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan mampu memberikan profit kepada LPD.

### C. Saran

Sampailah tulisan ini pada penghujung akhir penelitian, yang menghantarkan pada saran penelitian kepada beberapa pihak sebagai bahan pertimbangan dalam penerapan digitalisasi pelayanan mampu meningkatkan profitabilitas, yang disampaikan secara sistematis sebagai berikut :

Hasil penelitian ini dalam hal penerapan digitalisasi pelayanan sebuah perubahan kearah digital tidak selamanya dapat diterima dengan baik, akan tetapi pada LPD Desa Adat Dalung penerapan digitalisasi layanan ini telah diterima baik dan positif terbukti dengan nasabah yang telah merasakan manfaat dan kemudahan dengan adanya digitalisasi pelayanan ini. Tetapi untuk memaksimalkan digitalisasi pelayanan ini masih perlu diperhatikannya mengenai faktor manfaat dan kemudahan dalam penggunaan layanan digital melalui aplikasi M-Pise ini karena masih belum semua nasabah mengetahui apa manfaat yang didapat dari layanan digital tersebut sehingga masih perlunya sosialisasi kepada nasabah mengenai apa saja manfaat yang bisa didapatkan dengan adanya layanan digital ini. Serta mengenai penggunaannya masih ada nasabah yang merasa belum mengetahui sepenuhnya cara penggunaanya. Hal tersebut terbukti dengan belum semua nasabah LPD Desa Adat Dalung menggunakan atau mendapatkan digitalisasi pelayanan tersebut dan masih perlunya pembekalan atau penjelasan mengenai tata cara penggunaan aplikasi M-Pise ini kepada

nasabah agar nasabah lebih mudah dalam menggunakannya. Dengan demikian maka akan maksimalnya kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada nasabah dan akan mampu meningkatkan profitabilitas LPD Desa Adat Dalung.

LPD Desa Adat Dalung disarankan untuk mengintensifkan promosi produk M-Pise melalui peran aktif kolektor dan teller yang secara rutin berinteraksi dengan nasabah. Kolektor dan teller memiliki posisi strategis untuk menyampaikan informasi yang komprehensif mengenai manfaat, kemudahan, serta keamanan penggunaan layanan digital M-Pise. Pemberian informasi yang jelas dan berkesinambungan akan membantu meningkatkan pemahaman nasabah, mendorong partisipasi lebih luas, dan mengurangi keraguan dalam penggunaan layanan digital. Dengan demikian, strategi promosi yang terarah ini tidak hanya mendukung peningkatan literasi digital nasabah, tetapi juga berpotensi memperluas basis pengguna layanan M-Pise sehingga dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan profitabilitas serta keberlanjutan LPD.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, I. P. A. (2020). Konsep Manajemen Kinerja berbasis digitalisasi dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan dimasa pandemi covid-19 di Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) se-Kabupaten Buleleng. *Artha Satya Dharma*, 13(2), 56–60.
- Anwar, S. (2019). Revolusi Industri 4.0 Islam Dalam Merespon Tantangan Teknologi Digitalisasi. *At-Tuhfah: Jurnal Studi Keislaman.*, 8(2), 16.
- Kadek, V. J. Y., Purnami, A. A. S., & Parameswara, A. A. G. A. (2020). Pengaruh Dana Pihak Ketiga, Kecukupan Modal dan Risiko Kredit terhadap Profitabilitas LPD Desa Adat Jimbaran Periode Tahun 2013-2017. In *Warmadewa Economic Development Journal (WEDJ)* (Vol. 3, Issue 1, pp. 21–28). <https://doi.org/10.22225/wedj.3.1.1591.21-28>
- Kurniawati, I., & Junadi, P. (2023). Technology Acceptance Model (TAM) sebagai Metode Untuk Menilai Penggunaan Teknologi dalam Sistem Informasi dan Manajemen Rumah Sakit. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), 16442–16450. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i9.13988>
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Inovator*, 7(1), 14–34. <https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>
- Mawardi, A., & Hasmawaty, A. . (2021). Pengaruh Pelayanan Digital dan Pelayanan Konvensional terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih. In *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM* (Vol. 1, Issue 1, pp. 126–137). <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v2i3.364>
- Najah, D. S., Z, M. R. N., & Indira, S. (2024). *DAN BISNIS DI ERA DIGITAL Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran ” Jawa Timur Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran ” Jawa Timur*. 1(5), 8–16. [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.61722/jirs.v1i5.1174](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.61722/jirs.v1i5.1174)
- Peraturan Gubernur Bali Nomor 44. (n.d.). *Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Lembaga Perkreditan Desa*.
- Perda Nomor 3. (2017). *Perda Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2017*.
- Perda Nomor 4. (n.d.). *Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Desa Adat Di Bali*.
- Ratnawaty, M. (2021). Financial Technology (Fintech) Dalam Inklusi Keuangan Nasional di Masa Pandemi Covid-19. *Moneter - Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 8(1), 56–64. <https://doi.org/10.31294/moneter.v8i1.9903>
- Sari, L. K. (2021). Lembaga Perkreditan Desa Sebagai Kewirausahaan Berbasis

Kerakyatan Pada Desa Pekraman Di Bali (Suatu Perspektif LPD Sebagai Penunjang Pembangunan Desa Wisata Berkelanjutan). *Jurnal Maha Widya Bhuwana*, 4(1), 93–100.

Satria, F., & Astarini, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1911–1924. <https://doi.org/https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.16124>

Siregar, S., & Pradesyah, R. (2023). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe. In *Al-Sharf Jurnal Ekonomi Islam Vol. 4, No. 2 (2023) || ISSN 2723-5440 (Online) Pengaruh* (Vol. 4, Issue 2, pp. 114–128).

Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*.

Sukarta, M. A. P., Setyastrini, N. L. P., & Darmayasa, I. N. (2024). Pendampingan Transformasi Digital LPD Desa Adat Sesandan. *Madaniya*, 5(3), 756–763.

*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Lembaga Keuangan Mikro*. (n.d.).

Yuliasuti, I. A. N., Putu, K., & Putu, A. Y. I. G. (2020). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Profitabilitas Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Di Kabupaten Badung. In *Majalah Ilmiah Solusi* (Vol. 18, pp. 75–88).

JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI



JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI BALI