

SKRIPSI

**RESISTENSI IMPLEMENTASI M-PISE DALAM PELAYANAN PRIMA
DI LEMBAGA PERKREDITAN DESA ADAT TEGAL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NAMA : PUTU ARI AYU WINDAH SARI
NIM : 2415664096

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

RESISTENSI IMPLEMENTASI M-PISE DALAM PELAYANAN PRIMA DI LEMBAGA PERKREDITAN DESA ADAT TEGAL

Putu Ari Ayu Windah Sari
2415664096

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

ABSTRAK

Pengguna m-Pise oleh nasabah LPD Adat Tegal perbulan Maret tahun 2025 hanya sebesar 9,53% dari keseluruhan nasabah LPD Adat Tegal. Merujuk pada fenomena tersebut, maka peneliti mengadakan penelitian resistensi implementasi m-Pise dalam pelayanan prima yang dilaksanakan di LPD Adat Tegal. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pemahaman staf dan nasabah LPD Adat Tegal tentang m-Pise serta penyebab resistensi implementasi m-Pise dalam pelayanan prima di LPD Adat Tegal. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sumber data dipilih dengan cara *purposive sampling* dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi partisipatif, wawancara terstruktur, dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut. (1) Staf LPD Adat Tegal menunjukkan tingkat pemahaman yang tinggi terhadap konsep, tujuan, serta fungsi dari aplikasi digital m-Pise. (2) Mayoritas nasabah LPD Adat Tegal belum memiliki pemahaman memadai mengenai penggunaan m-Pise LPD, sehingga diperlukan upaya peningkatan sosialisasi dan edukasi agar seluruh nasabah dapat memanfaatkan aplikasi tersebut secara optimal. (3) Implementasi aplikasi digital m-Pise di LPD Adat Tegal masih sangat rendah dalam tingkat pemanfaatan aplikasi digital m-Pise tersebut yang dipengaruhi oleh sejumlah faktor, khususnya kurang optimalnya kegiatan sosialisasi dan pendampingan yang dilakukan oleh staf kepada nasabah. Selain itu, masih terdapat kekhawatiran di kalangan nasabah terkait aspek keamanan digital, potensi kesalahan dalam transaksi, serta keterbatasan waktu operasional aplikasi. Berdasarkan hasil temuan penelitian, diperlukan langkah-langkah strategis yang terintegrasi yakni: (1) Meningkatkan frekuensi dan kualitas sosialisasi serta edukasi aplikasi digital m-Pise kepada seluruh nasabah LPD Adat Tegal. (2) LPD Adat Tegal memberikan pendampingan secara intensif, terutama kepada nasabah yang kurang familiar dengan teknologi digital. (3) LPD Adat Tegal memberikan jaminan keamanan sistem dan meningkatkan dukungan teknis aplikasi digital m-Pise untuk menghindari gangguan, terutama di waktu-waktu tertentu. (4) LPD Adat Tegal mengembangkan aplikasi digital m-Pise dengan menambahkan fitur seperti QRIS guna meningkatkan kegunaan dan daya saingnya. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi evaluasi dan rujukan bagi LPD Adat Tegal dalam mengambil langkah-langkah kebijakan yang komprehensif untuk kemajuan implementasi m-Pise pada pelayanan prima LPD Adat Tegal.

Kata Kunci: *m-Pise* dan *pelayanan LPD*

RESISTANCE TO THE IMPLEMENTATION OF M-PISE IN EXCELLENT SERVICE DELIVERY AT LPD ADAT TEGAL

Putu Ari Ayu Windah Sari
2415664096

(Bachelor of Applied Science in Accounting, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRACT

The utilization rate of the m-Pise application by customers of LPD Adat Tegal as of March 2025 was only 9.53% of the total customer base. Referring to this phenomenon, the researcher conducted a study on the resistance to the implementation of m-Pise in delivering excellent service at LPD Adat Tegal. This study aims to describe the understanding of both staff and customers of LPD Adat Tegal regarding m-Pise, as well as to identify the causes of resistance to its implementation in the context of excellent service at LPD Adat Tegal. This research employs a qualitative approach. Data sources were selected through purposive sampling, with data collected using participatory observation, structured interviews, and document study techniques. The findings of the study are as follows: (1) The staff of LPD Adat Tegal demonstrated a high level of understanding regarding the concept, objectives, and functions of the m-Pise digital application; (2) The majority of LPD Adat Tegal customers lack sufficient understanding of how to use the m-Pise application, highlighting the need for enhanced socialization and education efforts to ensure that all customers can utilize the application effectively; (3) The implementation of the m-Pise digital application at LPD Adat Tegal remains very low, influenced by several factors, particularly the suboptimal socialization and assistance efforts provided by the staff to the customers. Additionally, there is still concern among customers regarding digital security, the potential for transaction errors, and the limited operational hours of the application. Based on the research findings, several integrated strategic steps are required, namely: (1) Increasing the frequency and quality of socialization and education regarding the m-Pise digital application for all LPD Adat Tegal customers; (2) Providing intensive assistance, particularly for customers who are less familiar with digital technology; (3) Ensuring system security and enhancing technical support for the m-Pise digital application to prevent disruptions, especially during peak times; (4) Developing the m-Pise digital application by adding features such as QRIS to improve its usability and competitiveness. The results of this study are expected to serve as an evaluation and reference for LPD Adat Tegal in formulating comprehensive policy measures to enhance the implementation of m-Pise in delivering excellent services at LPD Adat Tegal.

Keywords: *m-Pise and LPD services*

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Abstrak.....	ii
<i>Abstract</i>.....	iii
Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan.....	iv
Halaman Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah	v
Halaman Persetujuan	vi
Halaman Penetapan Kelulusan.....	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori.....	11
B. Kajian Penelitian yang Relevan	26
C. Alur Pikir.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi/Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
C. Sumber Data.....	32
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	33
E. Keabsahan Data.....	34
F. Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Hasil Penelitian	37
B. Pembahasan.....	59
C. Keterbatasan Penelitian.....	66
BAB V PENUTUP.....	67
A. Simpulan	67
B. Implikasi.....	69
C. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pertumbuhan Jumlah Nasabah dan Pengguna m-Pise	7
Tabel 3.1 Daftar Narasumber	32



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi m-Pise LPD Adat Tegal	4
Gambar 2.1 <i>Technology Acceptant Model</i> (TAM)	13
Gambar 2.2 Aplikasi Digital m-Pise	16
Gambar 2.3 ATM <i>Cardless</i> LPD Adat Tegal	17
Gambar 2.4 <i>Play Store</i> Aplikasi Digital m-Pise.....	18
Gambar 2.5 Fitur Pembelian pada m-Pise.....	19
Gambar 2.6 Fitur Transfer pada m-Pise	19
Gambar 2.7 Fitur Layanan Pembayaran pada m-Pise	20
Gambar 2.8 Lambang LPD Adat Tegal.....	21
Gambar 2.9 Struktur Organisasi LPD Adat Tegal.....	23
Gambar 2.10 Alur Berpikir Peneliti	30
Gambar 3.1 Analisis Data Penelitian	34



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga Perkreditan Desa (LPD) merupakan lembaga keuangan yang terdapat di Bali dan didirikan dan dimiliki oleh desa adat. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2017, LPD adalah lembaga keuangan milik Desa Pakraman yang berkedudukan di wewidangan Desa Pakraman. LPD melaksanakan kegiatan operasional usaha di lingkungan Desa dan untuk Krama Desa, dimana dalam tiap-tiap Desa hanya didirikan 1 (satu) LPD. Bidang usaha LPD mencakup: (1) Menerima/menghimpun dana dari *Krama Desa* dalam bentuk *dhana sepelan* dan *dhana sesepelan*; (2) Memberikan pinjaman kepada *Krama Desa* dan Desa; (3) LPD dapat memberikan pinjaman kepada *Krama Desa* lain dengan syarat ada kerjasama antar Desa dan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Gubernur; (4) Menerima pinjaman dari lembaga-lembaga keuangan maksimum sebesar 100% (seratus persen) dari jumlah modal, termasuk cadangan dan laba ditahan, kecuali batasan lain dalam jumlah pinjaman atau dukungan/bantuan dana; (5) Menyimpan kelebihan likuiditasnya pada bank yang ditunjuk dengan imbalan bunga bersaing dan pelayanan yang memadai.

LPD berperan sebagai sumber pembiayaan pembangunan pada wilayah desa adat. Menurut (Darmayasa, 2023) LPD didirikan dengan tujuan utama meningkatkan kegiatan sosial, budaya, adat, dan agama di masing-masing desa

adat. Keberadaan LPD sangat membantu masyarakat desa adat dalam mengembangkan kegiatan ekonomi, khususnya dalam aktivitas simpan pinjam. Salah satu LPD yang ada di Bali yaitu LPD Adat Tegal. LPD Adat Tegal adalah lembaga keuangan mikro yang dimiliki oleh Desa Adat Tegal. Menurut Artawan (2022) LPD Adat Tegal didirikan pada tahun 1988 berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Nomor 317 Tahun 1988. LPD Adat Tegal beralamat di Jalan Nakula No. 1 Br. Baler Pasar, Desa Darmasaba, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung, Provinsi Bali.

Saat ini, LPD Adat Tegal menghadapi persaingan yang kompetitif dalam memberikan kredit kepada masyarakat dan perkembangan ekonomi berbasis digital mengharuskan LPD Adat Tegal untuk selalu meningkatkan dan mengembangkan pelayanannya. LPD Adat Tegal memiliki peran strategis dalam mendukung perekonomian masyarakat desa adat melalui layanan simpan pinjam dan transaksi keuangan lainnya. Pelayanan prima menjadi kunci utama dalam menjaga kepercayaan nasabah, yang meliputi kecepatan, kemudahan, dan keamanan transaksi. Menurut Kusnandar dan Andini (2024) Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan nasabah. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah *service excellent* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik, disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Rahmayanty (2010) menyatakan pelayanan prima adalah: (1) Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan nasabah; (2) Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas

(*quality nice*); (3) Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan nasabah setiap saat, secara konsisten dan akurat/handal; (4) Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) nasabah. LPD Adat Tegal dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan harus berorientasi kepada kepentingan para nasabah, sehingga memungkinkan untuk memberikan kepuasan yang maksimal dan memberikan kepuasan kepada para nasabah.

Sejalan dengan pergeseran pertumbuhan LPD ke arah digital, berbagai kegiatan mulai beralih mengikuti perkembangan yang ada. Inovasi teknologi yang memberikan kemudahan bagi kehidupan juga merambah ke dunia finansial. Salah satu bidang yang menuju pergeseran era industri 4.0 terjadi pada bidang keuangan. Industri keuangan seperti LPD Adat Tegal merupakan salah satu industri jasa yang sedang berkembang dan mampu mendorong pertumbuhan ekonomi dan berfungsi sebagai lembaga perantara untuk menampung dana masyarakat dan menyalurkan kembali kepada kegiatan perekonomian yang bersifat produktif. Menurut Murti et al. (2024) perkembangan ekonomi digital memberikan tantangan tersendiri untuk LPD sehingga LPD dituntut untuk mampu memberikan pelayanan prima. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas dan profesionalitas LPD. Aplikasi berbasis Android yang dibutuhkan LPD adalah sebuah aplikasi *teller* yang terintegrasi dengan Aplikasi *Microbanking System* (Suwintana et al., 2018).



Sumber: Dokumentasi peneliti, tahun 2025

Gambar 1.1 Aplikasi m-Pise LPD Adat Tegal

LPD Adat Tegal adalah LPD pertama di Kabupaten Badung yang menerapkan sistem digital yang lengkap dan terintegrasi. Platform digital yang digunakan oleh LPD Adat Tegal dalam pelayanannya adalah m-Pise. Menurut Suryati (2021) m-Pise merupakan salah satu media layanan dari produk IBS *E-Channel* untuk nasabah LPD agar dapat melakukan transaksi keuangan dengan mudah menggunakan *smartphone*. Fasilitas transaksi yang bisa dilakukan meliputi: (1) Cek saldo tabungan/simpanan; (2) Informasi mutasi rekening tabungan; (3) Informasi riwayat kredit/pinjaman; (4)

Pembayaran: jasa telekomunikasi dan PLN postpaid; (5) Pembelian: pulsa dan pembelian token listrik. M-Pise adalah *platform digital* berbasis rekening LPD untuk anggota komunitas desa adat di Bali. M-Pise menjadi pendukung utama dalam rangka mewujudkan visi LPD *go digital*. Menurut Pratama et al. (2023) m-Pise LPD digital adalah aplikasi layanan keuangan digital mirip dengan *mobile banking* milik LPD Adat Tegal yang memberikan layanan bagi nasabah mulai dari, pengecekan saldo, mutasi rekening, riwayat pinjam, transfer, pembayaran listrik, air, pulsa dan pembayaran lainnya. Aplikasi m-Pise LPD digital ini penting bagi nasabah LPD, dikarenakan LPD Adat Tegal merupakan

lembaga keuangan non bank yang hanya diawasi oleh *panuraksa* (pengawas internal) yang dijabat oleh *Bendesa* Adat Tegal dan beberapa anggota. Keterlibatan nasabah LPD Adat Tegal untuk ikut andil melakukan pengawasan sangat diperlukan.

Suryati et al. (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Pelatihan m-Pise LPD Digital, Motivasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di LPD Tegal Desa Darmasaba Badung Bali menemukan bahwa pelatihan m-Pise berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan motivasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan pada loyalitas nasabah. Diharapkan agar manajemen mengevaluasi loyalitas pelanggan dengan melihat faktor pelatihan, motivasi dan kualitas pelayanan. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Pratama et al. (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “Evaluasi *Usability* pada Aplikasi M-Pise LPD Digital di Kabupaten Jembrana dengan Metode *Usability Testing*” menemukan bahwa (1) Aplikasi m-Pise LPD digital masih belum efektif dimana dilihat dari adanya kesalahan (*error*) saat responden mengerjakan tugas; (2) Aplikasi m-Pise LPD Digital dilihat dari segi efisiensi sudah menunjukkan sudah efisien dimana dilihat dari pengujian statistik *mann whitney* bahwa tidak ada perbedaan waktu antara kelompok responden pemula dan mahir sehingga dapat dikatakan sudah efisien; (3) Bahwa kepuasan dari pengguna masih kurang puas.

LPD Adat Tegal mulai meluncurkan m-Pise dalam pelayanannya pada tahun 2020 sebagai langkah strategis untuk menjawab tantangan perkembangan

digitalisasi teknologi dan memperluas akses keuangan bagi nasabah LPD Adat Tegal. Setelah peluncuran m-Pise, selanjutnya dilaksanakan pelatihan internal LPD Adat Tegal yakni kepada seluruh Staf dan Karyawan mencakup pada pengenalan fitur-fitur m-Pise serta penggunaan dari fitur-fitur seperti fitur pembelian, fitur transfer, dan fitur layanan pembayaran. LPD Adat Tegal juga menggelar sosialisasi aplikasi m-Pise LPD Adat Tegal kepada masyarakat khususnya para nasabah dalam bentuk baliho/spanduk di tempat-tempat strategis agar nasabah memahami manfaat penggunaan m-Pise dan tidak ragu untuk beralih pada layanan digital. Implementasi m-Pise untuk digunakan para nasabah dilaksanakan oleh para Karyawan LPD Adat Tegal yang bertugas sebagai kolektor tabungan, namun respon nasabah terhadap penerapan m-Pise belum cukup baik. Pengguna m-Pise oleh nasabah LPD Adat Tegal perbulan Maret tahun 2025 hanya sebesar 9,53% dari keseluruhan nasabah LPD Adat Tegal yang berjumlah 4.623 orang nasabah. Hal ini disebabkan karena kurang kegiatan sosialisasi dan pendampingan yang dilakukan oleh LPD Adat Tegal kepada nasabah. Selain itu, masih terdapat kekhawatiran di kalangan nasabah terkait aspek keamanan uang nasabah dan potensi kesalahan dalam transaksi.

Implementasi m-Pise pada LPD Adat Tegal perlu kajian lebih lanjut untuk dapat memberikan gambaran mengenai pencapaiannya dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah LPD Adat Tegal. Berikut adalah data jumlah nasabah periode tahun 2023 sampai dengan bulan Maret tahun 2025 dan jumlah nasabah yang sudah *mendownload* serta menggunakan m-Pise sebagai berikut.

Tabel 1.1
Data Pertumbuhan Jumlah Nasabah dan Pengguna Aplikasi m-Pise

No.	Tahun	Jumlah Nasabah (Orang)	Jumlah Pengguna m-Pise (Orang)	Persentase (%)
1	2023	4.120	265	6,43
2	2024	4.527	378	8,34
3	31 Maret 2025	4.623	441	9,53

Sumber: Data LPD Adat Tegal, tahun 2025

Tabel 1.1. menunjukkan bahwa terdapat ketimpangan yang sangat besar antara jumlah nasabah LPD Adat Tegal dengan jumlah pengguna aplikasi m-Pise LPD Adat Tegal, sehingga perlu diadakan penelitian terhadap implementasi m-Pise tersebut. Penelitian implementasi m-Pise yang diterapkan LPD Adat Tegal dalam pelayanannya dapat menyediakan dasar untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan LPD. Merujuk pada pemikiran tersebut, maka peneliti mengadakan penelitian resistensi implementasi m-Pise dalam pelayanan prima yang dilaksanakan di LPD Adat Tegal dengan metode penelitian kualitatif berupa kajian resistensi implementasi m-Pise dalam pelayanan prima pada LPD Desa Adat Tegal.

B. Rumusan Masalah

Mengulas latar belakang yang telah dipaparkan, berdasarkan pada latar belakang maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pemahaman staf LPD Adat Tegal terhadap m-Pise?
2. Bagaimanakah pemahaman nasabah LPD Adat Tegal terhadap m-Pise?
3. Apakah penyebab resistensi implementasi m-Pise dalam pelayanan prima pada LPD Adat Tegal?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam riset terkait tentang resistensi implementasi m-Pise dalam pelayanan prima pada LPD Tegal terbatas dalam fitur-fitur yang terdapat dalam m-Pise yang sering digunakan nasabah. Mengingat fitur-fitur yang terdapat dalam m-Pise tersebut terdiri dari berbagai fitur maka yang menjadi *priority* atau referensi utama daripada nasabah yang dijadikan masalah yaitu, mutasi tabungan, riwayat kredit, deposito yang menjadi penekanan nasabah adalah *benefit* daripada m-Pise bisa melakukan pembayaran pada produk-produk seperti BPJS, tagihan telepon yang menjadi batasan masalah hanya terkait penggunaan bukan rancangan aplikasinya.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini sebagai bentuk sumbangsih pemikiran peneliti terkait bukti:

- a. Mendeskripsikan pemahaman staf LPD Adat Tegal tentang m-Pise.
- b. Mendeskripsikan pemahaman nasabah LPD Adat Tegal tentang m-Pise.
- c. Mendeskripsikan penyebab resistensi implementasi m-Pise dalam pelayanan prima di LPD Adat Tegal.

2. Manfaat Penelitian

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

a. Manfaat Teoretis

Manfaat teoritis dari pada penelitian ini terkait tentang keberterimaan dan kebermanfaatan m-Pise bagi nasabah pasca pandemi covid-19 yang kecenderungannya memanfaatkan teknologi tanpa bersentuhan dengan nasabah yang lain.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi LPD

Hasil penelitian terapan ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis kepada LPD tidak hanya pada efektifitas penerapan m-Pise tapi memberikan kontribusi turunan berupa kekuatan atau otentik LPD disandingkan dengan bank- bank lain.

2) Bagi LPLPD

Hasil penelitian terapan ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran bagi LPLPD dalam menyusun kebijakan yang mengikuti perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat, khususnya penggunaan aplikasi teknologi digital seperti m-Pise dalam pemberdayaan LPD.

3) Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata kepada Politeknik Negeri Bali yang tentunya menekankan pada produk terapan seperti m-Pise sebagai salah satu produk terapan berbasis digital dan *green accounting* diwujudkan dengan *paper less*.

4) Bagi Mahasiswa

Hadirnya riset terapan diharapkan dapat memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk menuangkan pemikiran kritis terkait fenomena resistensi implementasi m-Pise dalam pelayanan prima di LPD.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Beranjak dari permasalahan yang dirumuskan dan hasil yang diperoleh dalam penelitian maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut.

1. Staf LPD Adat Tegal menunjukkan tingkat pemahaman yang tinggi terhadap konsep, tujuan, serta fungsi dari aplikasi digital m-Pise. Aplikasi ini secara khusus dikembangkan untuk mendukung kemudahan pelaksanaan berbagai transaksi keuangan, seperti pembayaran, pembelian, dan *transfer* oleh staf LPD maupun nasabah LPD melalui perangkat *handphone*. Tingkat pemahaman tersebut diperoleh melalui program pelatihan yang telah diikuti oleh para Staf LPD Adat Tegal. Pemanfaatan aplikasi m-Pise turut berkontribusi pada peningkatan *efektivitas* dan *efisiensi* kinerja Staf LPD Adat Tegal dalam memberikan layanan, sehingga proses pelayanan kepada nasabah dapat berlangsung secara lebih efektif, praktis, efisien, dan optimal.
2. Mayoritas nasabah LPD Adat Tegal belum memiliki pemahaman yang memadai mengenai penggunaan aplikasi digital m-Pise LPD Adat Tegal. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan sosialisasi dan edukasi agar seluruh nasabah dapat memanfaatkan aplikasi tersebut secara optimal. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian nasabah yang telah memiliki pemahaman menyeluruh mengenai aplikasi m-Pise, baik terkait definisi, fungsi, maupun manfaatnya dan telah mengintegrasikannya sebagai bagian dari kebutuhan

rutin dalam menjalankan aktivitas keuangan, seperti transaksi *transfer* dan pembelian. Pengetahuan tersebut umumnya diperoleh melalui informasi yang disampaikan oleh pihak staf LPD Adat Tegal.

3. Implementasi aplikasi digital m-Pise di LPD Adat Tegal masih sangat rendah dalam tingkat pemanfaatan aplikasi digital m-Pise tersebut yang dipengaruhi oleh sejumlah faktor, khususnya kurang optimalnya kegiatan sosialisasi dan pendampingan yang dilakukan oleh staf kepada nasabah. Meskipun terdapat minat dari nasabah LPD Adat Tegal untuk menggunakan aplikasi digital m-Pise, keterbatasan informasi dan edukasi menjadi hambatan utama. Selain itu, masih terdapat kekhawatiran di kalangan nasabah terkait aspek keamanan digital, potensi kesalahan dalam transaksi, serta keterbatasan waktu operasional aplikasi. Nasabah LPD Adat Tegal juga menyampaikan harapan agar fitur-fitur dalam m-Pise dapat ditingkatkan, seperti penambahan fitur QRIS untuk mempermudah transaksi digital dan mendukung LPD Adat Tegal dalam membangun citra sebagai lembaga keuangan yang *modern*, kompetitif, dan berorientasi pada pelayanan optimal.

B. Implikasi

1. Penelitian Lanjutan

Penelitian lanjutan dari penelitian resistensi implementasi m-Pise dalam pelayanan prima di LPD Adat Tegal dapat diarahkan pada evaluasi terhadap pengaruh implementasi m-Pise terhadap berbagai aspek pelayanan prima yakni: kecepatan pelayanan, tingkat kepuasan nasabah, tingkat transparansi, dan akuntabilitas LPD. Studi ini disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif guna mengukur perubahan kinerja berdasarkan indikator-indikator tertentu, baik sebelum maupun setelah aplikasi digital m-Pise diimplementasikan.

2. Kebijakan LPD Adat Tegal dan Desa Adat Tegal

LPD Adat Tegal sebaiknya memperkuat strategi edukasi kepada nasabah melalui pemanfaatan media digital, keterlibatan komunitas lokal, serta penerapan program insentif bagi nasabah yang aktif memanfaatkan layanan digital. Di sisi lain, Desa Adat Tegal diharapkan turut mendukung penguatan pemanfaatan teknologi digital di lingkungan desa adat, termasuk melalui penyediaan fasilitas pendukung atau penyelenggaraan program literasi digital yang bekerja sama dengan LPD Adat Tegal. Sinergi antara Desa Adat Tegal dan LPD Adat Tegal menjadi elemen krusial dalam membangun ekosistem digital yang tangguh dan berkelanjutan.

B. Saran

Bertolak dari hasil temuan, pembahasan dan simpulan, maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut.

1. Staf LPD Adat Tegal hendaknya dapat lebih proaktif dalam mensosialisasikan manfaat dan cara penggunaan aplikasi digital m-Pise kepada seluruh nasabah, terutama kepada nasabah yang masih belum memahami secara menyeluruh dengan menggunakan pendekatan yang variatif seperti tatap muka, media sosial, brosur, serta pendampingan langsung agar informasi lebih mudah diterima oleh berbagai kelompok usia dan tingkat literasi digital serta memberikan edukasi nasabah secara rutin tentang cara menjaga keamanan akun dan transaksi digital untuk mengurangi kekhawatiran mereka terhadap potensi risiko penggunaan aplikasi digital m-Pise.
2. Nasabah LPD Adat Tegal hendaknya bersedia memanfaatkan aplikasi digital m-Pise secara aktif dengan memahami manfaatnya seperti efisiensi, kecepatan, dan kemudahan transaksi. Nasabah juga jangan ragu untuk berkonsultasi langsung dengan staf LPD Adat Tegal apabila mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi untuk dapat menerima bimbingan dan solusi yang tepat.
3. LPD Adat Tegal hendaknya meningkatkan pendekatan edukasi kepada nasabah dengan melibatkan media digital, komunitas lokal, serta program insentif bagi pengguna aktif serta menambahkan fitur seperti QRIS, pelaporan otomatis, dan penyesuaian waktu operasional untuk dapat

mempertimbangkan fleksibilitas pengguna agar transaksi tidak terbatas oleh waktu tertentu.

4. *Prajuru* Desa Adat Tegal hendaknya memperkuat pemanfaatan teknologi digital di wilayah adat, termasuk memberikan dukungan fasilitas atau kegiatan literasi digital bersama LPD Adat Tegal. Koordinasi antara Desa Adat Tegal dan LPD Adat Tegal sangat penting untuk menciptakan ekosistem digital yang kuat dan berkelanjutan, sehingga manfaat ekonomi digital bisa dirasakan seluruh masyarakat Desa Adat Tegal.
5. Bagi pembaca penelitian ini hendaknya lebih kritis menyikapi hasil yang diperoleh dalam penelitian ini karena peneliti adalah peneliti pemula dalam melakukan penelitian maka hasil penelitian ini tentunya masih banyak kelemahan dan kekurangan.



DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, M.E. (2019). Peran Lembaga Perkreditan Desa (LPD) dalam Memberikan Pelayanan pada Masyarakat Desa Legian. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*. 2(3). 279-291.
- Artawan, I. K. (2022). *LPD Desa Adat Tegal*. Bali: DAT
- Barata, A.A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Darmayasa, I.N. (2023). Realitas Audit Umum dan Investigasi pada Lembaga Perkreditan Desa. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*. 14(1). 97-114.
- Darmayasa, I.N., Suwintana, I.K., Puspita, N.N.H., Putrayasa, I.M.A., Parnata, I.K., Bagiada, I.M., Dewi, N.K.U.K. (2024). Anti-Aggressive Accounting Creative Pada Lembaga Perkreditan Desa Menuju Pembangunan Inklusif Berkelanjutan. *Jurnal Akuntansi Terapan dan Bisnis*. 1(4). 1-10.
- Hadi, D.S.C., & Assegaff, S. (2022). Analisis Aplikasi Mobile Banking Jenius Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Di Kota Jambi. *Manajemen Sistem Informasi*. 4(7). 666-677.
- Kusnandar, H.S., & Andini, D. (2024). *Buku Ajar Pelayanan Prima Di Era Digital*. Jawa Barat: Widina Media Utama.
- Mariani, W. E., Iswara, A. A., Lasmini, N. N., & Putri, W. T. I. (2025). Analisis Kualitatif Faktor yang Memengaruhi Minat Bertransaksi Online Generasi Z. *Jurnal Inovasi Ekonomi Dan Keuangan*, 2(3), 268-274.
- Murti, N.P.M.A., Primadona, I.A.L., Anggraini, N.P.N., Kpramareni, P., & Rustiarini, N.W. (2024). Penerapan Service Excellence dalam Pelayanan pada LPD Desa Adat Kukuh. *Jurnal Abdimas Mandiri*. 2(8). 104-110.
- Nina Rahmayanty. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nurlia. (2018). Strategi Pelayanan dengan Konsep Service Excellent. *Meraja Journal*. 2(1). 17-30.
- Peraturan Daerah Provinsi Bali No. 3 Tahun 2017. Lembaga Perkreditan Desa.
- Peraturan Gubernur Bali No. 44 Tahun 2017. Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Lembaga Perkreditan Desa.

- Piadnyan, K.B., Budiarta, I.N.P., & Arini, D.G.D. (2020). Kedudukan Hukum Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Dalam Sistem Lembaga Keuangan Mikro. *Jurnal Analogi Hukum*. 2(3). 378-382.
- Pratama, P.A.I., Utami, N.W., & Permana, P.T.H. (2023). Evaluasi Usability Pada Aplikasi M-Pise LPD Digital Di Kabupaten Jembrana dengan Metode Usability Testing. *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*. 2(5). 162-171.
- Priyadi, I.K.J., Budiasa, I.W., & Djelantik, A.A.A.W.S. (2021). Pengaruh Daya Guna, Kemudahan Aplikasi, dan Kepercayaan Pengguna terhadap Penerapan M-Pise di LPD Desa Adat Ketewel. *Jurnal Agribisnis dan Agrowisata*. 2(10). 493-502
- PT. USSI Dewata Teknologi. (10 Desember 2024). *Mewujudkan Ekosistem Berbasis Kearifan Lokal*. m-Pise Digital. <https://www.mpise.id/>
- Ritonga, W. (2020). *Pelayanan Prima*. Surabaya: PT. Muara Karya
- Setiawan, A., & Sulistiowati, L.H. (2017). Penerapan Modifikasi Technology Acceptance Model (TAM) Dalam E-Business. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*. 2(10). 171-186.
- Simarmata, J. (2003). *Perancang Basis Data*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan N & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukarta, M. A. P., Setyastrini, N. L. P., & Darmayasa, I. N. (2024). Pendampingan Transformasi Digital LPD Desa Adat Sesandan. *Madaniya*, 5(3), 756-763.
- Suryati, N.M. (2021). *Pengaruh Pelatihan M-Pise LPD Digital, Motivasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di LPD Tegal Desa Darmasaba Badung Bali*. Universitas Hindu Indonesia.
- Suryati, N.M., Kawiana, I.G.P., & Astawa, I.P.P. (2021). Pengaruh Pelatihan M-Pise LPD Digital, Motivasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di LPD Tegal Desa Darmasaba Badung Bali. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*. 3(1). 769-777.
- Suwintana, I.K., Sudhana, I.G.P.F.P., & Hariyanti, N.K.D. (2018). Pengembangan Aplikasi Mobile Teller Lembaga Perkreditan Desa Berbasis Android. *Jurnal Matrix*. 3(8). 59-66.
- Wicaksono, S.R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. Malang: CV. Seribu Bintang.