

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini yang mengalami perubahan sangat signifikan terutama pada gelombang revolusi teknologi digital yang semakin meningkat secara terus-menerus. Menurut (Afdi, 2017) bahwa kemajuan dianggap sebagai disrupsi inovatif yang mana telah mengubah dunia dengan melakukan interaksi sosial dan hubungan secara individual. Perubahan aktivitas individu mulai menyesuaikan proses transaksi yang saat ini masyarakat tidak bergantung pada sistem uang tradisional tetapi sudah mulai menggunakan sistem uang digital. Adanya kemajuan digitalisasi yang berjalan lebih cepat dibandingkan dengan sektor lain.

Salah satu bentuk perkembangan teknologi informasi digital di dunia keuangan sekarang telah mendorong lembaga keuangan non bank untuk menerapkan sistem aplikasi perbankan dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam keseharian bank. Adanya kemajuan sistem teknologi informasi mendorong setiap lembaga keuangan untuk mengikuti trend. Lembaga keuangan telah mengembangkan pelayanan dengan berbagai cara yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang terus-menerus mengalami pertumbuhan akibat kemajuan teknologi. Dalam aspek pelayanan yang dikembangkan oleh lembaga keuangan yakni transaksi keuangan yang dilakukan secara digital melalui aplikasi *smartphone*. Melalui pengembangan transaksi digital tersebut mulai lebih digemari karena tidak harus datang ke lokasi untuk melakukan transaksi karena nasabah

hanya perlu bertransaksi menggunakan *smartphone* atau yang disebut ponsel pintar (www.cnbcindonesia.com). Salah satu lembaga keuangan yang sudah memanfaatkan dan menjalankan penggunaan teknologi informasi keuangan digital yaitu Lembaga Perkreditan 'Desa (LPD). Berdasarkan PerDa Provinsi Bali No.3 Tahun 2017 Lembaga Perkreditan Desa atau LPD adalah lembaga keuangan milik Desa Pakraman yang bernaung di areal Desa Pakraman dan menyelesaikan strategi operasional bisnis di wilayah Desa dan bagi Krama Desa mempunyai kewajiban menjalankan kegiatan operasionalnya sesuai dengan awig-awig desa (Wikayana, 2021). LPD menjadi salah satu lembaga keuangan yang kegiatan operasionalnya sudah memanfaatkan dan mengembangkan aplikasi transaksi keuangan digital yaitu menggunakan *smartphone* dengan nama M-Pise LPD Digital atau masyarakat lebih mengenal dengan sebutan LPD Mobile

LPD Mobile merupakan salah satu media layanan dari product IBS *e-Channel* yang diperuntukkan untuk nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan elektronik dengan menggunakan *smartphone*. Adapun fitur yang tersedia pada aplikasi LPD Mobile yaitu melihat jumlah saldo tabungan, informasi mutasi rekening, informasi riwayat keuangan, informasi riwayat kredit/pinjaman. Selain fasilitas transaksi, LPD mobile juga menyediakan jenis pembayaran seperti jasa telekomunikasi dan PLN Postpaid serta melakukan pembelian seperti pembelian pulsa dan token listrik. LPD *Mobile* juga menyediakan layanan *top up* saldo *e-wallet* seperti Shopee pay, OVO, Go-pay dan lain-lain, yang tidak kalah penting pada LPD *Mobile* juga menyediakan transfer ke rekening bank lain. (www.play.google.com).

Diantara LPD yang ada di Bali salah satu LPD yang terletak di Kabupaten Karangasem yang sudah memanfaatkan LPD *Mobile* Digital adalah LPD Desa Adat Sibetan. Menurut I Komang Putu Redana selaku Kolektor LPD Desa Adat Sibetan menyatakan LPD *Mobile* diluncurkan sekitar tahun 2018 yang hanya diperuntukkan untuk pegawai LPD, beliau juga menjelaskan sempat mengalami pemberhentian sementara dikarenakan adanya efek dari erupsi gunung agung sehingga belum diterapkan kembali dan tidak berfokus penerapannya pada nasabah. Namun seiring dengan perkembangannya LPD *Mobile* kembali diluncurkan ditahun 2019 dengan befokus penerapannya pada nasabah. Pesatnya era digitalisasi membuat LPD harus mengikuti perkembangan teknologi tersebut.

Menurut Kepala LPD Sibetan Drs. Made Mastiawan bahwa LPD Desa Adat Sibetan saat ini sudah menerapkan basis IT (teknologi) dan masyarakat sudah memanfaatkan penggunaan *mobile banking* LPD Sibetan. Beliau juga menambahkan dengan diterapkannya LPD *Mobile* dapat meningkatkan upaya pendekatan LPD kepada krama membuat krama sibetan memanfaatkan produk tabungan dan deposito. Bendesa Adat Sibetan I Wayan Subadra selaku Ketua Badan Pengawas LPD Sibetan mengapresiasi layanan digitalisasi berbasis smartphone dan ATM LPD Sibetan. Sebab, LPD menjadi semakin dipercaya krama dengan pengelolaan transparan, professional, dan semakin memudahkan krama dalam bertransaksi. (www.balidailynews.com)



Gambar 1. 1 Pertumbuhan Minat Nasabah yang Menggunakan LPD Mobile Desa Adat Sibetan

(Sumber: IT LPD Desa Adat Sibetan)

LPD Desa Adat Sibetan berupaya menawarkan berbagai layanan, kemudahan dan keuntungan bagi nasabah dalam melakukan transaksi sehingga bagi yang ingin melakukannya dapat melakukan secara langsung. Menurut informasi IT LPD Desa Adat Sibetan pengguna aplikasi per Februari 2022 sebanyak 1.002 orang terdata jumlah ini dapat dikatakan kecil jika dilihat dari data jumlah nasabah untuk jenis tabungan sukarela yang berjumlah 9.171 orang dan untuk keseluruhan nasabah berjumlah 11.156 orang. Hal tersebut tidak jauh dari manfaat paling nyata dari layanan. Beberapa riset mengenai layanan online banking untuk mengukur nasabah yang terbiasa akan teknologi dilaksanakan menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Untuk mengukur minat konsumen dalam menggunakan *internet banking* yakni aplikasi LPD Digital/LPD Mobile saat transaksi, dilaksanakanlah penelitian memanfaatkan model penerimaan teknologi TAM dengan persepsi kemudahan dan

kegunaan/manfaat. Teori tentang penggunaan sistem informasi amat berjasa serta dipergunakan dalam menunjukkan resistensi individu terhadap penggunaan sistem informasi. *Technology Acceptance Model (TAM)* didefinisikan sebagai model untuk mengevaluasi apakah suatu sistem informasi baru dipergunakan. Hartono (2007) dalam Wikayana (2021).

Nasabah sendiri lebih memilih transaksi dengan cara yang konvensional karena tidak mengerti mengenai manfaat dari layanan digital yang disediakan LPD. Hal tersebut mengakibatkan, berbagai jenis manfaat dapat diperoleh dari layanan online tergantung pada bagaimana LPD *mobile* tersebut digunakan oleh pelanggan. Karena jika semakin banyak orang menemukan manfaat menggunakan layanan digital, maka aplikasi tersebut akan menjadi populer untuk digunakan. Alasan lainnya jika layanan digital yang disediakan oleh LPD dianggap kurang menguntungkan, maka tidak ada minat menggunakan aplikasi tersebut. Menurut Andriyano (2014) persepsi kebermanfaatannya merupakan suatu pemikiran mengenai penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja serta memberikan keuntungan bagi penggunanya.

Ketika suatu teknologi dirasa mudah untuk digunakan, maka kemungkinan konsumen akan menggunakannya apalagi jika teknologi tersebut mudah dipelajari secara mandiri. Begitu pun sebaliknya, jika suatu teknologi tidak memberikan manfaat, orang tidak akan tertarik untuk menggunakannya jika ada pilihan lain yang tersedia yang sesuai dengan kemampuan mereka. Namun terlepas dari kenyataan suatu teknologi dapat memberikan banyak manfaat dan kemudahan penggunaan, jika sebagian besar orang menolak dikarenakan potensi masalah keamanan (Wikayana, 2021).

Saat ini sering terjadi adanya penipuan dan pencurian terkait penggunaan layanan online banking, ini menyebabkan warga LPD Desa Adat Sibetan berasumsi bahwa data dan informasi data mereka dapat terancam dan enggan untuk menggunakan layanan yang tersedia. Untuk melindungi terjadinya hal tersebut, pelanggan harus meningkatkan fokusnya keamanan dan privasinya. Menurut Sampurno (2015) persepsi kredibilitas digunakan sebagai konstruk baru untuk mencerminkan masalah keamanan dan privasi dalam penerimaan digital *banking*.

Keberhasilan penggunaan LPD *mobile* sendiri tergantung dari bagaimana nasabah dapat menerima sistem tersebut. Bagaimana nasabah bisa memanfaatkan fasilitas tersebut dan mendapat kemudahan, serta merasa aman dan nyaman dalam menggunakannya. Oleh karena itu penting bagi pihak LPD untuk mengetahui bagaimana para nasabahnya mengapresiasi layanan LPD *mobile* tersebut agar dapat membantu menemukan rencana strategis dan meningkatkan pangsa pasar.

Berbagai penelitian mengenai penggunaan digital *banking* telah dilakukan dengan hasil yang berbeda-beda. Menurut Andriyano (2014) dalam penelitiannya menyatakan bahwa variabel kebermanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan rekening ponsel dan Sampurno (2015) dalam penelitiannya juga menyatakan persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan *e-banking* berbeda dengan penelitian variabel yang serupa oleh Ramadhan (2016) menyatakan persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *e-money*. Laraswati (2016) dalam penelitiannya menyatakan persepsi biaya secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *mobile banking*, hasil penelitian serupa

yang dilakukan oleh Almalis (2017) menyatakan variabel persepsi biaya tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Larasathi (2016) menyatakan bahwa persepsi kredibilitas secara parsial tidak berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *e-money*, hasil yang berbeda pada penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan (2016) menyatakan bahwa persepsi kredibilitas berpengaruh secara simultan terhadap minat menggunakan *mobile banking*, hasil serupa juga didapatkan pada penelitian Sampurno (2015) yang menyatakan persepsi kredibilitas berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Andriyano (2014) menyatakan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan rekening ponsel, hasil yang sama juga pada penelitian Wikayana (2021) menyatakan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan M-Pise LPD Digital, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari (2021) yang menunjukkan tidak terdapat pengaruh signifikan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat bertransaksi menggunakan *fintech*.

Kebaruan dari penelitian ini yaitu terletak pada lokasi penelitian dan 2 (dua) variabel yang digunakan pada penelitian sebelumnya yaitu dalam penelitian Wikayana (2021). Pada penelitian ini peneliti menggunakan variabel mengenai persepsi biaya dan kredibilitas. Hal tersebut didasari bahwa minat menggunakan LPD *Mobile* akan dipengaruhi oleh seberapa besar biaya yang dikeluarkan oleh nasabah saat melakukan transaksi yang menguntungkan bagi nasabah tersebut serta bagaimana keamanan dan privasi data mereka dapat terjaga pada sebuah

aplikasi yang digunakan tersebut. Penggunaan variabel didasarkan pada saran yang disampaikan pada penelitian terdahulu untuk mengetahui dan menyempurnakan variabel lain yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *LPD Mobile* dan mendapatkan hasil yang akurat serta konsisten. Teknik pengumpulan data yang dilakukan juga menggunakan teknik observasi terlebih dahulu serta menyebarkan kuisioner

Kemudian jika dilihat dari beberapa pencarian penelitian terdahulu, terlihat bahwa penelitian mengenai *LPD Mobile* masih sedikit dilakukan. Dilihat dari penggunaan aplikasinya karena tidak semua LPD dapat menerapkan penggunaan aplikasi digital tersebut dan subjek dalam penelitian ini berfokus pada Nasabah Desa Adat Sibetan sebagai pengguna alat transaksi. Penelitian ini berpedoman pada teori penerimaan teknologi yaitu teori TAM (*Technology Acceptance Model*).

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka peneliti ingin membahas variabel lain yang mempengaruhi Minat Penggunaan *LPD Mobile* sebagai alat transaksi nasabah dengan menggunakan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) dalam penelitian yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Biaya, Kredibilitas dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan LPD Mobile Pada Nasabah Desa Adat Sibetan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang telah dipaparkan diatas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah yang ada dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- (1) Layanan *LPD Mobile* merupakan layanan baru dan pertama digunakan pada *LPD Sibetan* sehingga nasabah *LPD Sibetan* masih belum mengetahui manfaat dari menggunakan layanan digital tersebut.
- (2) Nasabah *LPD Sibetan* beranggapan bahwa menggunakan layanan digital tersebut akan rumit digunakan dalam bertransaksi, sehingga dirinya mengurungkan niatnya untuk bertransaksi menggunakan aplikasi digital tersebut.
- (3) Nasabah *LPD Sibetan* lebih percaya jika menggunakan layanan secara konvensional dalam bertransaksi daripada menggunakan *LPD Mobile* yang notabene transaksi dilakukan secara maya.
- (4) Menggunakan layanan *LPD Mobile* dalam bertransaksi masih terdapat ketidakpastian dan dapat menimbulkan kerugian karena transaksi dengan *LPD Mobile* semakin mengedepankan transaksi yang maya.

1.3 Pembatasan Masalah

Batasan masalah sangat penting guna memfokuskan penelitian pada beberapa permasalahan juga sejalan dengan variabel penelitian. Sehingga penulis hanya memfokuskan penelitian ini pada Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Biaya, Kredibilitas, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan *LPD Mobile* Pada Nasabah Desa Adat Sibetan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, identifikasi masalah serta pembatasan masalah diatas, adapun rumusan masalah:

- (1) Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap minat menggunakan *LPD Mobile* pada Nasabah *LPD* Desa Adat Sibetan?

- (2) Apakah persepsi biaya berpengaruh terhadap minat menggunakan LPD *Mobile* pada Nasabah Desa Adat Sibetan?
- (3) Apakah persepsi kredibilitas berpengaruh terhadap minat menggunakan LPD *Mobile* pada Nasabah Desa Adat Sibetan?
- (4) Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan LPD *Mobile* pada Nasabah Desa Adat Sibetan?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, berikut tujuan dilaksanakannya penelitian:

- (1) Mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap minat menggunakan LPD *Mobile* pada nasabah Desa Adat Sibetan.
- (2) Mengetahui pengaruh persepsi biaya terhadap minat menggunakan LPD *Mobile* pada nasabah Desa Adat Sibetan.
- (3) Mengetahui pengaruh persepsi kredibilitas terhadap minat menggunakan LPD *Mobile* pada nasabah Desa Adat Sibetan.
- (4) Mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan LPD *Mobile* pada nasabah Desa Adat Sibetan.

1.6 Manfaat Penelitian

- (1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan memperluas ilmu secara teoritis dibidang akuntansi khususnya mengenai Sistem Informasi Akuntansi Pada Minat Menggunakan LPD *Mobile* Pada Nasabah.

- (2) Manfaat Praktis

a. Bagi Lembaga Perkreditan Desa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang lebih luas serta serta sumbangan pemikiran mengenai pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi biaya, kredibilitas dan kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan LPD *Mobile* pada nasabah sehingga dapat membantu agar terealisasi secara merata sesuai dengan tujuan LPD.

b. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber referensi bagi peneliti selanjutnya serta memberikan informasi berkaitan dengan pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi biaya, kredibilitas dan kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan LPD *Mobile* Pada Nasabah.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi tambahan bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti topik yang sama untuk mengembangkan penelitian ini sehingga mendapatkan hasil yang lebih baik.

