

ABSTRAK

Sri Oktavianti, A (2026), *Pengaruh Digitalisasi Layanan dan Pengendalian Internal terhadap Kinerja Lembaga Perkreditan Desa di Kabupaten Klungkung dengan Kompetensi Pegawai sebagai Variabel Moderasi*, Tesis, Magister Akuntansi, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I : Dr. Ni Kadek Sinarwati, S.E., M.Si., Ak. dan Pembimbing II : Prof. Dr. Anantawikrama Tungga Atmadja, S.E., Ak., M.Si.

Kata-kata kunci: digitalisasi layanan, kinerja, kompetensi pegawai, lpd, pengendalian internal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi layanan dan pengendalian internal terhadap kinerja lembaga perkreditan desa di kabupaten klungkung, dengan mempertimbangkan peran kompetensi pegawai sebagai variabel yang memoderasi hubungan tersebut. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kinerja LPD dalam menghadapi perkembangan teknologi dan tuntutan tata kelola yang efektif sehingga diperlukan penerapan digitalisasi layanan, pengendalian internal yang memadai, serta kompetensi pegawai yang mendukung pencapaian tujuan organisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh LPD aktif di Kabupaten Klungkung. Sampel penelitian berjumlah 69 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan *skala Likert*. Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja LPD. Pengendalian internal juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja LPD. Selain itu, kompetensi pegawai tidak mampu memoderasi pengaruh digitalisasi layanan maupun pengendalian internal terhadap kinerja LPD. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kinerja LPD tidak hanya dipengaruhi oleh digitalisasi layanan, pengendalian internal, dan kompetensi pegawai, tetapi juga kemungkinan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti kepemimpinan, budaya organisasi, komitmen organisasi, maupun faktor eksternal. Simpulan penelitian ini adalah bahwa seluruh hipotesis yang diajukan tidak didukung oleh hasil pengujian empiris. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang relevan, memperluas cakupan wilayah penelitian, serta meningkatkan jumlah responden agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

ABSTRACT

Sri Oktavianti, A. (2026). The Effect of Service Digitalization and Internal Control on the Performance of Village Credit Institutions in Klungkung Regency with Employee Competence as a Moderating Variable. Thesis, Master of Accounting, Postgraduate Program, Ganesha University of Education.

This thesis has been examined and approved by Supervisor I, Dr. Ni Kadek Sinarwati, S.E., M.Si., Ak., and Supervisor II, Prof. Dr. Anantawikrama Tungga Atmadja, S.E., Ak., M.Si.

Keywords: service digitalization, performance, employee competence, Village Credit Institutions (LPD), internal control.

This study aims to analyze the effect of service digitalization and internal control on the performance of Village Credit Institutions (LPD) in Klungkung Regency by considering the role of employee competence as a moderating variable. This research was motivated by the importance of improving LPD performance in response to technological advancements and the increasing demand for effective organizational governance. Therefore, the implementation of service digitalization, adequate internal control, and competent employees is expected to support the achievement of organizational objectives. This study employed a quantitative research approach. The population consisted of all active Village Credit Institutions (LPD) in Klungkung Regency. The research sample comprised 69 respondents selected using a purposive sampling technique. Data were collected through the distribution of questionnaires using a Likert scale. The data were analyzed using the Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with SmartPLS software. The findings indicate that service digitalization has no significant effect on LPD performance. Likewise, internal control has no significant effect on LPD performance. Furthermore, employee competence is unable to moderate the relationship between service digitalization and LPD performance, as well as the relationship between internal control and LPD performance. These findings suggest that improvements in LPD performance are not solely influenced by service digitalization, internal control, and employee competence, but may also be affected by other factors not examined in this study, such as leadership, organizational culture, organizational commitment, and external factors. In conclusion, all proposed hypotheses were not supported by the empirical findings. Therefore, future research is recommended to include other relevant variables, expand the research scope to different regions, and increase the number of respondents to obtain more comprehensive results.