

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi di dunia keuangan sekarang telah mendorong bank dan lembaga keuangan non bank untuk menerapkan sistem aplikasi perbankan yang memanfaatkan teknologi informasi dalam keseharian bank. Kemajuan sistem teknologi informasi kini telah mendorong setiap lembaga keuangan untuk mengikuti trend. Lembaga keuangan telah mengembangkan pelayanan dengan berbagai cara dan cara yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang selalu mengalami pertumbuhan akibat kemajuan teknologi. Layanan dikembangkan oleh lembaga keuangan yakni transaksi keuangan digital melalui aplikasi pada smartphone. Layanan tersebut dikembangkan karena transaksi digital melalui smartphone lebih digemari ketimbang harus datang ke lokasi untuk bertransaksi karena nasabah cukup bertransaksi menggunakan smartphone atau ponsel pintar mereka. (www.cnbcindonesia.com).

Salah satu lembaga keuangan yang sudah memanfaatkan dan mengembangkan transaksi keuangan digital adalah Lembaga Perkreditan Desa (LPD). Berdasarkan PerDa Provinsi Bali No3 Th 2017 Mengenai Lembaga Perkreditan Desa (LPD) memaparkan LPD sebagai lembaga keuangan kepemilikan Desa Pakraman yang tinggal areal Desa Pakraman dan menyelesaikan strategi operasional bisnis di wilayah sekitar Desa dan bagi Krama Desa mempunyai kewajiban menjalankan operasional sesuai awig-awigpararem desa. LPD didefinisikan sebagai satu lembaga keuangan yang sudah memanfaatkan dan mengembangkan aplikasi

transaksi keuangan digital yaitu aplikasi *smartphone* dengan nama M-Pise LPD Digital.

M-Pise LPD Digital merupakan salah satu produk dari PT. USSI Bandung untuk Lembaga Perkreditan Desa (LPD) agar dapat melakukan transaksi keuangan elektronik menggunakan *smartphone*. Adapun fitur yang tersedia dalam aplikasi M-Pise LPD Digital yaitu melihat jumlah tabungan ataupun simpanan, informasi mutasi rekening tabungan, informasi riwayat kredit atau pinjaman, pembayaran seperti pembayaran jasa telekomunikasi dan PLN Postpaid, pembelian seperti pembelian pulsa dan token listrik bahkan aplikasi ini sudah menyediakan *top up* dompet elektronik (*E-wallet*) seperti Go-pay, Shopee pay dan lain-lain. *E-wallet* merupakan wadah guna menyimpan uang elektronik berbasis *server* (bukan *chip*) atau aplikasi. Yang tidak kalah penting aplikasi M-Pise LPD Digital juga bisa transfer ke rekening bank lain. (www.play.google.com).

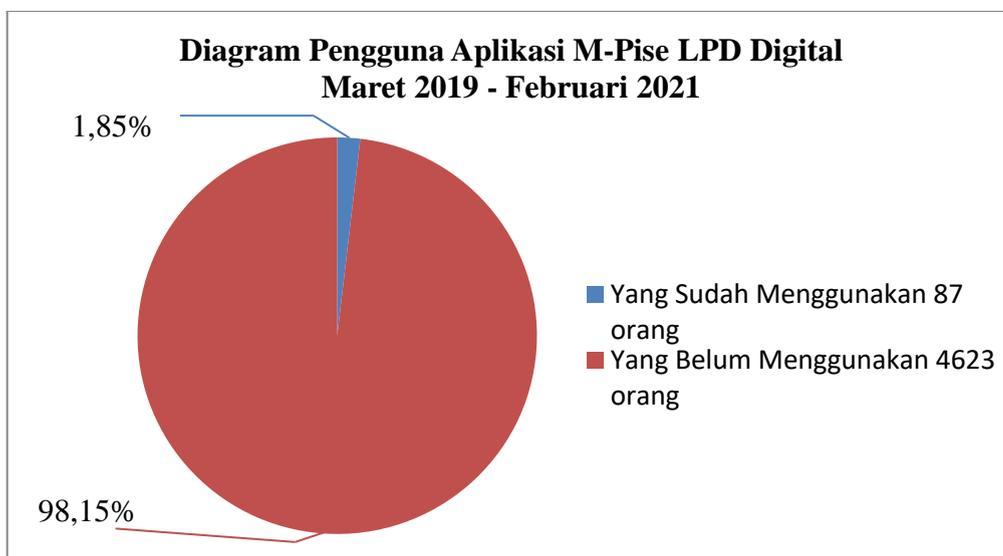
Diantara LPD yang ada di Bali salah satu LPD yang sudah memanfaatkan aplikasi M-Pise LPD Digital adalah LPD Desa Adat Ambengan, yang berada di Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng. LPD Desa Adat Ambengan telah meluncurkan aplikasi M-Pise LPD Digital/LPD Mobile pada tahun 2019 bersamaan dengan perayaan HUT ke-30 LPD tersebut. Pesatnya era digital membuat LPD harus mengikuti perkembangan teknologi tersebut. Oleh karena itu merupakan sebuah inovasi untuk kemudahan, keamanan, dan kenyamanan layanan LPD Desa Adat Ambengan. Kepala LPD Ambengan Made Nyiri Yasa, S. Sos. M.MA mengatakan LPD Mobile (*m-pise*) merupakan aplikasi yang bisa di pasang di *smartphone* dengan beragam pelayanan keuangan. Dengan begitu nasabah dengan mudah menikmati layanan keuangan LPD secara online

selama 24 jam. Dengan LPD Mobile masyarakat bisa kontrol saldo di rekening LPD-nya, ada laporan notifikasinya, bisa cek di LPD mobile/M-Pise LPD Digital atau di SMS LPD, syaratnya itu nasabah punya tabungan di LPD.(www.gunturfm.com).

Menurut Ketua LPD Desa Adat Ambengan Made Nyiri Yasa, S. Sos. M.MA yang sekaligus sebagai Ketua Badan Kerjasama / BKS-LPD Kabupaten Buleleng juga mengatakan penggunaan Aplikasi M-Pise LPD Digital pada LPD Desa Adat Ambengan merupakan sebuah inovasi LPD Desa Adat Ambengan untuk berkembang bersifat dinamis mengikuti perkembangan jaman sehingga bisa bersaing dengan kompetitor sesuai dengan program BKS-LPD Bali yang mengantisipasi agar LPD bisa bersaing ditengah banyaknya bermunculan lembaga keuangan. Made Nyiri Yasa, S. Sos. M.MA juga menerangkan bahwa aplikasi ini merupakan buah hasil dari BKS-LPD Bali yang menjalin kerjasama dengan PT. USSI Bandung yang merupakan perusahaan perseroan terbatas yang bergerak dibidang Teknologi Informasi dan mendukung digitalisasi berbagai lembaga keuangan diantaranya LPD, BUMDES, BKK, KSP, BPR, LPN dan lain-lain. Tetapi dalam program BKS-LPD Bali ini tidak diharuskan setiap LPD yang ada di Bali itu harus menggunakan produk dari PT.USSI tersebut melainkan disesuaikan dengan kemampuan dan kesiapan dari LPD misalnya kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM), fasilitas dan lain-lain. LPD Desa Adat Ambengan merupakan LPD pertama di Kabupaten Buleleng yang siap untuk menggunakan produk tersebut.

Gambar 1.1 Diagram Pengguna Aplikasi M-Pise LPD Digital LPD Desa Adat

Ambengan



Sumber Data: LPD Desa Adat Ambengan (**data diolah**)

Walapun LPD Desa Adat Ambengan menawarkan layanan yang banyak kepada nasabah dengan berbagai kemudahan dan keuntungan dalam melakukan transaksi, sehingga bagi yang ingin melakukannya dapat melakukannya langsung di LPD.. Menurut data base LPD Desa Adat Ambengan pengguna aplikasi per Februari 2021 sebanyak 87 orang jumlah ini sangat kecil dibandingkan jumlah nasabah per Februari 2021 yang berjumlah 4.710 orang, hal ini tidak jauh dari manfaat paling nyata dari layanan. Beberapa riset tentang layanan online banking untuk mengukur nasabah yang terbiasa akan teknologi dilaksanakan menggunakan teori Technology Acceptance Model (TAM). Guna melihat minat konsumen untuk menggunakan *internet banking* yakni aplikasi M-Pise LPD Digital saat transaksi, dilaksanakanlah riset memanfaatkan model penerimaan teknologi *Technology Acceptance Model/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). *Technology Acceptance Methodology (TAM)* didefinisikan sebagai model untuk mengevaluasi apakah suatu sistem informasi baru dipergunakan pengguna (*user*).. (Hartono, 2007)

Nasabah lebih memilih transaksi dengan cara kuno karena tidak mengerti manfaat dari layanan internet yang disediakan LPD. Akibatnya, berbagai jenis manfaat dapat diperoleh dari layanan online tergantung pada bagaimana mereka digunakan oleh pelanggan. Jika ada yang bisa memberikan nilai bagi masyarakat, maka akan dilaksanakan. Karena semakin banyak orang menemukan manfaat menggunakan layanan internet, aplikasi yang disebutkan di atas akan menjadi lebih populer. Untuk alasan yang sama, jika layanan online yang disediakan oleh LPD dianggap kurang menguntungkan, pelanggan tidak akan menggunakan aplikasi terkait. Menurut Dewi, Sinarwati, dan Yuniarta (2017) persepsi kebermanfaatan/utilitas adalah ambang batas manusia memahami jikalau penggunaan teknologi dengan cara khusus dapat meningkatkan kinerja individu di tempat kerja.

Ketika suatu teknologi lebih mudah digunakan, semakin besar kemungkinan konsumen akan menggunakannya apalagi jika teknologi tersebut mudah dipelajari secara otodidak. Untuk teknologi yang tidak memberikan manfaat, orang tidak akan tertarik menggunakannya karena ada pilihan lain yang tersedia. Penggunaan teknologi informasi tergantung pada utilitas dan kemudahan penggunaannya, selain persepsi risiko. Namun, terlepas dari kenyataan bahwa suatu teknologi dapat memberikan banyak manfaat dan kemudahan penggunaan, jika sejumlah besar orang menolaknya karena potensi masalah keamanan. Segera setelah tanda-tanda masalah kepastian atau keamanan muncul, kepercayaan dengan cepat

berubah (Priambodo & Prabawani, 2016).

Karena semakin banyaknya kejadian penipuan dan pencurian terkait penggunaan layanan online banking, banyak warga di LPD Desa Adat Ambengan yang enggan menggunakan layanan yang tersedia. Untuk melindungi aset dan data mereka, Pelanggan harus meningkatkan fokusnya pada keamanan. Menurut Dewi, Sinarwati, dan Yuniarta (2017), salah satu aspek terpenting dari setiap sistem informasi adalah konsep keamanan. Namun, ada masalah besar jika karyawan menemukan bug dalam sistem berbagi informasi perusahaan, terutama jika mereka bekerja untuk bank dan memiliki akses ke data pelanggan yang sensitif. Penggunaan keamanan dalam transaksi e-money dimaksudkan untuk mengurangi ekspektasi terjadi hal buruk bagi nasabah terhadap kualitas layanan dan syarat produk yang ditawarkan. Dalam situasi ini, risiko bagi penyedia layanan lebih rendah daripada jika pelanggan harus pergi ke cabang untuk menyelesaikan transaksi.

Riset terdahulu menguji tentang transaksi keuangan elektronik yaitu *mobile banking* di Yordania dimana dilaksanakan Alalwan et al (2017) temuan riset terdapat elemen mempengaruhi keputusan seseorang terlibat dalam mobile banking, dengan kepercayaan menjadi yang paling signifikan. Kepercayaan konsumen merupakan ketersediaan seseorang merasakan resiko dari orang lain dimana didasari oleh keyakinan/kepercayaan atas hasil pertimbangan karakter orang lain, dimana memungkinkan bertindak sejalan seperti harapan, walaupun keduabelah tidak saling kenal (Rahim, 2017).

Selain itu, banyak nasabah LPD Desa Adat Ambengan belum menggunakan jasa transaksi digital karena merasa hal tersebut rumitkan. Saat melakukan

transaksi melalui aplikasi smartphone, nasabah lebih khawatir dengan risiko melakukan transaksi yang besar karena tidak ada teller yang membantu mereka. Menurut Dewi, Sinarwati, dan Yuniarta (2017) kemudahan penggunaan terhadap aplikasi pengiriman uang elektronik menimbulkan kekhawatiran tentang keamanan yang akan diberikan oleh penggunaan aplikasi teknologi informasi dalam hal ini. Dalam penggunaan jasa elektronik, nasabah akan lebih cenderung menggunakan aplikasi bank jika layanan yang ditawarkan dianggap sederhana. Ketika suatu sistem digunakan lebih sering, itu berarti lebih mudah digunakan dan lebih ramah pengguna.

Adapun riset mengangkat permasalahan dan variable yang sama dengan riset ini tetapi terjadi ketidakkonsistenan hasil yang diperoleh sehingga penulis tertarik meneliti kembali variabel-variabel yang digunakan tersebut. Mengenai persepsi kebermanfaatan dalam riset oleh Dewi, Sinarwati, dan Yuniarta (2017) memperlihatkan secara positif dan signifikan persepsi kebermanfaatan mempengaruhi minat menggunakan *E-Money* dan riset Listianti (2018) juga mengindikasikan persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *E-Banking*, sedangkan riset Ramadhan dkk (2016) memperlihatkan persepsi manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *E-Money* dan riset Claudia (2020) memperlihatkan persepsi manfaat tidak berpengaruh pada minat menggunakan aplikasi *E-Money*. Mengenai persepsi keamanan dalam riset oleh Dewi, Sinarwati, dan Yuniarta (2017) memperlihatkan positif dan signifikannya pengaruh keamanan terhadap minat menggunakan *E-Banking*, melainkan riset Diana (2018) memperlihatkan ketiadaan pengaruh signifikan keamanan terhadap minat penggunaan *e-money*. Untuk variabel

persepsi kepercayaan dalam penelitian yang dilakukan Listianti (2018) menunjukkan hasil bahwa kepercayaan pengaruhnya positif dan signifikan terhadap penggunaan *E-Money*, sedangkan riset Putra & Sari (2019) memperlihatkan ketiadaan pengaruh dari persepsi kepercayaan bagi minat penggunaan *internet banking*. Mengenai persepsi kemudahan penggunaan dalam riset Dewi, Sinarwati, dan Yuniarta (2017) dinyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan kemudahan penggunaan bagi minat menggunakan *E-Banking* dan riset Listianti (2018) menunjukkan persepsi kemudahan pengaruhnya positif dan signifikan terhadap penggunaan *E-Money*, sedangkan riset oleh Harahap (2020) menyatakan ketiadaan pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan *mobile banking* dan riset Ambarwati (2019) memperlihatkan persepsi kemudahan berpengaruh tidak signifikan terhadap minat menggunakan Go-Pay

Bedanya riset ini dengan riset lain berada pada objek riset, subjek riset, dan geografis riset. M-Pise LPD Digital merupakan aplikasi keuangan elektronik yang baru diluncurkan oleh LPD Desa Adat Ambengan. Penggunaan teknologi e-money di Desa Ambengan masih terbatas karena preferensi masyarakat untuk menggunakan uang tunai dan terkadang nasabah LPD Desa Adat Ambengan masih mendatangi kantor LPD untuk pembayaran tagihan listrik yang seharusnya hal itu sangat mudah dilakukan menggunakan aplikasi M-Pise LPD Digital. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan LPD Desa Adat Ambengan ditengah barunya peluncuran aplikasi M-Pise LPD Digital maka LPD diperlukan pengidentifikasian faktor memengaruhi konsumen guna meningkatnya minat menggunakan aplikasi M-Pise LPD Digital. Berdasarkan pemaparan latar belakang peneliti mengambil

judul: Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi M- Pise LPD Digital Pada Nasabah LPD Desa Adat Ambengan.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari pemaparan yang dikemukakan pada latar belakang, maka dapatdi identifikasi masalah-masalah yaitu:

1. Masyarakat Desa Ambengan khususnya nasabah LPD Desa AdatAmbengan mayoritas belum tau manfaat penerapan aplikasi M-Pise LPD Digital karena masih terbiasa melakukan transaksi pada layanan LPD secara konvensional.
2. Masyarakat masih banyak yang ragu terhadap keamanan aplikasi M-Pise LPD Digital karena adanya kasus-kasus penipuan transaksi digital yang sering diberitakan selain itu aplikasi ini belum lama diluncurkan.
3. Kurangnya kepercayaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi M-Pise LPD Digital.
4. Masyarakat belum begitu paham cara pemakaian aplikasi M-Pise LPD Digital sehingga beranggapan menggunakan aplikasi tersebut adalah sesuatu yang rumit.

1.3 Pembatasan Masalah

Batasan masalah sangat penting guna memfokuskan riset pada beberapa permasalahan juga sejalan dengan variable riset. Sehingga penulis hanya memfokuskan riset ini hanya Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan

Aplikasi M-Pise LPD Digital Pada Nasabah LPD Desa Adat Ambengan.

1.4 Rumusan Masalah

Mengacu latar belakang masalah, identifikasi masalah serta pembatasan masalah diatas, adapun rumusan masalah:

1. Apakah terdapat pengaruh antara Persepsi Kebermanfaatan terhadap Minat Menggunakan Aplikasi M-Pise LPD Digital Pada Nasabah LPD Desa Adat Ambengan?
2. Apakah terdapat pengaruh antara Persepsi Keamanan terhadap Minat Menggunakan Aplikasi M-Pise LPD Digital Pada Nasabah LPD Desa Adat Ambengan?
3. Apakah terdapat pengaruh antara Persepsi Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Aplikasi M-Pise LPD Digital Pada Nasabah LPD Desa Adat Ambengan?
4. Apakah terdapat pengaruh antara Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Menggunakan Aplikasi M-Pise LPD Digital Pada Nasabah LPD Desa Adat Ambengan?
5. Apakah terdapat pengaruh antara Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan secara bersama-sama terhadap Minat Menggunakan Aplikasi M-Pise LPD Digital Pada Nasabah LPD Desa Adat Ambengan?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, berikut tujuan dilaksanakannya riset :

1. Guna mengetahui adanya pengaruh antara Persepsi Kebermanfaatan

terhadap Minat Menggunakan Aplikasi M-Pise LPD Digital Pada Nasabah LPD Desa Adat Ambengan

2. Guna mengetahui adanya pengaruh antara Persepsi Keamanan terhadap Minat Menggunakan Aplikasi M-Pise LPD Digital Pada Nasabah LPD Desa Adat Ambengan
3. Guna mengetahui adanya pengaruh antara Persepsi Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Aplikasi M-Pise LPD Digital Pada Nasabah LPD Desa Adat Ambengan
4. Guna mengetahui adanya pengaruh antara Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Menggunakan Aplikasi M-Pise LPD Digital Pada Nasabah LPD Desa Adat Ambengan
5. Guna mengetahui adanya pengaruh antara Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan secara bersama-sama terhadap Minat Menggunakan Aplikasi M-Pise LPD Digital Pada Nasabah LPD Desa Adat Ambengan.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Harapannya riset mampu membantu melaksanakan riset agar lebih spesifik dan mempergunakan variabel-variabel beda, diperoleh pengetahuan baru serta sebagai bahan informasi juga dapat menambah ilmu mengenai Sistem Informasi Akuntansi, khususnya ilmu pengetahuan tentang Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi M-Pise LPD Digital Pada Nasabah LPD Desa Adat Ambengan.

2. Manfaat Praktis

a Bagi Lembaga Perkreditan Desa

Harapannya temuan riset berguna sebagai bahan pertimbangan bagi pengevaluasian, perbaikan, dan meningkatkan kinerja penggunaan aplikasi sebagai pelayanan digital.

b Bagi Peneliti Lain

Harapannya riset ini memperluas referensi riset dan pengembangan ilmu akuntansi dalam melakukan penelitian-riset selanjutnya yang relevan.

c Bagi Masyarakat

Memberi wawasan dan pengetahuan bagi masyarakat luas mengenai penggunaan aplikasi M-Pise LPD Digital khususnya masyarakat bali sehingga bisa mempertahankan LPD yang merupakan lembaga keuangan yang terintegrasi ke dalam budaya bali.

d Bagi Penulis

Harapannya riset ini melebarkan wawasan penulis serta mengasah ilmu akuntansi yang sudah dipelajari di bangku kuliah khususnya tentang SIA.