
Perilaku Nasabah terhadap Adanya Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di LPD Desa Adat Beraban, Kecamatan Kediri, Kabupaten Tabanan

NI PUTU WULAN MANIKA PRADNYAYANTI,
I KETUT SUAMBA*, KETUT BUDI SUSRUSA

Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Udayana
Jl. PB. Sudirman Denpasar 80232, Bali
Email: wulanmanika18@gmail.com
*suamba_unud@yahoo.co.id

Abstract

Customer Behavior Against the Presence of Automated Teller Machines (ATM) at Local Credit Institution (LPD) of Beraban Village, Kediri District, Tabanan Regency

Local Credit Institutions (LPD) are non-bank financial institutions organized by local governments and are autonomous and oriented towards strengthening the economic and socio-cultural life of indigenous peoples in Bali. Increasing profits and progress made in LPD make it always carry out the latest innovations in products to be marketed. Technological developments are becoming very global with regard to the efficiency and ability of banks to earn non-interest income in the future. One of the information technology innovations that play a very important role in the banking world is ATM services. With the ATM service in the LPD, it will certainly make it easier for people to make transactions. The existence of this ATM service, of course, has to look at how the community will behave towards the latest innovations from the LPD. Behaviors are specific actions directed at some target object. While the desire to behave is a proposition that connects itself with future actions. This study aims to analyze customer behavior towards the existence of ATM services in terms of three indicators, namely the level of customer knowledge, customer attitudes, and customer actions. The data used in this study are primary data and secondary data. Primary data collection was obtained directly by researchers through observation, interviews and filling out questionnaires submitted to customers at the Beraban Village LPD as many as 100 respondents with a stratified random sampling technique, namely respondents were grouped into three groups based on customer balances. The overall analysis carried out is for the variable knowledge either or know about ATM. For the variable of customer attitudes towards ATM. are in the good category, meaning that customers have a very good attitude towards the existence of ATM. In the action variable, the customer already has a very good action on the existence of an ATM. From the results of a thorough analysis obtained, it is stated that customer behavior regarding the emergence of new innovations created by LPD to assist customer transactions in the form of ATM is good, where customers use and receive many benefits from the available ATM.

Keywords: *customer behavior, local credit institution*

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Dalam upaya mengembangkan perekonomian di Indonesia, perlu adanya keterlibatan dari beberapa sektor-sektor. Sektor yang diharapkan dapat memberikan peran serta kontribusi dalam perekonomian di Indonesia ialah sektor perbankan atau Lembaga keuangan lainnya. Lembaga keuangan di Indonesia terbagi menjadi dunia bagian yaitu Lembaga keuangan bank dan Lembaga keuangan bukan bank bank (Wibawa dan Astika, 2020). Pada desa pakraman terdapat lembaga keuangan bukan bank yang dikenal dengan istilah Lembaga Perkreditan Desa (LPD). Lembaga ini bergerak dalam bidang simpan pinjam. Pembentukan LPD didasari oleh adanya warisan budaya berupa desa pakraman yang merupakan suatu bentuk atau wadah sistem pemerintahan tingkat desa yang terdiri dari ikatan kekeluargaan (Bhegawati dan Adiyadnya, 2019).

Prof Dr Ida Bagus Mantra sebagai tokoh yang sangat memperhatikan kelangsungan Pakraman dan budaya serta perekonomian masyarakat Bali telah menciptakan gagasan ide untuk mengembangkan pola simpan pinjam menjadi sebuah lembaga yang dapat mendorong pembangunan perekonomian masyarakat sekaligus dapat melestarikan Pakraman dan budaya yaitu LPD. Lembaga Perkereditan Desa (LPD) merupakan lembaga keuangan bukan bank yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah dan bersifat otonom dan diorientasikan untuk menguatkan kehidupan ekonomi dan sosial budaya masyarakat adat di Bali (Ayu et al. 2014). LPD pengelolaannya dilakukan oleh desa pakraman masing-masing di setiap desanya. Pada awal pendiriannya LPD hanya berjumlah 8 unit, sampai pada saat ini tahun 2019 total LPD di Bali sebanyak 1.433 unit dari total 1.485 desa adat di Bali. Total aset LPD di Bali hingga bulan Oktober 2018 telah mencapai 21,5 triliun.

Lembaga Perkreditan Desa (LPD) memiliki peran yakni sebagai Lembaga untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan ekonomi kerakyatan, dan juga sebagai sumber pendapatan asli desa adat, karena dalam Peraturan Daerah Provinsi Bali No.4 Tahun 2012 tentang LPD pasal 22 ayat 1 menjelaskan bahwa salah satu pembagian keuntungan bersih LPD pada akhir tahun pembukuan adalah untuk dana pembangunan desa 20% dan dana sosial 5%. Pengungkapan tanggung jawab sosial pada LPD di Bali menunjukkan seberapa besar kontribusi yang diberikan LPD pada masyarakat desa adat sesuai dalam ajaran Tri Hita Karana, yang terdiri atas parhyangan, pawongan, dan palemahan, semakin berkembang dan majunya Lembaga Perkreditan Desa (LPD) maka semakin besar keuntungan yang diperoleh Lembaga Perkreditan Desa (LPD) itu sendiri untuk menciptakan hal tersebut suatu Lembaga Perkreditan Desa (LPD) harus memiliki kinerja yang baik dalam menjalankan setiap kegiatannya. Kinerja merupakan hasil kerja baik secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh suatu lembaga atau seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 792 Tahun 1990, Lembaga keuangan diberikan batasan sebagai badan atau Lembaga

yang kegiatannya dalam bidang keuangan, melakukan penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat tertentu guna membiayai investasi perusahaan. Meski dalam peraturan tersebut lembaga keuangan diutamakan untuk membiayai perusahaan, namun peraturan tersebut tidak berarti membatasi perusahaan. Dalam kenyataannya, kegiatan pembiayaan lembaga keuangan bisa diperuntukan bagi investasi perusahaan, kegiatan konsumsi masyarakat, dan kegiatan distribusi barang dan jasa. Lembaga keuangan mempunyai fungsi utama dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit dan memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan (Ismail, 2010).

Meningkatnya keuntungan serta kemajuan yang diperoleh pada LPD menjadikan LPD selalu membuat inovasi yang terbaru pada produk yang akan dipasarkan. Khususnya pada LPD Desa Pakraman Beraban yang selalu menciptakan inovasi baru dalam atribut produk yang dipasarkan sehingga menarik masyarakat untuk menabung. Inovasi-inovasi yang diterbitkan sebelumnya hampir sama dengan LPD pada umumnya yakni seperti setoran, penarikan tunai, deposito, kredit kendaraan, pembayaran BPJS, pembelian token listrik dan lain sebagainya. Namun, yang menjadi daya tarik masyarakat desa yakni dengan adanya inovasi terbaru. Saat ini, inovasi yang diciptakan ialah layanan ATM atau anjungan tunai mandiri yang merupakan salah satu alat untuk mempermudah melakukan transaksi serta memiliki potensi yang cukup luas dalam lapisan masyarakat. ATM merupakan salah satu alat pelayanan yang memiliki potensi cukup luas dalam lapisan masyarakat.

Peran teknologi informasi menjadi bagian yang sangat sentral pada dunia perbankan di Indonesia. Perkembangan teknologi menjadi sangat global dengan memperhatikan efisiensi serta kemampuan perbankan dalam mendapatkan penghasilan non bunga di masa mendatang. Salah satu inovasi teknologi informasi yang sangat berperan dalam bidang perbankan adalah layanan *Automatic Teller Machina* (ATM) (Santoso dan Dharma Oetomo, 2006). ATM (Anjungan Tunai Mandiri) merupakan salah satu fasilitas *e-banking* paling digemari oleh masyarakat Indonesia. ATM adalah alat kasir otomatis tanpa orang, yang ditempatkan di dalam atau di luar pekarangan bank, yang sanggup untuk mengeluarkan uang tunai dan menangani transaksi-transaksi perbankan yang rutin. Dengan adanya ATM inilah akan semakin mempermudah masyarakat dalam beraktifitas karena lebih efektif, efisien, dan tentunya lebih aman. Pandangan atau persepsi terhadap penerapan teknologi tersebut diharapkan dapat menjadi ukuran akan kebermanfaatannya dari teknologi ATM (Sakti, Astuti dan Kertahadi, 2010).

Dengan adanya layanan ATM yang terdapat pada LPD tersebut maka tentu akan mempermudah masyarakat untuk melakukan transaksi seperti tarik tunai tanpa harus mengantri. Berdasarkan uraian di atas, peneliti terdorong untuk menganalisis perilaku nasabah terhadap layanan ATM pada LPD Desa Pakraman Beraban yang ditinjau dari aspek pengetahuan, sikap, dan tindakan. Perilaku merupakan tindakan khusus yang ditujukan pada beberapa objek target. Sedangkan keinginan berperilaku adalah suatu proposisi yang menghubungkan diri dengan tindakan yang akan datang.

Memperkirakan perilaku yang akan datang dari seorang konsumen, khususnya perilaku pembelian mereka, adalah aspek yang sangat penting dalam peramalan dan perencanaan pemasaran. Ketika merencanakan strategi, para pemasar perlu memprediksi perilaku pembelian dan perilaku penggunaan konsumen beberapa minggu, bulan, atau bahkan kadangkala beberapa tahun sebelumnya. Hal yang menjadi masalah adalah prediksi atas perilaku khusus yang didasarkan pada keinginan yang diukur tepat sebelum perilaku tersebut terjadi tidak dapat dilakukan secara akurat (Mas'ud, 2012). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perilaku nasabah yang ditinjau dari tiga indikator diantaranya pengetahuan, sikap, dan tindakan terhadap adanya layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di LPD Desa Pakraman Beraban, Kecamatan Kediri, Kabupaten Tabanan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan pokok permasalahan dalam analisis ini sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat pengetahuan nasabah terhadap adanya layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di LPD Desa Pakraman Beraban, Kecamatan Kediri, Kabupaten Tabanan?
2. Bagaimana sikap nasabah terhadap adanya layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di LPD Desa Pakraman Beraban, Kecamatan Kediri, Kabupaten Tabanan?
3. Bagaimana tindakan nasabah terhadap adanya layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di LPD Desa Pakraman Beraban, Kecamatan Kediri, Kabupaten Tabanan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat disimpulkan tujuan penelitian dalam analisis ini adalah untuk mengetahui hal-hal sebagai berikut:

1. Mengkaji tingkat pengetahuan nasabah terhadap adanya layanan ATM di LPD Desa Adat Beraban Kecamatan Kediri Kabupaten Tabanan.
2. Mengkaji sikap nasabah terhadap adanya layanan ATM di LPD Desa Adat Beraban Kecamatan Kediri Kabupaten Tabanan.
3. Mengkaji tindakan nasabah terhadap adanya layanan ATM di LPD Desa Adat Beraban Kecamatan Kediri Kabupaten Tabanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat berupa manfaat praktis berupa dapat berguna dan memberi kontribusi untuk perkembangan ilmu pengetahuan lembaga keuangan, perilaku nasabah, layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) serta sebagai referensi dan informasi untuk penelitian selanjutnya, serta manfaat teoritis diharapkan dapat memberikan informasi mengenai perilaku nasabah yang ditinjau dari pengetahuan, sikap, dan tindakan terhadap adanya layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) pada LPD, serta menambah wawasan mengenai LPD maupun ATM.

2. Metode Penelitian

2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Beraban, Kecamatan Kediri, Kabupaten Tabanan. Pemilihan penelitian ini dilakukan secara purposive atau sengaja yang didasarkan atas segala pertimbangan-pertimbangan tertentu. Dasar pertimbangan utamanya ialah karena LPD Desa Adat Beraban pertama dan satu-satunya LPD di Kabupaten Tabanan yang memiliki layanan Anjungan Tunai Mandiri. Penelitian ini dilaksanakan selama rentan waktu antara bulan September 2021 sampai dengan bulan November 2021. Penelitian terdiri dari persiapan, survei lokasi penelitian, penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data, pengolahan data yang telah diperoleh.

2.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif yaitu data yang tidak berwujud angka-angka, melainkan berbentuk suatu penjelasan yang menggambarkan keadaan proses atau peristiwa tertentu. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi tingkat pengetahuan, sikap, dan tindakan nasabah terhadap ATM. Data kuantitatif merupakan penelitian kuantitatif menggunakan kuisioner berupa angka, perhitungan-perhitungan menggunakan sejumlah metode analisis statistik yang hasilnya menjadi dasar pijakan untuk mengambil keputusan atau kesimpulan.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini antara lain observasi, wawancara, dan kuisioner.

2.4 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang berpengaruh kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Populasi yang digunakan dalam penelitian yaitu nasabah di LPD Desa Adat Beraban. Adapun rincian populasi pada tiga kategori atau kelas berdasarkan dengan saldo tabungan nasabah dari kategori pertama dengan saldo tabungan terendah, kategori kedua dengan saldo tabungan sedang, dan kategori ketiga dengan saldo tabungan tertinggi dari nasabah di LPD Desa Adat Beraban berdasarkan hasil wawancara dengan pihak LPD adalah metode pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *stratified random sampling*, yang merupakan metode pengambilan sampel yang digunakan pada populasi yang memiliki susunan bertingkat atau berlapis-lapis.

2.5 Variabel Penelitian dan Metode Analisis Data

Variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti

untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Variabel dalam penelitian ini yaitu pengetahuan, sikap, tindakan serta perilaku nasabah. Masing-masing variabel memiliki indikator penelitian. Pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun social yang diamati dan secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini antara lain ialah analisis deskriptif yaitu suatu metode analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Analisis ini digunakan peneliti bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat pengetahuan, sikap serta tindakan nasabah terhadap layanan Anjungan Tunai Mandiri di LPD Desa Adat Beraban, Kecamatan Kediri, Kabupaten Tabanan. Selanjutnya hasil data yang sudah dikumpulkan melalui kuisisioner dengan skala likert berdasarkan skor tanggapan responden yang diberikan skor 1 sampai dengan skor 5. Skor 5 merupakan perilaku paling tinggi. Sedangkan pada skor 1 merupakan perilaku paling rendah. Data yang sudah diperoleh selanjutnya didistribusikan dalam kategori yang berbeda-beda. Setiap indikator perilaku berbeda jumlah item pendukungnya, sehingga skor total penilaian untuk setiap indikatornya memiliki nilai yang tidak sama. Dengan menggunakan interval kelas (Dajan, 1986) sebagai berikut:

$I = \text{Jarak} : \text{Jumlah kelas}$

Keterangan :

$I = \text{Panjang Interval}$

Jarak = Selisih skor tertinggi dengan skor terendah

Jumlah kelas = jumlah interval kelas

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden penelitian ini diperoleh dari hasil pengumpulan data yang digunakan peneliti menggunakan kuisisioner yang diberikan kepada nasabah yang terpilih melalui pemilihan sampel secara probability stratified random sampling. Karakteristik responden dapat digunakan untuk menggambarkan kondisi atau keadaan responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini terdiri dari nasabah LPD Desa Adat Beraban. Responden terdiri dari 100 nasabah yang dibagi menjadi tiga kelompok atau stratum dimulai dari nasabah dengan saldo terendah sebanyak 59 orang, saldo sedang sebanyak 40 orang dan saldo tertinggi sebanyak 1 orang.

Diketahui bahwa untuk jenis kelamin responden pada LPD Desa Adat Beraban. Untuk jumlah responden laki-laki pada LPD Desa Adat Beraban yaitu sebanyak 60 orang atau 60% dan untuk jumlah responden perempuan pada LPD Desa Adat Beraban yaitu sebanyak 40 orang atau 40%. Dalam hal tersebut dapat dilihat jika pada nasabah LPD mayoritas berjenis kelamin laki-laki. Hal tersebut sejalan dengan fakta yang ada

bahwa di Desa Beraban, mayoritas orang yang berjenis kelamin laki- laki memiliki kegiatan usaha atau lebih produktif sehingga hal ini menyebabkan yang berjenis kelamin laki-laki lebih mendominasi dalam melakukan kegiatan transaksi di LPD Desa Adat Beraban. Sementara, untuk masyarakat yang berjenis kelamin perempuan mayoritas berperan sebagai ibu rumah tangga. Adapun uraiannya pada tabel dibawah ini.

Tabel 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	LPD Desa Adat Beraban	
		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	60	60
2	Perempuan	40	40
	Total	100	100

Sumber : Data primer (diolah), 2021

Untuk pekerjaan responden dari LPD Desa Adat Beraban. Jumlah pekerjaan sebagai karyawan swasta sebanyak 50 orang atau 50%, wiraswasta sebanyak 37 orang atau 37%, Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 6 orang atau 6%, mahasiswa sebanyak 6 orang atau 6%, terakhir sebagai petani sebanyak 1 orang atau 1%. Dapat diketahui pada tabel jika mayoritas nasabah di LPD yakni bekerja sebagai karyawan swasta. Hal tersebut karena Desa Beraban merupakan daerah pariwisata yang dimana masyarakat mayoritas bekerja di perusahaan swasta seperti hotel, villa, restoran, dan lainnya yang terletak di area Desa Beraban maupun dekat dengan Desa Beraban. Berikut uraiannya pada tabel 2.

Tabel 2.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Kelamin	LPD Desa Adat Beraban	
		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Karyawan Swasta	50	50
2	Wiraswasta	37	37
3	PNS	6	6
4	Mahasiswa	6	6
5	Petani	1	1
	Total	100	100

Sumber : Data primer (diolah), 2021

3.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui mengenai karakteristik dan tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan. Penilaian distribusi data setiap variabel menggunakan rentang kriteria yang dihitung dengan persamaan:

(nilai batas tertinggi – nilai batas terendah) (5-1)

Nilai Interval = $\frac{3/4 - 1/4}{5 - 1} = \frac{2/4}{4} = \frac{1}{2} = 0,5$

Total nilai yang digunakan 5

Berdasarkan hasil *interval range*, maka dapat disusun kriteria hasil pengukuran konstruk dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3

Rangkuman Interval Skor Variabel Penelitian	
Nilai Skor	Kriteria Skor
1,00 - 1,80	Sangat tidak setuju
>1,80 - 2,60	Tidak setuju
>2,60 - 3,40	Cukup
>3,40 - 4,20	Setuju
>4,20 - 5,00	Sangat setuju

Kriteria pengukuran tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai rata-rata yang diperoleh menunjukkan semakin baik tanggapan responden terhadap *item* maupun variabel tersebut. Adapun deskripsi untuk masing-masing variabel penelitian menampilkan frekuensi jawaban responden, total skor, rata-rata jawaban, dan kriteria penilaian jawaban responden untuk masing-masing pernyataan pada variabel pengetahuan, sikap dan tindakan nasabah.

3.2.1 Pengetahuan nasabah

Variabel pengetahuan nasabah diukur dengan menggunakan lima item pernyataan yang berhubungan dengan adanya layanan ATM pada LPD Desa Adat Beraban. Data yang ditunjukkan pada tabel 4 menampilkan frekuensi jawaban responden, item pernyataan, total skor, dan rata-rata skor jawaban responden.

Hasil analisis deskriptif pada tabel 4 dijelaskan pada variabel pengetahuan menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden yakni sebanyak 100 responden, terdapat 8% yang memilih netral pada pernyataan X1.1 mengenai mengetahui adanya layanan ATM dikarenakan adanya nasabah yang enggan melihat perkembangan dari LPD terlebih dengan adanya ATM serta terdapat 37% yang memilih tahu dan 55% yang memilih sangat tahu. Hal tersebut menunjukkan lebih dari 50% responden mengetahui mengenai inovasi terbaru yang diciptakan LPD yakni adanya layanan ATM yang dapat membantu nasabah dalam melakukan transaksi hal tersebut karena ATM berada di lokasi yang sama dengan LPD sehingga saat nasabah hendak melakukan transaksi ke LPD melihat adanya ATM. Kemudian, terdapat kurang dari 50% responden dari total keseluruhan yang tidak mengerti atau kurang memahami mengenai cara registrasi ATM dan mekanisme penggunaan ATM, hal tersebut terjadi karena masyarakat yang enggan ingin mengetahui maupun belajar dengan teknologi yang dapat mempermudah masyarakat di jaman yang semakin canggih ini, terlebih di

pedesaan masyarakat masih banyak yang belum memahami dengan teknologi serta bagaimana penggunaan teknologi seperti ATM sehingga tetap melakukan transaksi melalui *teller*.

Tabel 4.
Deskripsi Variabel Pengetahuan

Indikator	STT	TT	N	T	ST	Total Skor	Rata-Rata Skor	Ket
	1	2	3	4	5			
(X1.1) Terdapat layanan ATM di LPD.	0	0	8	37	55	447	4.47	Sangat Tinggi
Persentase	0	0	8%	37%	55%			
(X1.2) Registrasi layanan ATM.	5	14	14	39	28	371	3.71	Tinggi
Persentase	5%	14%	14%	39%	28%			
(X1.3) Mekanisme penggunaan ATM.	0	19	20	28	33	375	3.75	Tinggi
Persentase	0	19%	20%	28%	33%			
(X1.4) Transaksi maks dan min pada ATM.	1	13	16	54	16	371	3.71	Tinggi
Persentase	1%	13%	16%	54%	16%			
(X1.5) Manfaat menggunakan layanan ATM.	0	0	16	53	31	415	4.15	Tinggi
Persentase	0	0	16%	53%	31%			

Sumber: Data primer (diolah), 2021

3.2.2 Sikap nasabah

Pada variabel sikap nasabah dapat diukur dengan menggunakan lima item pernyataan yang berhubungan dengan adanya layanan ATM pada LPD Desa Adat Beraban. Data yang ditunjukkan pada tabel 5 menampilkan frekuensi jawaban responden, item pernyataan, total skor, dan rata-rata skor jawaban responden.

Pada hasil analisis deskriptif mengenai variabel sikap yang terlihat pada tabel 5 menunjukkan bahwa dari 100 responden pada penelitian, terdapat 20% dari keseluruhan responden yang memilih netral pada pernyataan X2.1 mengenai akan menjadi nasabah tetap pada LPD. Hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah dalam kategori ragu-ragu untuk bertahan atau tidak dan akan melihat perkembangan LPD ke depannya untuk menjadi nasabah tetap LPD serta terdapat lebih dari 50% dari keseluruhan yang memilih setuju untuk menjadi nasabah tetap dikarenakan sudah nyaman dengan layanan dan fasilitas yang tersedia, pelayanan dari staf dan karyawan yang baik. Selain itu, terdapat 50% dari keseluruhan responden yang memilih sangat setuju pada pernyataan X2.4 mengenai menggunakan layanan ATM akan lebih menghemat waktu pada proses transaksi karena jika melalui *teller* akan mengantri lebih lama dan melalui banyak proses seperti penyerahan buku tabungan maupun

data diri. Selain itu, terdapat kurang dari 50% sangat setuju pada pernyataan responden yang tidak keberatan pada biaya administrasi di ATM. Hal tersebut menunjukkan terdapat beberapa nasabah yang masih memperhitungkan untuk biaya administrasi yang dikenakan pada layanan ATM jika menggunakan ATM.

Tabel 5.
Deskripsi Variabel Sikap

Indikator	STS	TS	N	S	SS	Total Skor	Rata-Rata Skor	Ket
	1	2	3	4	5			
(X2.1) Keinginan menjadi nasabah tetap pada LPD.	0	0	20	47	33	413	4.13	Tinggi
Persentase	0	0	20%	47%	33%			
(X2.2) Menyarankan menjadi nasabah pada LPD.	0	0	12	54	34	422	4.22	Sangat Tinggi
Persentase	0	0	12%	54%	34%			
(X2.3) Menyarankan menggunakan ATM.	0	0	9	51	40	431	4.31	Sangat Tinggi
Persentase	0	0	9%	51%	40%			
(X2.4) Kecepatan layanan ATM.	0	0	8	42	50	442	4.42	Sangat Tinggi
Persentase	0	0	8%	42%	50%			
(X2.5) Biaya administrasi ATM.	0	0	20	44	36	416	4.16	Tinggi
Persentase	0	0	20%	44%	36%			

Sumber: Data primer (diolah), 2021

3.2.3 Tindakan nasabah

Pada variabel tindakan nasabah diukur dengan menggunakan lima item pernyataan yang berhubungan dengan adanya layanan ATM pada LPD Desa Adat Beraban. Data yang ditunjukkan pada tabel menampilkan frekuensi jawaban responden, item pernyataan, total skor, dan rata-rata skor jawaban responden.

Hasil analisis deskriptif sebagaimana disajikan pada tabel 6 menjelaskan bahwa pada variabel tindakan terdapat 10% dari responden yang memilih netral pada X3.1 mengenai mempermudah bertransaksi, akan tetap menggunakan layanan ATM. Berarti dalam hal ini masih terdapat masyarakat yang merasa belum yakin terhadap layanan ATM yang akan mempermudah bertransaksi dikarenakan belum sepenuhnya mengetahui tentang ATM maupun pernah mendapatkan kendala dalam melakukan transaksi pada ATM. Pada X3.2 terdapat 7% dari responden yang memilih netral mengenai keamanan pada layanan Anjungan Tunai Mandiri sangat terjamin sehingga saya tidak perlu cemas. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan ada beberapa nasabah yang belum sepenuhnya mempercayai teknologi pada mesin ATM tersebut terlebih

di daerah pedesaan yang mempeang masyarakat belum sepenuhnya memahami mengenai ATM. Pada X3.4 mengenai dengan menggunakan layanan ATM dapat menghindari keramaian terutama dimasa pandemic ada 4% yang memilih netral dan 56% dengan pilihan sangat setuju. Dimasa pandemi ini sebisa mungkin untuk tidak ada keramaian, sehingga jika melakukan transaksi ke *teller* yang dimana akan banyak menemui nasabah yang melakukan transaksi dengan berbagai jenis dengan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan menggunakan ATM karena pasti akan membutuhkan data diri seperti buku tabungan atau kartu tanda pengenalan dan dengan waktu operasional LPD yang singkat sehingga alternatif yang tepat ialah dengan menggunakan layanan ATM dengan proses yang singkat dan hanya memerlukan kartu ATM. Untuk nilai keseluruhan tersebut, terdapat 4% dari responden yang memilih netral pada pernyataan menggunakan layanan ATM dapat menghindari keramaian dimasa pandemi seperti sekarang ini, serta terdapat 68% dari responden yang sangat setuju jika terjadi masalah, akan langsung menghubungi petugas yang berjaga di sekitar ATM.

Tabel 6.
Deskripsi Variabel Tindakan

Indikator	STS	TS	N	S	SS	Total Skor	Rata-Rata Skor	Ket
	1	2	3	4	5			
(X3.1) Kemudahan layanan ATM.	0	0	10	57	33	423	4.23	Sangat Tinggi
Persentase	0	0	10%	57%	33%			
(X3.2) Keamanan pada layanan ATM.	0	0	7	59	34	427	4.27	Sangat Tinggi
Persentase	0	0	7%	59%	34%			
(X3.3) Lokasi ATM yang strategis.	0	0	0	51	49	449	4.49	Sangat Tinggi
Persentase	0	0	0	51%	49%			
(X3.4) Menghindari keramaian.	0	0	4	40	56	452	4.52	Sangat Tinggi
Persentase	0	0	4%	40%	56%			
(X3.5) Permasalahan dalam penggunaan layanan ATM.	0	0	0	32	68	468	4.68	Sangat Tinggi
Persentase	0	0	0	32%	38%			

Sumber : Data primer (diolah), 2021

Lembaga Perkreditan Desa terletak di wilayah pedesaan yang mayoritas masyarakat sebagai petani maupun pedagang dan ada beberapa masyarakat yang memiliki pendidikan yang rendah sehingga tidak sepenuhnya memahami dan mengerti dengan teknologi terlebih adanya inovasi yang diciptakan LPD yakni adanya layanan

ATM karena semakin majunya LPD yang nantinya diharapkan mampu membantu masyarakat untuk melakukan transaksi di luar jam operasional LPD. Pada jaman yang modern ini dengan teknologi yang semakin canggih dan berkembang segala sesuatu akan dapat diselesaikan dengan praktis. Perkembangan teknologi informasi membuat para perusahaan dalam hal ini LPD mengubah strategi bisnis dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa salah satunya adanya ATM yang dapat dipergunakan untuk pengambilan uang secara *cash* atau tunai dalam waktu 24 jam dengan pelayanan yang cepat, praktis dan tentunya aman. Tentunya dengan adanya layanan ATM tersebut sangat berdampak positif bagi nasabah karena pada saat LPD tidak beroperasi pada hari kerja, nasabah dapat menggunakan ATM untuk bertransaksi seperti pengiriman uang maupun penarikan tunai yang bisa dilakukan kapan saja selama 24 jam. Dengan bertransaksi melalui ATM juga tidak diperlukan data diri berupa kartu tanda pengenal maupun buku tabungan nasabah hanya memerlukan kartu ATM untuk bisa mengoperasikan ATM. Selain hal tersebut, semakin canggihnya teknologi di jaman sekarang ini tentu ini juga menjadi hal baik agar masyarakat di pedesaan mampu mengikuti perkembangan jaman dengan teknologi yang semakin canggih dan berkembang.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan data observasi dan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dapat dilihat dari keseluruhan analisis yang dilakukan bahwa untuk variabel pengetahuan adalah baik atau tahu terhadap layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Untuk variabel sikap nasabah terhadap layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah kategori baik, yang artinya nasabah memiliki sikap yang sangat baik terhadap adanya layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Pada variabel tindakan nasabah sudah memiliki tindakan yang sangat baik mengenai adanya layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) pada LPD Desa Adat Beraban. Dari hasil analisis menyeluruh yang diperoleh menyatakan bahwa perilaku nasabah mengenai munculnya inovasi baru yang diciptakan LPD Desa Adat Beraban untuk membantu transaksi nasabah berupa adanya Layanan Anjungan Tunai Mandiri adalah baik, dimana nasabah menggunakan dan menerima banyak manfaat dari layanan ATM yang tersedia.

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan yang dapat dilihat dari hasil penelitian dan kesimpulan di atas bahwa terdapat beberapa nasabah yang secara keseluruhan belum mengetahui cara meregistrasi layanan ATM dan hal-hal terkait mengenai layanan ATM, sebaiknya LPD melakukan sosialisasi terkait inovasi baru yang ada di LPD yakni layanan ATM, cara registrasi, teknik penggunaan, manfaat-manfaat yang diperoleh dengan menggunakan layanan ATM serta berbagai jenis produk yang terdapat dalam LPD umumnya dan layanan ATM khusus agar masyarakat serta

nasabah lebih mengenal produk yang tersedia pada LPD terutama mengenai layanan ATM. Dengan disosialisasikan produk-produk tersebut nantinya dapat menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah LPD serta menggunakan layanan Anjungan Tunai Mandiri yang tersedia di LPD. Selain itu, agar tetap bisa mempertahankan kinerja karyawan dan lebih ditingkatkan lagi yang mana dalam halnya masih kurang maksimal.

5. Ucapan Terima Kasih

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada Bapak I Made Suardika, S.E selaku Ketua LPD Desa Pakraman Beraban, Kecamatan Kediri, Kabupaten Tabanan yang telah memberi izin, fasilitas, dan kemudahan selama proses pengambilan data serta nasabah LPD yang telah bersedia membantu sebagai responden pada penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Ayu, Gusti, Putu Suarni, Lulup Endah Trupalupi, dan Iyus Akhmad Haris. 2014. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Lpd (Lembaga Perkreditan Desa) Desa Pakraman Manggissari. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Bhegawati, Desak Ayu Sriary, dan Made Santana Putra Adiyadnya. 2019. Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Di Lpd Desa Pakraman Tonja Denpasar Utara. *Widya Amerta* 5 (1): 1–14. <https://doi.org/10.37637/wa.v5i1.172>.
- Dajan, Anto. 1986. *Pengantar Metode Statistik II*. Jakarta: LP3ES.
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana.
- Mas'ud, Muchlis H. 2012. Pengaruh Sikap, Norma-Norma Subyektif Dan Kontrol Perilaku Yang Dipersepsikan Nasabah Bank Terhadap Keinginan Untuk Menggunakan Automatic Teller Machine (Atm) Bank Bca Di Kota Malang. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi* 1 (3): 13–28.
- Sakti, M. B., E. S. Astuti, dan Kertahadi. 2010. Risiko , Fitur Layanan Terhadap Minat Dan Penggunaan Anjungan Tunai Mandiri (Atm). *Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*.
- Santoso, Singgih, dan Budi Sutedjo Dharma Oetomo. 2006. Sikap Konsumen Terhadap Implementasi Teknologi Informasi. 2006: 15–18.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Wibawa, I Nyoman Putra, and Ida Bagus Putra Astika. 2020. Penilaian Tingkat Kesehatan Lembaga Perkreditar Desa Se-Kecamatan Denpasar Utara Tahun 2016-2017. 21 (1): 1–9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>.