

PERCEIVED BEHAVIOR CONTROL NASABAH TERHADAP AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM) PADA LEMBAGA PERKREDITAN DESA (LPD)

I Putu Arya Dharmayasa

Prodi Pendidikan Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Singaraja, Indonesia

e-mail: arya.dharmayasa@undiksha.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *Perceived behavior control* nasabah LPD terhadap Automatic Teller Machine (ATM) pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD). Rancangan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yakni data yang diperoleh dari kuesioner kemudian diolah dan dideskriptifkan sehingga mendapatkan hasil yakni terkait dengan bagaimana *Perceived behavior control* nasabah LPD kalau nantinya LPD di Bali pada umumnya dan LPD di Kecamatan Ubud pada khususnya memberikan layanan berupa automatic teller machine (ATM). Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala likert, sebelum digunakan kuesioner terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah LPD di Kecamatan Ubud, dalam penelitian ini mengambil dari 32 LPD yang ada di kecamatan ubud. Sampel diambil dengan menggunakan teknik Non- Probability Sampling dengan metode Accidental Sampling. Dari 32 LPD peneliti mengambil jumlah sampel sebanyak 10 sampel di setiap LPD, jadi total sampel dalam penelitian ini sebanyak 320. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Behavioral Control* nasabah terhadap automatic teller machine (ATM) pada lembaga perkreditan desa (LPD) berada pada kaetgori 'sangat setuju' hal ini menunjukkan bahwa kalua seandainya nanti LPD memberikan fasilitas berupa layanan Automatic Teller Machine (ATM) akan membuat nasabah menjadi lebih praktis untuk melakukan transaksi terutama dalam melakukan penarikan tunai.

Kata kunci: *Perceived behavior control*, Nasabah LPD, Automatic Teller Machine (ATM)

Abstract

This study aims to determine the *Perceived behavior control* of LPD customers of Automatic Teller Machines (ATMs) at the Lembaga Perkreditan Desa (LPD). The design in this study uses a quantitative descriptive method that is data obtained from the questionnaire and then processed and described so that it gets results related to how *Perceived behavior control* LPD customers if later LPD in Bali in general and LPD in Ubud District in particular provide services in the form of automatic teller machines (ATM). The instrument in this study used a questionnaire with a Likert scale, before using the questionnaire the validity and reliability tests were first performed. The population in this study were LPD customers in Ubud Subdistrict, in this study taking from 32 LPD in ubud district. Samples were taken using the Non-Probability Sampling technique with the Accidental Sampling method. From 32 LPD researchers took a total of 10 samples in each LPD, so the total sample in this study was 320. The results of the study showed that customers *Perceived Behavioral Control* of automatic teller machines (ATMs) at Lembaga Perkreditan Desa (LPD) were in the category 'strongly agree' this shows that if the LPD later provides facilities

in the form of an Automatic Teller Machine (ATM) service it will make customers more practical to conduct transactions, especially in making cash withdrawals.

Keywords : *Perceived behavior control*, LPD Customer, Automatic Teller Machine (ATM)

PENDAHULUAN

Industri perbankan adalah industri jasa yang bersifat padat karya (labour intensif), disamping padat ilmu (knowledge). Karenanya, pertumbuhan dan perluasan industri perbankan dimasa sekarang ini harus disertai dengan usaha yang sungguh-sungguh untuk mempersiapkan staf dan pemimpin yang terampil dari seluruh tingkat organisasi, yang mampu memberikan pelayanan yang sebaikbaiknya kepada para nasabah.

Perbankan merupakan industri jasa yang sangat penting dalam menunjang program pembiayaan pembangunan, baik sebagai penghimpun dana, sebagai pembiayaan investasi dan modal kerja maupun sebagai lembaga yang melancarkan arus uang dari masyarakat dan menuju masyarakat. Dalam (financial intermediary) dan sebagai alat pembangunan (agent of development). Dalam perkembangannya perbankan telah menambah suatu fasilitas yaitu kartu ATM, pesaing-pesaing baru telah memasuki pasar berbagai tawaran tentang kemanfaatan kartu ATM yang beraneka ragam fungsi dan kualitasnya, dan memiliki daya tarik tersendiri. Persaingan yang semakin ketat tersebut telah mendorong pihak perbankan usaha-usaha pengembangan di bidang kemanfaatan kartu ATM. Setiap perusahaan perbankan harus memperhatikan dan mempertimbangkan kepuasan nasabah selain pencapaian keuntungan maksimal. Automatic teller machine (ATM) merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh teller. ATM dapat menggantikan fungsi teller untuk melayani beberapa jenis transaksi perbankan. Menurut Julius untuk mengoperasikan ATM biasanya diperlukan peralatan berupa

kartu plastik (Plastic card) dan kode pengenalan diri (personal identification card).

Menurut (Ismail, 2011) beberapa jenis transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan ATM antara lain: (1) penarikan tunai; (2) transfer antar rekening dalam bank yang sama atau bank yang berbeda; (3) pembayaran tagihan (rekening listrik, telepon, air, pembelian pulsa HP, dan pembayaran tagihan kartu kredit).

Beberapa bank memberikan fasilitas debit atau kartu debit pada kartu ATM yang dimiliki nasabah. Fasilitas ini digunakan untuk transaksi pembelian barang atau jasa pada tempat-tempat tertentu yang mempunyai kerja sama dengan bank tersebut. Mekanisme yang dilakukan pada saat pembelian barang atau jasa adalah dengan cara mendebet rekening nasabah atau mengurangi saldo rekening tabungan nasabah pada saat yang sama menambah saldo rekening tabungan penjual. Penjual bekerjasama dengan pihak bank dikenal dengan merchant. (Arthesa & Handiman, 2009) Merchant mempunyai alat yang digunakan untuk memeriksa keabsahaan kartu tersebut baik kepemilikan maupun simpanan.

Pada perusahaan jasa kemanfaatan kartu ATM merupakan strategi perusahaan untuk merebut pangsa pasar dalam menghadapi persaingan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas. Faktor pelayanan lebih efektif peranannya dalam meningkatkan profit/laba, dibandingkan dengan faktor promosi ataupun pengiklanan. Oleh karena itu, pelayanan nasabah semakin besar fungsinya dalam keseluruhan strategi pemasaran yang diterapkan oleh bank dewasa ini untuk menciptakan kepuasan bagi nasabahnya.

Pada prinsipnya kemanfaatan kartu ATM berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan

konsumen. Untuk usaha-usaha yang bergerak dibidang jasa, ada 6 (enam) komponen kualitas jasa yang terdiri dari penarikan tunai, setoran tunai, pembelian, transfer dana, pembayaran, dan bentuk pembelanjaan. Automatic teller machine (ATM) telah menjadi alat pembayaran, kartu ATM mencatat transaksi paling tinggi. Pada saat pertama kali diperkenalkan pada tahun 1987 oleh Bank Niaga, fungsi ATM hanya sebatas penarikan tunai. Tapi kini, fungsi ATM telah mampu menggantikan fungsi uang sebagai alat pembayaran. Melalui ATM nasabah dapat membayar listrik, pajak bumi dan bangunan, telepon, pulsa handphone, pembelian barang dengan angsuran, dan berbelanja kebutuhan sehari-hari. Beberapa ATM yang saat ini ada di Indonesia ada yang bersifat Offline, Stand Alone, Online dan ATM Sharing, Adapun perbedaan dari beberapa jenis ATM tersebut adalah sebagai berikut: (1) ATM offline, Offline adalah bentuk ATM yang paling sederhana. Bank pengelola tidak perlu menyiapkan software yang rumit, bahkan tidak perlu melengkapinya dengan mainframe. Sistem ini memungkinkan nasabah mengambil uang tunai tanpa membaca file rekening yang bersangkutan. Sudah tentu cara ini sewaktu-waktu dapat merugikan bank karena nasabah dapat mengambil uang melebihi saldo rekening yang ada. Bentuk ini biasanya ditempuh oleh bank karena belum adanya jaringan komputer yang mendukung atau pun tujuan-tujuan tertentu; (2) Stand Alone, Stand alone lebih berkembang dari pada offline. ATM sudah dioperasikan dengan membaca file rekening nasabah bersangkutan. Dengan kata lain, perangkat ATM sudah dihubungkan dengan mainframe dalam sakal kecil (CPU/PC) yang menyimpan file-file rekening nasabah. Jadi, samping dapat menarik uang rekeningnya setiap saat, nasabah juga dapat melihat saldo akhir dari rekening tersebut. Namun, keberadaan ATM hanya sebatas dimanfaatkan oleh nasabah kantor cabang yang bersangkutan saja, sedangkan nasabah kantor-kantor cabang lainnya tidak memungkinkan untuk memanfaatkannya karena belum

dihubungkan secara online; (3) Online, Online adalah bentuk sistem ATM yang telah lebih maju karena masing-masing ATM berada dibawah pengeolllaan satu unit branch system telah dihubungkan online satu dengan yang lainnya, sehingga nasabah-nasabah di semua cabang yang telah memiliki jaringan komputer dapat memanfaatkan ATM yang ada. Dengan sistem ini nasabah tidak terkait dengan satu ATM, melainkan mereka dapat memanfaatkan ATM yang terdekat dimana dia berada. Pelayanan ATM di Negara kitaini kelihatanya cenderung menerapkan sistem ini; (4) ATM Sharing, ATM sharing ialah sejumlah pengelola ATM intergrated membentuk satu jaringan dengan menggabungkan semua ATM yang mereka miliki. Keuntungannya sudah tentu nasabah lebih leluasa memanfaatkan ATM-ATM milik pengelola dan berarti mengurangi persaingan antara pelayanan ATM. Pelayanan ATM sharing umumnya dibeberapa lokasi untuk melayani nasabah. Untuk nasabah non-bank terkait dapat dilayani hanya untuk transaksi penarikan tunai dan inquiry saldo.

Meningkatnya jumlah pengguna ATM disebabkan oleh banyaknya jumlah ATM dan banyaknya perbankan yang bergabung dalam jaringan ATM. Tren teknologi perbankan masih menjadikan ATM sebagai strategi utama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Hal ini dilakukan tidak saja untuk mendapatkan fee-based income (penerimaan bank yang berasal dari jasa bank), tetapi juga memperluas jaringan. Bergabung bank-bank dalam jaringan ATM dapat menciptakan sistem pembayaran secara nasional karena pada saat ini bank dapat melakukan transaksi antar bank dengan waktu yang tidak terbatas. (Arthesa & Handiman, 2009) manfaat yang diperoleh dengan adanya jaringan tersebut adalah peningkatan cost productivity, sehingga cost transaction menjadi lebih mudah dan efisien secara nasional. Manfaat lainnya adalah mengurangi lalu lintas kliring di Bank Indonesia.

Diwaktu kerja yang sibuk, untuk melakukan transaksi perbankan, terutama pengambilan uang secara tunai, pasti

akan terjadi antrian. Hal ini menjadikan permasalahan bagi nasabah yang menggunakan jasa perbankan, apalagi di zaman modern ini dimana kemajuan teknologi dibidang elektronika telah banyak memberi manfaat baik bagi masyarakat pada umumnya maupun kalangan perbankan pada khususnya. Layanan jasa perbankan yang cepat dan praktis sangat dibutuhkan sehingga pelayanan dengan sistem tradisional yang memerlukan antrian panjang sudah tidak sesuai. Menurut (Latumaerissa, 2011) dengan kemajuan teknologi yang semakin cepat membuat seluruh perbankan yang ada di Indonesia berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan dan kualitas yang baik. Hal tersebut juga dialami di dunia perbankan yang ada di Bali, mengingat perputaran uang yang ada di Bali begitu pesat.

Bali merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang terkenal dengan kebudayaannya, salah satu keunikan di Bali adalah eksistensi dari desa pakraman. Adapun lembaga yang berperan dalam perekonomian desa pakraman dan juga sebagai salah satu lembaga keuangan pertanian di desa adalah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) yang berfungsi dan bertujuan utama untuk mendorong pembangunan ekonomi masyarakat, baik dalam hal pertanian maupun non pertanian melalui tabungan yang terarah serta penyaluran modal yang efektif. Lembaga Perkreditan Desa (LPD) mempunyai peran sebagai lembaga yang berperan 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 (Mangkunegara, 2002). Perkembangan dan kemajuan suatu Lembaga Perkreditan Desa (LPD) dapat dilihat melalui beberapa kinerja yang diantaranya yaitu kinerja keuangan dan kinerja manajemen.

Perkembangan LPD di Bali khususnya di Kabupaten Gianyar mengalami peningkatan yang pesat baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Terdapat 270 LPD yang ada di Kabupaten Gianyar, dengan rincian kategori sehat sebanyak 162 LPD, cukup sehat 40 LPD, tidak sehat 7 LPD, kurang sehat 32 LPD serta tidak operasional sebanyak 29 LPD. Sedangkan jumlah asetnya sekitar Rp. 7 triliun lebih dengan Laba sebesar Rp. 83 milyar lebih. Dari jumlah tersebut, telah mendapat dana perlindungan LPD dari LPLPD sebanyak 13 LPD (www.gianyarkab.go.id). Sampai akhir tahun 2015, pertumbuhan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Kabupaten Gianyar memberi harapan cerah pada sektor ekonomi pedesaan. Hal itu diwujudkan dengan total aset yang dikelola LPD keseluruhan sudah melampaui Rp 2,834 Trilyun, dengan penghasilan laba mencapai Rp 94,307 milyar (www.gianyarkab.go.id).

Pentingnya peran LPD dan banyaknya jumlah uang yang dikelola, sudah semestinya LPD memberikan pelayanan yang baik bagi para nasabahnya. Salah satu layanan yang belum dimiliki oleh LPD adalah Automatic teller machine atau yang sering kita dengar dengan istilah ATM. Sebagai lembaga keuangan yang paling dekat dengan masyarakat khususnya di Bali tidak menutup kemungkinan untuk LPD

bisa menyediakan layanan tersebut. Dengan dikeluarkannya Produk GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) oleh pemerintah seharusnya bisa dimanfaatkan oleh seluruh dunia perbankan baik itu di Bali maupun di Indonesia. GPN merupakan suatu sistem yang menghubungkan berbagai pembayaran elektronik atau transaksi non tunai pada semua instrumen bank dalam satu sistem pembayaran. LPD di Kabupaten Gianyar sendiri belum ada yang menyediakan fasilitas ATM, tetapi beberapa LPD yang memiliki Gedung baru sudah menyediakan tempat untuk menaruh ATM, hal ini diperkuat dari wawancara yang dilakukan penulis kepada kepala LPD Desa adat Mas, menyatakan bahwa pihaknya sedang berusaha bekerjasama dengan salah satu perbankan yang ada di Bali untuk penyediaan fasilitas ATM. Walaupun belum ada yang menyediakan fasilitas tersebut, tidak ada salahnya kita melihat bagaimana *Perceived Behavioral Control* para nasabah LPD jika nantinya pihak LPD di Kecamatan Ubud memberikan fasilitas ATM.

Perceived Behavioral Control atau kontrol perilaku terkait dengan persepsi individu pada kemudahan atau kesulitan terhadap perilaku yang diinginkan. Selain itu *Perceived behavior control* (persepsi kontrol perilaku) juga bisa diartikan sebagai ukuran sejauh mana individu percayaintang mudah atau sulitnya mengaplikasikan tingkah laku tertentu. Sedangkan menurut (Sarwoko, 2011) kontrol perilaku mencerminkan kelayakan yang dirasakan dalam melakukan suatu perilaku dan dengan demikian terkait dengan persepsi kompetensi situasional (efikasi diri). Menurut (Tan & Thompson, 2000) *perceived behavior control* (kontrol perilaku yang dipersepsikan) berkaitan dengan sumberdaya yang dimiliki dan kesempatan yang ada untuk melakukan sesuatu. Kedua hal tersebut menentukan pengaruh terhadap pembentukan kontrol perilaku yang dihayatinya, biasanya *perceived behavior control* merupakan perilaku yang dikendalikan oleh individu itu sendiri namun juga didukung oleh ketersediaan sumber daya dan ketrampilan dan kompetensi yang

memadai dan juga sumber dayanya berupa peralatan, kompatibilitas dan kesempatan. (Ajzen, 2005) juga mengatakan bahwa pentingnya kontrol perilaku sebenarnya sebagai bukti diri terkait dengan sumber daya dan kesempatan yang tersedia untuk seseorang harus sampai batas tertentu menentukan kemungkinan pencapaian perilaku.

Dengan demikian jelaslah bahwa untuk melakukan sesuatu perilaku harus didorong dengan adanya ketersediaan sumberdaya dan ketrampilan yang memadai dalam berperilaku. Namun demikian selain karena pengaruh sumber daya dan kesempatan yang tersedia didalam berperilaku juga dipengaruhi oleh niat atau minat dalam melakukan atau tidak melakukan perilaku tersebut. Minat ini akan muncul dipengaruhi oleh perasaan self eficiency atau kemampuan individu melakukan suatu perilaku. Dengan demikian *perceived behavior control* merupakan fungsi dari control belief, yaitu belief mengenai adanya factor-faktor yang mempermudah atau mempersulit dilaksanakannya suatu perilaku dan persepsi mengenai kekuatan factor-faktor tersebut.

Berdasarkan pengertian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa *perceived behavior control* atau persepsi kontrol perilaku ini merupakan keyakinan ssetiap individu terhadap ketersediaan sumberdaya dan juga ketrampilan untuk menunjukkan sikap atau perilaku yang dimiliki individu tersebut. Semakin kuat keyakinan seseorang terhadap ketersediaan sumberdaya dan ketrampilan, maka semakin kuat juga individu akan berperilaku. Dengan kata lain *perceived behavior control* ini berhubungan erat dengan intensitas didalam melakukan sebuah perilaku.

Terdapat dua asumsi mengenai kendali perilaku yang dipersepsikan. Pertama, kendali perilaku yang dipersepsikan diasumsikan memiliki pengaruh motivasional terhadap intense. Individu yang meyakini bahwa ia tidak memiliki kesempatan untuk berperilaku, tidak akan memiliki intense yang kuat, meskipun ia bersikap positif, dan

didukung oleh referent (orang-orang disekitarnya (Ajzen, 2005). Ke dua, kendali perilaku yang dipersepsikan memiliki kemungkinan untuk mempengaruhi perilaku secara langsung, tanpa melalui intense, karena ia merupakan sustitusi parsial dari pengukuran terhadap kendali actual (Ajzen, 2005).

Seperti halnya dengan dengan personal attitude dan norma subyektif seperti yang telah dijelaskan di atas, perceived behavioral control juga dipengaruhi oleh beliefs. Beliefs ini akan menghambat atau mendukung performa tingkah laku (control beliefs). Semakin besar persepsi seseorang mengenai kesempatan dan sumber daya yang dimiliki, maka semakin besar perceived behavioral control yang dimiliki. Atau dengan kata lain semakin individu merasakan banyak faktor pendukung dan sedikit factor penghambat untuk melakukan suatu perilaku, maka lebih besar kontrol yang mereka rasakan atas perilaku tersebut dan begitu juga sebaliknya, semakin sedikit individu merasakan adanya factor pendukung dan banyak factor penghambat untuk dapat melakukan suatu perilaku, maka individu akan cenderung mempersepsikan diri sulit untuk melakukan perilaku tersebut. Berdasarkan pemaparan di atas maka maksud dari penelitian ini adalah untuk mengukur *Perceived behavior control* nasabah LPD terhadap Automatic Teller Machine (ATM) pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD).

METODE

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui *Perceived behavior control* nasabah LPD terhadap Automatic Teller Machine (ATM) pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD), dengan demikian rancangan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yakni data yang diperoleh dari kuesioner kemudian diolah dan dideskriptifkan sehingga mendapatkan hasil yakni terkait dengan bagaimana *Perceived behavior control* kalau nantinya LPD di Kecamatan Ubud Kabupaten Gianyar memberikan layanan berupa automatic teller machine (ATM).

Penelitian ini dilakukan di Lembaga Perkreditan Desa (LPD) se-Kecamatan Ubud Kabupaten Gianyar. Pemilihan tempat ini dilakukan karena melihat potensi yang ada di Kecamatan Ubud dimana rata-rata LPD yang ada di Ubud sudah memiliki berbagai fasilitas yang mumpuni untuk menyelenggarakan pengadaan ATM. Subjek dalam penelitian ini adalah para nasabah LPD yang terdapat di Kecamatan Ubud dimana para nasabah tersebut adalah sebagai pengguna langsung dan yang merasakan pelayanan yang diberikan oleh LPD. objek penelitian ini adalah *Perceived behavior control* nasabah LPD terhadap Automatic Teller Machine (ATM) pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Nasabah LPD pada 32 LPD yang terdapat di kecamatan Ubud Kabupaten Gianyar. Adapun daftar LPD di kecamatan Ubud adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1. Daftar Nama LPD di Kecamatan Ubud

No	Nama LPD	No	Nama LPD
1	LPD Desa Pekraman Mas	17	LPD Desa Pekraman Demayu
2	LPD Desa Pekraman Padang Tegal	18	LPD Desa Pekraman Peliatan
3	LPD Desa Pekraman Ubud	19	LPD Desa Pekraman Tebongkang
4	LPD Desa Pekraman Mawang	20	LPD Desa Pekraman Tangga Yuda
5	LPD Desa Pekraman Pengosekan	21	LPD Desa Pekraman Kutuh
6	LPD Desa Pekraman Petulu	22	LPD Desa Pekraman Nyuh Kuning
7	LPD Desa Pekraman Sayan	23	LPD Desa Pekraman Tunon

8	LPD Desa Pekraman Teges Kanginan	24	LPD Desa Pekraman Tegal Lantang
9	LPD Desa Pekraman Junjungan	25	LPD Desa Pekraman Gelogor
10	LPD Desa Pekraman Lodtunduh	26	LPD Desa Pekraman Lungsiakan
11	LPD Desa Pekraman Bunutan	27	LPD Desa Pekraman Singakerta
12	LPD Desa Pekraman Abian Seka	28	LPD Desa Pekraman Nagi
13	LPD Desa Pekraman Kedewatan	29	LPD Desa Pekraman Taman Kaja
14	LPD Desa Pekraman Laplapan	30	LPD Desa Pekraman Bentuyung
15	LPD Desa Pekraman Silungan	31	LPD Desa Pekraman Payogan
16	LPD Desa Pekraman Kengetan	32	LPD Desa Pekraman Penestanan

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan Non Probability Sampling. Non Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang anggota populasinya tidak mempunyai peluang yang sama untuk menjadi anggota sampel (Asnawi & Masyhuri, 2009). Teknik pengambilan sampel Non Probability Sampling peneliti menggunakan metode sampling aksidental (accidental sampling). Menurut (Santoso & Tjiptono, 2001) accidental sampling (convenience sampling) adalah prosedur sampling yang memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses. Sedangkan menurut (Sugiyono, 2010) accidental sampling adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data dengan kriteria utamanya adalah orang tersebut merupakan nasabah dari LPD di Kecamatan Ubud.

Instrumen penelitian ini adalah kuesioner yang disebarkan kepada responden, yaitu seluruh nasabah LPD di Kecamatan Ubud Kabupaten Gianyar. Kuisisioner yang dirancang dengan menggunakan Skala Likert. Alternatif jawaban yang disediakan adalah Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Penjabarannya adalah sebagai berikut.

1. Apabila jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor 4
2. Apabila jawaban setuju (S) diberi skor 3
3. Apabila jawaban Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
4. Apabila jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif kuantitatif dengan menjelaskan data-data yang diperoleh berupa minat masyarakat terhadap ATM LPD. Data yang terkumpul melalui kuesioner tersebut selanjutnya dianalisis per dimensi sehingga diperoleh gambaran mengenai tingkat minat masyarakat terhadap ATM LPD. Analisis data dalam penelitian ini melalui beberapa tahap dengan menempuh langkah-langkah sebagai berikut.

1. Menentukan jumlah skor dari masing-masing dimensi yang diperoleh dari data tabulasi yang telah dilakukan terhadap hasil penyebaran kuesioner kualitas pelayanan administrasi yang terdiri dari kuesioner harapan dan perasaan mahasiswa.
2. Menentukan skor tertinggi dan skor terendah dari keseluruhan alternatif jawaban.

$$STT = 4 \times \text{item pertanyaan} \times n$$

(Yamit, 2002)

$$STR = 1 \times \text{item pertanyaan} \times n$$

Keterangan:

STT = Skor Tertinggi

STR = Skor Terendah

n = jumlah responden

- Menentukan interval/rentang dengan ketentuan sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Kategori}} \quad (1)$$

(Ariani, 2002)

Kategori untuk mengukur Minat Masyarakat Terhadap Automatic Teller Machine (ATM) Pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Di Kecamatan Ubud Kabupaten Gianyar disediakan empat pilihan jawaban yaitu: (1) Sangat Setuju (SS); (2) Setuju (S); (3)

Tidak Setuju (TS); (4) Sangat Tidak Setuju (STS)

- Menganalisis dan menginterpretasikan hasil pengolahan data untuk selanjutnya dideskripsikan.
- Pengambilan kesimpulan.

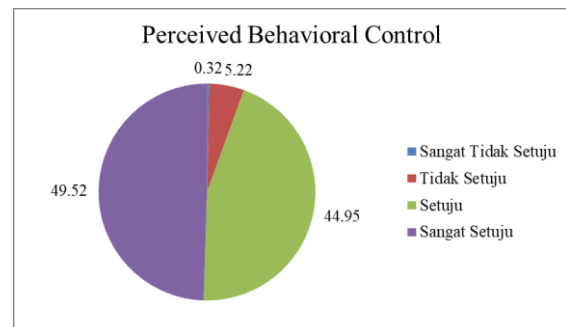
HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data hasil penelitian yang dilakukan kepada 320 responden mengenai *Perceived behavior control* nasabah LPD terhadap Automatic Teller Machine (ATM) pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) ditunjukkan pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. *Perceived behavior control* nasabah LPD terhadap Automatic Teller Machine (ATM) pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD)

	Perceived Behavioral Control			Nilai	Kategori
SS	14880,0	-	12090,0	12784	SS
S	12089,0	-	9300,0		
TS	9299,0	-	6510,0		
STS	6509,0	-	3720,0		

Berdasarkan hasil tabulasi data yang ditunjukkan pada tabel 1 diperoleh hasil scoring *Perceived behavior control* nasabah LPD terhadap Automatic Teller Machine (ATM) pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) sebesar 12.784. Angka tersebut berada pada rentang nilai 12.090-14.880 dengan kategori Sangat Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah LPD di kecamatan Ubud sangat setuju bahwa ATM LPD akan mempermudah nasabah dalam melakukan proses transaksi terutama dalam hal penarikan uang tunai di luar jam operasional kantor dan pada saat hari-hari libur.



Gambar 1. Hasil scoring dimensi Perceived Behavioral Control

Berdasarkan gambar 3 bisa dilihat bahwa sebanyak 49,52% masyarakat menyatakan sangat setuju akan kemudahan-kemudahan yang disediakan oleh ATM dan mereka berharap pihak LPD mampu untuk menyediakan jasa tersebut untuk mempermudah mereka dalam melakukan transaksi keuangan. Sebanyak 44,95% menyatakan setuju, 5,22% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 0,32% menyatakan sangat tidak setuju kalau ATM akan memberikan

kemudahan kepada mereka dalam melakukan transaksi keuangan.

Perceived Behavioral Control atau kontrol perilaku terkait dengan persepsi individu pada kemudahan atau kesulitan terhadap perilaku yang diinginkan. Untuk melakukan sesuatu perilaku harus didorong dengan adanya ketersediaan sumberdaya dan ketrampilan yang memadai dalam berperilaku. Namun demikian selain karena pengaruh sumber daya dan kesempatan yang tersedia didalam berperilaku juga dipengaruhi oleh niat atau minat dalam melakukan atau tidak melakukan perilaku tersebut. Minat ini akan muncul dipengaruhi oleh perasaan self efficacy atau kemampuan individu melakukan suatu perilaku. Dengan demikian *perceived behavior control* merupakan fungsi dari control belief, yaitu belief mengenai adanya factor-faktor yang mempermudah atau mempersulit dilaksanakannya suatu perilaku dan persepsi mengenai kekuatan factor-faktor tersebut.

Perceived behavior control nasabah LPD terhadap Automatic Teller Machine (ATM) pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) menunjukkan hasil sebesar 12.784 berada pada rentang 12.090-14.880 dengan kategori 'sangat setuju'. Sebanyak 49,52% responden yang sudah pernah menggunakan fasilitas ATM menyatakan bahwa kalau seandainya nanti pihak LPD memberikan layanan berupa ATM, maka hal tersebut akan membuat masyarakat yang memiliki tabungan di LPD akan bisa untuk melakukan penarikan kapan saja terutama di luar jam kerja operasional LPD. Nasabah LPD juga berharap nantinya pembayaran-pembayaran yang bisa dilakukan secara online juga bisa dilakukan di LPD, walaupun sekarang hal tersebut sudah bisa dilakukan, tetapi masih dilakukan oleh pegawai LPD, tidak dilakukan secara langsung oleh nasabah. Sebanyak 44,95% nasabah LPD di kecamatan Ubud menyatakan akan lebih mudah jika LPD memberikan fasilitas ATM ini.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini ada sebanyak 5,22% nasabah tidak setuju jika LPD memberikan fasilitas ATM akan

mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Sedangkan 0.32% nasabah menyatakan sangat tidak setuju, jumlah ini sangatlah sedikit dari pada nasabah yang setuju dan sangat setuju. Beberapa penyebab ketidaksetujuan tersebut lebih kepada beberapa nasabah yang menjadi sampel tidak terbiasa menggunakan ATM dan bahkan ada beberapa nasabah yang sama sekali tidak tau apa itu ATM, sehingga nasabah tersebut tidak bisa mengetahui kemudahan-kemudahan yang bisa diberikan dengan adanya fasilitas ATM.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian yang telah dibuat di atas, maka dapat ditarik simpulan bahwa sebagian besar nasabah sangat setuju dan setuju bahwa kalau LPD memberikan fasilitas berupa ATM akan mempermudah nasabah dalam melakukan proses transaksi terutama dalam hal penarikan uang tunai di luar jam operasional kantor dan pada saat hari-hari libur. Sebanyak 49,52% nasabah menyatakan sangat setuju dan 44,95% nasabah menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan tidak setuju hanya sebesar 5,22% nasabah dan 0,32% nasabah menyatakan sangat tidak setuju.

Saran

Berdasarkan dari simpulan dalam penelitian ini maka ada beberapa saran yang dapat disampaikan kepada pihak LPD yakni, sebagai salah satu lembaga perbankan mikro di Bali yang berfungsi dan bertujuan utama untuk mendorong pembangunan ekonomi masyarakat, baik dalam hal pertanian maupun non pertanian melalui tabungan yang terarah serta penyaluran modal yang efektif sudah semestinya untuk memberikan layanan sesuai dengan perkembangan zaman salah satunya adalah dengan memberikan fasilitas ATM untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi baik itu pada saat hari kerja maupun diluar hari kerja. Selain ATM masih banyak layanan-layanan tambahan yang seharusnya bisa ditawarkan oleh pihak LPD kepada

nasabahnya. Dengan mengikuti perkembangan zama serta selalu memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan masyarakat masa kini maka para nasabah akan tetap percaya dan memilih menggunakan jasa LPD.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (2005). *Attitudes, Personality and Behavior*. Open University Press.
- Arthesa, A., & Handiman, E. (2009). *Bank dan Lembaga Bukan Bank*. PT. Indeks.
- Asnawi, & Masyhuri. (2009). *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. UIN-Malang Press.
- Ismail. (2011). *Manajemen Perbankan*. Kencana.
- Latumaerissa, J. R. (2011). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Salemba Empat.
- Mangkunegara. (2002). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama.
- Santoso, S., & Tjiptono. (2001). *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Elex Media Komputindo.
- Sarwoko, E. (2011). Kajian Empiris Entrepreneur Intention Mahasiswa. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 16(2), 126–135.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Bisnis. Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R & D. *Bandung: Alfabeta*.
- Tan, M., & Thompson, S. H. T. (2000). Factors Influencing the Adoption of Internet Banking. *Journal of the Association for Information Systems*, 1.
- Yamit, Z. (2002). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonomi.