

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan mengetahui persepsi pengguna terhadap layanan transaksi SiPandai, serta mengetahui pandangan atau sudut pandang dari sisi agen terhadap fenomena tersebut. Persepsi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, persepsi kepercayaan, persepsi manfaat, persepsi keamanan, persepsi kemudahan dan persepsi risiko. Desain penelitian yang digunakan menggunakan metode pendekatan kuantitatif dan didukung dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan ada 2, yaitu primer yang berasal dari kuisisioner dan wawancara serta sekunder dari penelitian-penelitian sebelumnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan pengumpulan kuisisioner. Kuisisioner yang disebarakan terdiri dari 2 jenis, berupa *online* dan *offline*. Wawancara dilakukan secara *offline* dan *online*. Populasi yang digunakan adalah pengguna layanan transaksi SiPandai di Kabupaten Nganjuk yang pernah melakukan transaksi dalam setahun terakhir. Pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* dan menggunakan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, namun hanya 77 yang memenuhi kualifikasi dan terdapat 4 narasumber yang diwawancarai. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif, analisis angka *indeks three method*, uji validitas dan reliabilitas, mean, modus, dan median. Item pernyataan yang digunakan dianggap valid dan reliabel. Mean, modus dan median mayoritas sebesar 4. Berdasarkan perhitungan *three box method* diketahui bahwa layanan transaksi SiPandai memiliki citra yang sangat positif dan baik. Pengguna memiliki persepsi kepercayaan, persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan yang sangat baik dan tinggi. Pengguna memiliki persepsi risiko yang rendah. Melalui wawancara, terdapat keluhan dikarenakan sistem yang terkadang error, maintenance yang tidak adanya pemberitahuan, dan notifikasi yang delay. Sehingga diperlukan perbaikan sistem dan manajemen risiko yang lebih baik.

**Kata kunci:** SiPandai, Layanan Transaksi, Persepsi Kepercayaan, Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko

## ABSTRACT

This study aims to determine user perceptions of SiPandai transaction services, as well as to find out the views or points of view from the agent's side of the phenomenon. The perceptions used in this study are perceived trust, perceived benefits, perceived security, perceived convenience and perceived risk. The research design used uses a quantitative approach method and is supported by a qualitative approach. There are 2 data sources used, namely primary derived from questionnaires and interviews and secondary from previous studies. The data collection techniques used are interviews and questionnaire collection. The questionnaires distributed consisted of 2 types, in the form of online and offline. Interviews were conducted offline and online. The population used is users of SiPandai transaction services in Nganjuk Regency who have made transactions in the past year. Sample selection uses nonprobability sampling techniques and uses purposive sampling methods. The number of samples used was 100 respondents, but only 77 met the qualifications and there were 4 interviewees. The data analysis techniques used are descriptive statistical analysis, three method index number analysis, validity and reliability tests, mean, mode, and median. The statement items used are considered valid and reliable. Based on the calculation of the three box method, it is known that the SiPandai transaction service has a very positive and good image. Users have very good and high perceptions of trust, perceived benefits, perceived convenience, and perceived security. Users have a low perception of risk. Through interviews, there are complaints due to systems that sometimes error, maintenance that is not notified, and delayed notifications. So that system improvements and better risk management are needed.

**Keywords:** SiPandai, Transaction Services, Perceived Trust, Perceived Benefits, Perceived Convenience, Perceived Risk