

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Seiring dengan pesatnya inovasi dan perkembangan teknologi, masyarakat kini telah beralih dari berbagai sistem manual kepada sistem yang lebih praktis dan fleksibel. Perkembangan teknologi digital pada era revolusi industri 4.0 menunjukkan perkembangan dan perubahan yang sangat cepat, dengan pesatnya perkembangan teknologi yang dikembangkan manusia, hal ini tidak menghalangi manusia untuk mengembangkan sistem pembayaran yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari.

Perkembangan teknologi saat ini memberikan pengaruh pula terhadap perkembangan sistem pembayaran. Pengaruh teknologi pada sistem ekonomi yaitu mulai mengubah pembayaran dari uang tunai atau fisik ke wujud pembayaran secara digital (Hendrawan, Anisah, & Nafidah, 2019). Pembayaran dengan menggunakan uang digital merupakan pembayaran yang memanfaatkan teknologi informasi dan jaringan komunikasi. Teknologi telah membawa suatu perubahan kebutuhan masyarakat atas suatu alat pembayaran yang dapat memenuhi kecepatan, ketepatan, dan keamanan dalam setiap transaksi. Dengan berkembangnya teknologi dan informasi, segala informasi akan lebih cepat diketahui oleh berbagai lapisan masyarakat sehingga dapat memudahkan aktivitas manusia setiap harinya (Purba, Yahya, & Nurbaiti, 2021).

Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) dari hasil pendataan Survei Susenas Tahun 2021, 62,10% populasi Indonesia telah mengakses internet di tahun 2021. Tingginya penggunaan internet ini mencerminkan iklim keterbukaan informasi dan penerimaan masyarakat terhadap perkembangan teknologi dan perubahan menuju masyarakat informasi. Tingginya jumlah pengguna internet di Indonesia tidak terlepas dari pesatnya perkembangan telepon seluler. Pada tahun 2021 tercatat 90,54% rumah tangga di Indonesia telah memiliki/menguasai minimal satu nomor telepon seluler. Angka ini meningkat jika dibandingkan dengan kondisi tahun 2018 yang mencapai 88,46%.

Pemakaian uang tunai sebagai alat pembayaran dinilai menimbulkan kesulitan, utamanya berhubungan dengan biaya penanganan uang tunai, bahaya pencurian atau perampokan, kenyamanan, peredaran uang palsu serta mudahnya tindakan kecurangan (Nursari, Suparta, & Yoke, 2019). Pada era digital dewasa ini, tuntutan akan kemudahan dalam melakukan transaksi sesuai dengan kebutuhan dan minat masyarakat telah mengubah penggunaan uang tunai menjadi transaksi non tunai. Adanya *e-wallet* (non tunai) yang hadir dengan kemudahan dalam melakukan transaksi memberikan perubahan pada sistem pembayaran tidak hanya pada toko/usaha online namun juga pada toko/usaha konvensional (Darma & Devi, 2022). Dengan sistem non tunai ini, penggunaan uang fisik bisa diminimalisir sehingga seseorang tidak perlu membawa banyak uang fisik untuk bertransaksi. Sesuai dengan hasil penelitian dari Sihalo et al., (2020) sistem pembayaran non tunai memiliki keunggulan seperti transaksi yang bisa diselesaikan dengan cepat karena tidak perlu menyiapkan pecahan uang kecil sebagai uang kembalian, sehingga transaksi dapat terjadi dengan cepat dan aman sehingga usaha atau bisnis

bisa berjalan lebih efisien. Senada pula dengan hasil penelitian Hendrawan (2019) yang menyatakan bahwa transaksi non-tunai juga merupakan langkah yang paling efektif untuk mengurangi adanya kecurangan.

Bisnis adalah kegiatan atau usaha yang dilakukan untuk memperoleh keuntungan sesuai dengan tujuan dan target yang diinginkan dalam berbagai bidang baik jumlah maupun waktunya. Bisnis adalah usaha yang dijalankan yang tujuan utamanya untuk memperoleh keuntungan (Kasmir & Jakfar, 2020). Bisnis yaitu suatu organisasi yang menjual barang atau layanan kepada pelanggan atau bisnis lainnya untuk memperoleh laba. Secara etimologis, bisnis bermakna keadaan dimana seseorang atau sekumpulan orang sibuk melakukan pekerjaan yang membuahkan keuntungan (Kamaluddin & Rapanna, 2017). Bisnis atau usaha dapat dilakukan oleh berbagai pihak termasuk institusi pendidikan untuk memperoleh keuntungan atau laba melalui kegiatan berwirausaha. Hal inilah yang dilakukan oleh SMK Negeri 1 Sawan dengan mendirikan sejumlah unit bisnis atau usaha.

SMK Negeri 1 Sawan merupakan sekolah menengah kejuruan yang terletak di Desa Menyali, Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. di SMK Negeri 1 Sawan menyandang status sebagai sekolah berbasis kewirausahaan. SMK Negeri 1 Sawan merupakan sekolah pusat unggulan prioritas sektor *hospitality* yang terfokus pada kompetensi perhotelan, kuliner, dan kompetensi desain komunikasi visual serta akuntansi keuangan lembaga sebagai pendukung. Sebagai sekolah berbasis kewirausahaan tentu saja memiliki unit bisnis yang dikelola secara mandiri lembaga. Saat ini unit bisnis yang dikelola ada 2 unit yaitu Yes Laundry yang bergerak dibidang jasa dan Yes Mart yang bergerak dibidang perdagangan atau penjualan.

Yes Laundry adalah unit usaha yang menawarkan layanan jasa cuci atau laundry dan dioperasikan oleh para siswa yang mengambil jurusan perhotelan. Melalui Yes Laundry, para siswa dapat berlatih langsung dalam melakukan tugas dan prosedur yang benar dalam mencuci dan menangani pakaian. Dengan demikian, Yes Laundry dapat menjadi wahana pembelajaran bagi para siswa sebelum mereka melaksanakan praktek di dunia kerja yang sebenarnya. Jasa yang tersedia meliputi jasa cuci, jasa setrika dan jasa *dry clean*.

Yes Mart (minimarket) merupakan sebuah unit bisnis yang berfokus pada pemasaran dan penjualan berbagai jenis makanan, minuman, perlengkapan sekolah, serta produk digital. Sebagai sebuah minimarket, Yes Mart menawarkan kemudahan bagi pelanggan untuk memperoleh kebutuhan dengan mudah dan terjangkau. Dalam operasionalnya, Yes Mart memastikan bahwa produk yang dijual selalu tersedia dan berkualitas, serta memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Dalam hal pembayaran produk digital, Yes Mart menyediakan berbagai opsi pembayaran yang mudah dan aman, untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi. Yes Mart dikelola oleh tiga orang pegawai untuk melayani transaksi penjualan selama jam buka sekolah yaitu dari pukul 07:00 hingga pukul 16:00 WITA. Tidak hanya pegawai, para siswa yang memilih jurusan pemasaran akan melakukan praktek secara langsung mengenai bagaimana cara memasarkan suatu produk sampai ke tangan konsumen di Yes Mart ini. Kemudian para siswa jurusan akuntansi akan melakukan praktik membuat laporan keuangan perusahaan dagang, yang mana setelah melaksanakan pemasaran ke konsumen maka siswa-siswa jurusan akuntansi lah yang akan membuat laporannya.

Penelitian dari Akbar (2019) menjelaskan bahwa untuk menunjang keberlangsungan kegiatan usaha, diperlukan berbagai sarana dan prasarana pendukung agar usaha atau bisnis yang dijalankan bisa berjalan secara efektif dan efisien. Salah satu hal pendukung keberlangsungan usaha adalah sistem pembayaran yang mendukung dan memadai. Sistem pembayaran merupakan komponen terpenting dalam suatu perekonomian khususnya dalam menjamin tercapainya transaksi pembayaran yang dilakukan masyarakat dan kegiatan usaha (Febriaty, 2019). Ada dua jenis sistem pembayaran yaitu pembayaran tunai dan non tunai. Sistem pembayaran tunai adalah sistem yang digunakan untuk melakukan pembayaran dalam bentuk cash. Biasanya jenis transaksi ini dapat ditemukan dalam transaksi kecil dan menggunakan alat pembayaran sah. Pembayaran non tunai adalah pembayaran yang dilakukan tanpa menggunakan uang tunai yang beredar melainkan menggunakan cek atau bilyet giro (BG) dan berupa sistem pembayaran elektronik berbasis kartu yang dapat mengganti peranan uang kartal (Nursari et al., 2019). Untuk mendukung keberlangsungan unit bisnisnya, SMK Negeri 1 Sawan mengembangkan sebuah sistem pembayaran non tunai yang bernama *Yes Pay*.

Yes Pay merupakan layanan dompet digital yang dikembangkan di SMK Negeri 1 Sawan yang memungkinkan penggunaanya untuk melakukan pembayaran di beberapa *merchant* yang bekerja sama dan bisa digunakan untuk transfer antar pengguna *Yes Pay* dengan menggunakan *smartphone*. Berdasarkan wawancara awal bersama Bapak I Gusti Bagus Mediagung selaku Ketua Unit Kewirausahaan, metode pembayaran non tunai ini diperkenalkan pada 20 Oktober 2021 saat pandemi Covid-19 berkembang yang mana membuat masyarakat harus melakukan *pyshical distancing* atau jaga jarak untuk memutus rantai penyebaran virus Covid-

19, untuk itu perlu upaya bagi warga sekolah agar tetap menjaga jarak saat beraktivitas sehari-hari, salah satu cara yang dilakukan adalah dengan menerapkan metode penggunaan pembayaran non tunai yang selaras dengan protokol kesehatan. Ini senada dengan temuan dari Ramadhanti (2022) yang menjelaskan bahwa penggunaan uang dalam bentuk digital tentunya mampu memberikan efek yang begitu besar bagi masyarakat. Apalagi di masa Pandemi Covid-19 ini tentunya sangat perlu pengurangan transaksi menggunakan sistem tunai karena bisa jadi virus menempel pada uang yang sering dipegang oleh masyarakat pada umumnya. Hal ini pula yang menginisiasi untuk mengembangkan sistem pembayaran khusus yang mudah dijangkau warga sekolah dan mudah dikomunikasikan dengan pihak pengembang. Dalam melakukan pembayaran pengguna cukup melakukan pemindaian kode QR atau menginput nomor pembayaran secara manual pada setiap merchant.

Setiap unit bisnis tersebut menyediakan metode pembayaran tunai ataupun non tunai seperti penggunaan *Yes Pay*. Penerapan penggunaan *Yes Pay* dilakukan karena sebelumnya sering terjadi kendala dalam melakukan transaksi yang mana harus mempersiapkan uang kembalian dan masih melaksanakan transaksi secara manual. Oleh sebab itu dilakukan pembayaran dengan metode *Yes Pay* agar bisa tercapainya aktivitas transaksi yang mudah dan efisien. Data penjualan Yes Mart bisa dicermati di Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Data Penjualan Periode Januari hingga November 2022

No	Bulan	Total Penjualan (Rp.)	Tunai/Cash (Rp.)	Kredit (Rp.)	Non Tunai (Rp.)
1	Januari	47.565.255	34.559.500	10.592.988	2.412.767
2	Februari	24.234.989	14.575.500	8.025.989	1.633.500
3	Maret	24.620.154	12.248.000	11.661.154	711.000
4	April	51.658.231	40.192.000	9.724.589	1.741.642
5	Mei	45.587.767	38.763.000	4.437.267	2.387.500
6	Juni	1.855.000	524.000	1.312.000	19.000
7	Juli	58.300.424	53.305.900	2.690.500	2.304.024
8	Agustus	121.804.011	113.766.000	5.652.500	2.385.511
9	September	84.969.000	76.944.500	7.119.500	905.000
10	Oktober	135.903.774	122.817.000	7.151.500	5.935.274
11	November	112.235.500	105.030.700	5.377.800	1.827.000
Total		708.734.105	612.726.100	73.745.787	22.262.218

Sumber: SMK Negeri 1 Sawan (2022)

Berlandaskan pada data pada Tabel 1.1, unit bisnis SMK Negeri 1 Sawan mendapatkan total penjualan sebesar Rp. 708.734.105. Dari total tersebut, sebanyak Rp. 612.726.100 atau sebesar 87% dilakukan secara tunai atau cash. Total penjualan atau penerimaan kas tersebut mayoritas disimpan dalam bentuk tabungan untuk mempermudah dalam pengelolaan kas. Berlandaskan pada data pada Tabel 1.1 pula nampak bahwa transaksi non tunai sebesar Rp.22.262.218 atau sebesar 3%. Penggunaan metode pembayaran non tunai masih fluktuatif setiap bulannya, sehingga perlu dilakukan langkah lebih lanjut agar metode non tunai semakin diminati untuk bertransaksi.

Technology Acceptance Model (TAM) dianggap sesuai atau relevan guna memberikan penjelasan pada penelitian ini sebab merupakan model teori yang digunakan untuk menjelaskan perilaku pengguna dalam mengadopsi teknologi informasi. Model ini mengasumsikan bahwa pengguna akan lebih cenderung menerima dan menggunakan teknologi apabila teknologi tersebut dianggap berguna

(*perceived usefulness*) dan mudah digunakan (*perceived ease of use*). Model ini telah digunakan untuk mempelajari penggunaan teknologi pembayaran digital (Ardhiani, 2015).

Pembayaran digital adalah proses pembayaran yang dilakukan secara elektronik dengan menggunakan perangkat digital seperti *smartphone*. Dalam konteks pembayaran digital, TAM dapat digunakan untuk memahami dan menganalisis perilaku pengguna dalam mengadopsi pembayaran digital. Apabila pengguna merasa bahwa pembayaran digital berguna dan mudah digunakan, maka kemungkinan penggunaan pembayaran digital akan meningkat.

Dalam kaitannya dengan *Yes Pay*, teori TAM bisa dipergunakan untuk memahami mengapa pengguna memilih ataupun menolak untuk mempergunakan *Yes Pay* selaku metode pembayaran. Teori ini mempertimbangkan faktor-faktor seperti persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan *Yes Pay* serta manfaat yang diberikan. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap *Yes Pay* maka dapat dilakukan strategi untuk meningkatkan penggunaan *Yes Pay*.

Setiap harinya pegawai bagian pembukuan akan membuat laporan transaksi harian yang berisi pembelian barang dagangan atau *merchandise inventory* baik tunai maupun kredit, pegawai sekolah yang melakukan pembelian dengan cara kredit, pelunasan utang dari pegawai sekolah, uang hasil penjualan dalam bentuk tunai atau cash serta penjualan dalam bentuk *Yes Pay*. Laporan harian ini akan menjadi dasar pembuatan laporan bulanan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pengelolaan unit bisnis kepada kepala sekolah.

Uang cash yang diterima setiap harinya tersebut akan dipergunakan untuk kegiatan unit usaha seperti pembelian barang dagangan, pembayaran utang yang jatuh tempo, uang kembalian, serta biaya operasional lainnya. Akan tetapi tidak semua hasil penjualan akan disimpan dalam bentuk tunai. Setiap lima hari sekali (setiap Jumat) uang cash akan dipilah untuk ditabungkan ke Bank BPD Bali Cabang Singaraja dan sisanya dipergunakan sebagai modal operasional. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir resiko kehilangan uang tunai dan mempermudah pencatatan.

Secara keseluruhan, transaksi yang terjadi masih didominasi oleh pembayaran secara tunai atau cash. Hanya 3% dari total penjualan yang menggunakan metode pembayaran non tunai. Padahal temuan penelitian Nurjanah (2021) menyatakan bahwa kehadiran alat pembayaran non tunai bagi perekonomian memberikan manfaat berupa efisiensi dan produktivitas keuangan yang mendorong pertumbuhan ekonomi. Kemudian penelitian dari Nurohman (2022) menjelaskan bahwa transaksi secara digital memberikan banyak manfaat bagi penggunanya seperti memudahkan pengelolaan keuangan, transaksi yang efisien dan ekonomis, meminimumkan risiko dari penggunaan uang tunai, serta memperlancar kegiatan bisnis.

Hal ini tentu menjadi bahan evaluasi untuk lembaga dan menerapkan strategi agar pembayaran secara non tunai bisa lebih banyak lagi peminatnya. Hal ini sejalan dengan ungkapan dari Bapak I Gusti Bagus Mediagung bahwa *Yes Pay* memiliki prospek yang sangat bagus apabila dipergunakan setidaknya 25% dari warga sekolah. Jika 25% warga sekolah mau dan bisa menggunakan secara mandiri maka tidak menutup kemungkinan dalam 2-3 tahun kedepan, mayoritas transaksi bisa dilakukan secara non tunai.

Untuk meningkatkan minat penggunaan *Yes Pay* sebagai metode pembayaran baru yang penerapannya terbatas di lingkungan SMK Negeri 1 Sawan, *Yes Pay* juga memberikan insentif berupa *reward* dan poin kepada penggunaannya. Hal ini dilakukan sebagai stimulus atau dorongan agar pengguna semakin aktif menggunakan *Yes Pay* dalam melakukan transaksi pembayaran. Dengan memberikan insentif tersebut, diharapkan para pengguna akan merasa lebih terdorong untuk terus menggunakan *Yes Pay* dan merasa mendapatkan manfaat dari penggunaan metode pembayaran tersebut serta semakin banyak transaksi dilakukan secara *cashless* dengan menggunakan *Yes Pay*. Data pemberian *reward* dan poin tahun 2022 bisa dicermati di Tabel 1.2.

Tabel 1.2 Data Pemberian *Reward* dan Poin Tahun 2022

No	Nama Pengguna	Akumulasi Pembelanjaan (Rp.)	Poin		<i>Reward</i> (Rp.)
			Nilai	Nominal (Rp.)	
1	Pengguna 8	8.556.500	244	244.000	100.000
2	Pengguna 12	2.041.500	58	58.000	100.000
3	Pengguna 40	1.603.000	45	45.000	100.000
4	Pengguna 5	1.265.000	36	36.000	100.000
5	Pengguna 57	1.101.500	31	31.000	100.000
6	Pengguna 54	955.000	27	27.000	100.000
7	Pengguna 30	914.500	26	26.000	100.000
8	Pengguna 24	912.000	26	26.000	100.000
9	Pengguna 66	900.000	25	25.000	100.000
10	Pengguna 47	889.000	25	25.000	100.000

Sumber: SMK Negeri 1 Sawan (2022)

Reward akan diberikan kepada 10 pengguna dengan transaksi pembelanjaan paling banyak di setiap periodenya. *Reward* diberikan dalam bentuk saldo *Yes Pay* masing-masing senilai Rp.100.000 yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi di semua merchant yang didukung.

Jika *reward* hanya diberikan kepada 10 pengguna dengan transaksi paling banyak, maka poin diberikan kepada semua pengguna *Yes Pay* aktif dengan status sebagai guru dan pegawai. Semakin sering pengguna menggunakan *Yes Pay* untuk bertransaksi, maka poin yang didapat pengguna akan semakin banyak. Pemberian poin memiliki sifat akumulatif, artinya ketika pengguna menggunakan saldonya untuk bertransaksi akumulatif Rp.35.000 pengguna akan memperoleh 1 poin. Ketika total transaksi pengguna mencapai Rp.70.000 pengguna akan memperoleh 1 poin kembali. Ketika total transaksi pengguna mencapai Rp.105.000, pengguna akan memperoleh 1 poin kembali dan begitu seterusnya berlaku kelipatan. Satu poin memiliki nilai sebesar Rp.1.000 dan bisa digunakan oleh pengguna dalam bertransaksi.

Pengguna yang menggunakan *Yes Pay* dapat merasakan keuntungan seperti kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam melakukan transaksi. Selain itu, pengguna juga dapat memperoleh *reward* dan poin yang bisa digunakan kembali untuk melakukan transaksi di merchant yang didukung. Namun, ada beberapa kendala yang mungkin dihadapi oleh pengguna dalam menggunakan *Yes Pay*. Beberapa kendala yang mungkin terjadi adalah terkait dengan keterbatasan jaringan atau infrastruktur teknologi yang mendukung *Yes Pay*. Selain itu, *Yes Pay* hanya bisa digunakan untuk melakukan transaksi di merchant yang ada di lingkungan SMK Negeri 1 Sawan, saldo yang ada pada akun *Yes Pay* pengguna tidak bisa dicairkan menjadi uang fisik, serta pengguna dikenakan biaya administrasi setiap bulannya yang dipotong langsung dari sisa saldo di akun *Yes Pay* pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana penerapan, kendala yang dialami dan melakukan evaluasi implementasi *Yes Pay*

pada unit bisnis di SMK Negeri 1 Sawan sebagai sistem pembayaran di era digital. Berlandaskan pada latar belakang permasalahan yang dipaparkan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Implementasi Yes Pay Pada Unit Bisnis di SMK Negeri 1 Sawan**”.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berlandaskan pada pemaparan latar belakang masalah penelitian, dapat diidentifikasi permasalahan diantaranya:

- 1) Untuk meminimalisir kontak langsung saat bertransaksi diperlukan adanya metode pembayaran non tunai selaku usaha menekan penyebaran virus Covid-19.
- 2) Sekolah berbasis kewirausahaan (memiliki usaha) diharapkan untuk menyediakan metode pembayaran non tunai pada operasionalnya.

1.3 Pembatasan Masalah

Guna lebih memfokuskan penelitian dengan pokok permasalahan dan mencegah meluasnya pembahasan yang berakibat adanya kekeliruan interpretasi dengan kesimpulan yang ditetapkan, maka dalam kajian ini fokus kepada implementasi sistem pembayaran *Yes Pay* pada unit bisnis di SMK Negeri 1 Sawan.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana penerapan sistem pembayaran *Yes Pay* dalam mempermudah transaksi di unit bisnis SMK Negeri 1 Sawan?

- 2) Bagaimana respons pengguna setelah penerapan sistem pembayaran *Yes Pay* pada unit bisnis SMK Negeri 1 Sawan?
- 3) Apa saja kendala yang dihadapi unit bisnis dalam penerapan sistem pembayaran *Yes Pay* pada unit bisnis SMK Negeri 1 Sawan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

- (1) Penerapan sistem pembayaran *Yes Pay* dalam mempermudah transaksi di unit bisnis SMK Negeri 1 Sawan.
- (2) Respons pengguna setelah penerapan sistem pembayaran *Yes Pay* pada unit bisnis SMK Negeri 1 Sawan.
- (3) Kendala yang dihadapi unit bisnis dalam penerapan sistem pembayaran *Yes Pay* pada unit bisnis SMK Negeri 1 Sawan.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

(a) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperdalam wawasan dan pemahaman keilmuan dan referensi lebih lanjut khususnya untuk penulis dan unit bisnis di SMK Negeri 1 Sawan.

(b) Manfaat Praktis

1) Bagi penulis

Bisa memberikan wawasan dalam pengaplikasian ilmu dibidang akuntansi khususnya pada implementasi *Yes Pay* pada unit bisnis di SMK Negeri 1 Sawan.

2) Bagi SMK Negeri 1 Sawan

Temuan penelitian ini bisa memberi informasi dan sumbangan pemikiran mengenai implementasi *Yes Pay* pada unit bisnis di SMK Negeri 1 Sawan.

3) Bagi peneliti lain

Temuan penelitian ini bisa menambah literatur atau bahan bacaan yang bisa dipergunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut.

