

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Globalisasi dengan penggunaan kemajuan teknologi komputer akuntansi, informasi dapat diambil lebih cepat. Tujuan utama informasi adalah untuk menawarkan arahan dan membantu memilih tindakan yang optimal untuk mengalokasikan sumber daya ke aktivitas komersial dan ekonomi. Dampak pesatnya pergerakan industry membuat para pelaku bisnis harus siap menerima revolusi industry yang dimana dengan teknologi yang mengubah cara hidup individu (Adiputra, et.al., 2019). Akuntansi terkait erat dengan karakteristik perilaku manusia dan persyaratan untuk data akuntansi. Tujuan layanan akuntansi tidak dapat dicegah oleh keunggulan teknis karena metode ini bergantung pada keberhasilan semua operasi akuntansi dan sebagai gantinya bergantung pada tindakan individu yang terlibat.

Pesatnya kemajuan teknologi dan informasi telah mempercepat inovasi di bidang pendidikan, khususnya di bidang keuangan. Perkembangan teknologi berpengaruh terhadap perkembangan pasar modal di dunia. Sistem yang berkembang ini menjadi inovasi di bidang teknologi informasi. Sistem ini dikembangkan dari teknologi *e-commerce* atau sistem bisnis berbasis teknologi internet. Perkembangan teknologi ini mendukung aktivitas bisnis menjadi lebih efektif dan efisien (Wulandari, et.al., 2017). Digital payment menjadi sebuah

teknologi yang memberikan pandangan mengenai pembayaran non tunai yang lebih praktis, efisien serta aman dalam bertransaksi melalui media digital (Dewi, et.al., 2017).

Popularitas pembayaran digital berbasis uang elektronik semakin meningkat seiring berkembangnya aplikasi *Balipay* di Bali. Pelajar berkesempatan untuk membayar SPP dan aktif menabung sesuai kebutuhan saat melakukan transaksi digital. Semua transaksi fisik dan online, termasuk transfer bank, *e-wallet*, pembayaran digital, dan layanan *financial technology* lainnya, dapat dilakukan tanpa menggunakan uang tunai (*cash less*). (Mutia & Kumala, 2020).

Pada tahun 2021, PT Bank Pembangunan Daerah (Bank BPD) Bali berharap dapat mengimplementasikan transaksi digital dengan 25.000 pengecer. Penetrasi transaksi nontunai di masa depan adalah tujuan yang ingin ditingkatkan. Saat ini terdapat 19 ribu retailer yang menggunakan QRIS Bank BPD Bali untuk transaksi nontunai. Presiden Joko Widodo menyampaikan tujuan pemerintah agar semua transaksi ke depan tidak menggunakan uang tunai. Begitu pula rencana bisnis Bank Indonesia. Bank BPD Bali sangat mendukung program digitalisasi transaksi. Selain itu, hal ini sejalan dengan kebijakan Pemerintah Provinsi Bali terkait Protokol Tatanan Kehidupan Era Baru yang tertuang dalam Surat Edaran Gubernur Bali No 3355 Tahun 2020. Transaksi selain uang tunai juga disertakan.

Melalui program sosialisasi dan edukasi secara bertahap, Bank BPD Bali bertujuan untuk mendorong transaksi nontunai melalui QRIS. Untuk mengurangi bahaya, orang lanjut usia membutuhkan pendidikan yang lebih baik dan lebih mendalam. Misalnya, pembeli mengklaim masuk (transaksi terjadi), tetapi

tampaknya tidak. Hal ini harus diperjelas agar transaksi QRIS ke depan tidak menimbulkan masalah bagi masyarakat. Dalam rangka mendorong transaksi nontunai, Bank BPD Bali juga telah meminta izin penggunaan uang elektronik yaitu *Balipay*. *Balipay* ini dapat digunakan untuk membuat hadiah, membayar pajak, dan transaksi lainnya di area publik seperti galeri seni. Kontribusi non tunai yang dilakukan melalui QRIS sangat adaptif.

Namun, harus ada kekhawatiran untuk dukungan infrastruktur dan daya internet. dikarenakan transaksi QRIS menggunakan internet. Saat ini terdapat 19.000 merchant QRIS Bank BPD Bali. Transaksi meningkat pesat. Kami menargetkan untuk menjangkau setidaknya 25.000 peritel pada tahun 2021. Secara khusus, sosialisasi dan edukasi transformasi akan dilaksanakan secara bertahap di marketplace konvensional. Selasa lalu, pedagang di pasar Badung, Kreneng, dan Sanglah mendapat pelatihan transformasi digital. Bagian lain dari Bali sedang mengalami transisi teknologi selain Pasar Badung. Kepala Perwakilan Bank Indonesia (KPwBI) Bali mendorong transformasi transaksi digital pasar tradisional. Dia menilai Denpasar merupakan yang paling siap untuk transformasi transaksi digital di pasar tradisional. Smart itu digital salah satunya, dari 50 pasar yang ada, minimal 16 diharapkan menerapkan transaksi digital.

Dompot digital bernama *Balipay* saat ini menjadi salah satu metode pembayaran nontunai yang sering digunakan. Dompot elektronik adalah layanan yang menyimpan informasi alat pembayaran, termasuk yang menggunakan kartu dan/atau uang elektronik untuk menghimpun dana dan melakukan pembayaran, sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang

Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran (Bank Indonesia, 2016). Karena dompet digital ini berbasis server, maka semua transaksi harus diselesaikan menggunakan komputer atau *smartphone* yang online dan terhubung dengan server penerbit. Berbeda dengan uang elektronik yang terdapat pada kartu atau bentuk media lainnya seperti *chip*. Nilai uang elektronik diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 berbunyi:

“Nilai uang elektronik adalah nilai yang disimpan secara elektronik dalam suatu media *server* atau *chip* yang dapat dipindahkan untuk kepentingan transaksi pembayaran dan/atau transfer dana” (Bank Indonesia, 2018b).

Persepsi bahaya yang dimiliki pelanggan saat menggunakan layanan atau barang *Balipay* dikenal sebagai risiko yang dirasakan. Penggunaan dompet digital sebagai metode pembayaran nontunai terkait erat dengan sejumlah tantangan, baik dari segi kegunaan maupun bahayanya. Jumlah kepercayaan menurun saat risiko individu meningkat. Di sisi lain, kepercayaan lebih kuat ketika tingkat risiko seseorang lebih rendah. Hingga 33% responden studi Pembayaran Online Vesta menyatakan keprihatinan tentang ancaman keamanan dunia maya pengguna (Basoeky dkk, 2021). Di Purbalingga, hingga 55% responden Generasi Z mengatakan bahwa penggunaan dompet digital mengandung bahaya.

Menurut Fred (1986), kemudahan bertransaksi yang dirasakan adalah keyakinan bahwa memanfaatkan teknologi tidak akan membutuhkan tenaga kerja tambahan dari pengguna atau, dengan kata lain, tidak akan membuat pekerjaannya menjadi lebih buruk. Setiap teknologi dikembangkan untuk membuat kehidupan sehari-hari masyarakat menjadi lebih sederhana, dan semakin banyak orang yang tertarik untuk memanfaatkan suatu teknologi, semakin mudah untuk digunakan.

Istilah efektif yang menunjukkan pengaruh, dampak, atau kemampuan menghasilkan hasil, merupakan akar kata kepercayaan dalam bahasa Indonesia (KBBI, 2023). Dalam konteks penelitian ini, kepercayaan mengacu pada hasil penggunaan teknologi yang konsisten dengan tujuan pengguna. Pengguna barang *Balipay* tidak banyak diuntungkan dengan memanfaatkan aplikasi dari produk *Balipay* karena masih banyak transaksi manual atau tunai langsung. Untuk menyelesaikan transaksi menggunakan aplikasi produk *Balipay*, pelanggan juga harus menyerahkan uang tunai selain mengisi saldo. Mengingat masih sedikit masyarakat di lingkungan sekitar yang melakukan transaksi digital atau menggunakan barang *Balipay*.

Risiko adalah ketidakpastian yang dialami konsumen dan itu bisa berbahaya. Pengguna pada awalnya terpapar pada bahaya kejahatan dunia maya (juga dikenal sebagai risiko dunia maya) (Nizar, 2017). Kejahatan dunia maya menimbulkan risiko bagi setiap transaksi konsumen, dan juga menimbulkan risiko terhadap keamanan informasi pribadi setiap pengguna. Pengguna dapat menderita kerugian akibat kebocoran data pribadi dan penyalahgunaan data. Karena aplikasi *Balipay* didasarkan pada kepercayaan antara pengguna dan pengembang, setiap kebocoran data, penyalahgunaan data, pemalsuan data, dll, sama saja dengan mengkhianati kepercayaan tersebut ke arah lain. Pengembangan aplikasi e-bisnis akan terus berinovasi untuk menciptakan aplikasi yang ramah pengguna. Pengembangan aplikasi juga aman untuk meminimalkan risiko penggunanya (Purnamawati & Nugraha, 2021).

Dengan banyaknya kasus penipuan, konsumen e-commerce juga harus berurusan dengan masalah keamanan. Karena banyak sekali kejadian penipuan dalam transaksi online, baik konsumen maupun penjual tentu saja khawatir akan hal tersebut. Alhasil, keduanya lebih berhati-hati saat bertransaksi online. Kejahatan terkait internet tersebar luas, meningkat, dan mengambil berbagai bentuk. Keamanan adalah kapasitas pengecer online untuk mengelola dan menjaga keamanan transaksi data pelanggan, menurut Park dan Kim (2016). Menurutnya, jaminan keamanan meningkatkan kepercayaan dengan menghilangkan kekhawatiran pelanggan tentang eksploitasi informasi pribadi dan transfer data. Ketika jaminan keamanan yang diperoleh dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, maka konsumen akan bersedia membuka informasi pribadinya kepada penjual dan akan membeli dengan rasa aman.

Kepercayaan konsumen didefinisikan oleh (Mowen & Minor, 2012:122) sebagai semua informasi yang dimiliki pelanggan dan semua penilaian yang telah mereka buat mengenai produk, kualitas, dan keunggulan. Akibatnya, kepercayaan konsumen unik dari pelanggan lain. Kemampuan pengecer online untuk memenuhi harapan pelanggan, kebajikan yang ditunjukkan kepada pelanggan untuk mendapatkan kepercayaan mereka, dan adanya integritas antara wali amanat (orang yang dapat dipercaya) berpegang pada seperangkat prinsip yang dirasakan memiliki kesesuaian dengan pemberi amanah. orang yang percaya) merupakan faktor penting dalam meningkatkan minat beli konsumen (Arfianti, 2014). Sejumlah situs ritel telah bersiap menghadapi serangan siber untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan. Misalnya, dengan menyiapkan program

antivirus browser seperti *PayPal Verified* atau *TRUSTe Certified Privacy*. Sehubungan dengan maraknya *fintech* dan potensi peningkatan nilai transaksi, Bank Indonesia memperhatikan tingkat keamanan dalam bertransaksi secara online.

Kotler dan Armstrong (2012) menegaskan bahwa pelanggan melewati sejumlah fase sebelum memutuskan apakah akan membeli suatu produk. Membuat keputusan untuk membeli sesuatu jarang sederhana, terutama jika itu adalah barang mahal. Kepercayaan, bahaya yang dirasakan, keamanan, kaliber layanan, dan pertimbangan lain hanyalah sedikit yang memengaruhi keputusan pembelian pelanggan. Proses pembelian mencakup banyak langkah, termasuk kesadaran masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pilihan pembelian, dan perilaku pasca pembelian. Konsumen akan mempertimbangkan persepsi risiko selain kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan saat melakukan pembelian. Ketika pelanggan lebih mengetahui bahaya kegagalan dan potensi bahaya lainnya sebelum melakukan pembelian secara online.

Bagi pelajar yang menggunakan aplikasi *Balipay*, dimana pengguna dan pengembang tidak hadir secara fisik karena penggunaan dilakukan dari jarak jauh, kepercayaan sangatlah penting. Pihak developer sendiri harus dapat meningkatkan keamanan sistem yang dimiliki serta mengedukasi calon pengguna sehingga dapat meminimalisir error yang merugikan pengguna karena penggunaan aplikasi *Balipay* dilakukan secara mandiri oleh pengguna. Terdapat berbagai macam resiko yang berpotensi merugikan pengguna maupun developer itu sendiri. Dengan kebijakan yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak,

dimungkinkan untuk mengurangi setiap risiko dan mencegah kerugian besar bagi salah satu pihak.

Kebaruan penelitian ini dibandingkan penelitian sebelumnya adalah memasukkan variable moderasi berupa kepuasan pelanggan. Seperti pada penelitian Suhir (2014) tidak terdapat variable moderasi disana. Variable moderasi juga tidak ditemukan pada penelitian Benito & Imroatul (2011). Selain tidak ditemukannya variabe moderasi, obyek penelitian aplikasi *Balipay* juga belum pernah digunakan, seperti pada penelitian Emma dkk (2015) yang menggunakan vobyek penelitian belanja *online*. Namun tidak menyebutkan secara spesifik aplikasi *online* yang digunakan.

Kebaruan lainnya dalam penelitian ini adalah menggunakan siswa SMA SMK se-Kabupaten Tabanan sebagai responden penelitian. Penelitian sebelumnya menggunakan responden warga masyarakat sebagai responden, seperti pada penelitian Denni dkk (2015) juga pada penelitian yang dilakukan oleh Gunawan & Ayuningtyas (2018) menyatakan bahwa kemudahan dalam menggunakan *ecommerce* pada website *petersaysdenim* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian online; kepercayaan menggunakan *e-commerce* berpengaruh terhadap keputusan pembelian secara online; kepercayaan memiliki pengaruh yang besar terhadap keputusan pembelian online; kemudahan dan kepercayaan memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian online. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Rabiana & Akib (2020) dan penelitian Wijaya & Kempa (2018) menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian daring di aplikasi *Bukalapak*; kemudahan



berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian daring di aplikasi Bukalapak; kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian daring di aplikasi Bukalapak.

Penelitian Ilmiah et al., (2020) menyatakan bahwa ulasan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada marketplace Shopee di Mojokerto; kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada marketplace Shopee di Mojokerto; kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada marketplace Shopee di Mojokerto; harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada marketplace Shopee di Mojokerto. Penelitian Rahmizal et al., (2020) menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dari di aplikasi Shopee pada mahasiswa di Kota Padang; kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dari di aplikasi Shopee pada mahasiswa di Kota Padang; kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dari di aplikasi Shopee pada mahasiswa di Kota Padang. Lokasi penelitian juga merupakan kebaruan dalam penelitian ini, dimana penelitian sebelumnya menggunakan masyarakat di kota tertentu sedangkan penelitian ini menggunakan siswa SMK dikarenakan siswa seusia SMA, SMK yaitu 15-18 tahun merupakan usia paling sering menggunakan aplikasi.

Penelitian dilakukan pada SMA, SMK di Kabupaten Tabanan. Lokasi ini dipilih karena berdasarkan data pengguna aplikasi *Balipay* yang dilakukan oleh siswa dalam melakukan pembayaran spp dan gemar menabung. Berkaitan dengan

permasalahan-permasalahan yang ada, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, Resiko Dan Lingkungan Terhadap Efektivitas Aplikasi *Balipay* Dengan Kepuasan Sebagai Pemoderasi”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut.

1. Terdapat beberapa permasalahan penggunaan aplikasi *Balipay* diantaranya adalah pembayaran SPP melalui aplikasi *online* masih dirasa asing oleh warga sekolah. Orangtua siswa belum begitu familiar dengan aplikasi *Balipay*, sehingga ke depan wali siswa masih mengandalkan pembayaran konvensional terkait uang SPP setiap semesternya. Hal ini membuktikan bahwa belum siapnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh siswa dan pihak sekolah untuk mensukseskan pembayaran SPP melalui aplikasi *Balipay*.
2. Permasalahan lainnya terdapat pada kepercayaan pengguna mengenai aplikasi *Balipay* yaitu terdapat beberapa sistem *down*, dan tampilan *userface* yang belum dapat difahami oleh wali siswa. Hal ini membuktikan bahwa ke depannya masih harus ada pembaharuan aplikasi *Balipay* agar sistem yang dimilikinya menjadi lebih baik dan dapat digunakan dengan mudah.
3. Risiko lainnya yang tidak kalah penting adalah kebocoran data, kesalahan pengguna menginput nominal uang, dan sistem keamanan aplikasi *Balipay* yang belum dapat dipercaya oleh pengguna. Meskipun banyak menyuguhkan

kemudahan, namun risiko tersebut masih menghantui calon pengguna aplikasi *Balipay*. Hal ini membuktikan bahwa perlu adanya sosialisasi secara kontinyu di setiap sekolah agar pihak sekolah dan wali siswa dapat lebih mengenal aplikasi *Balipay* dan mensukseskan program pemerintah.

### 1.3 Batasan Masalah

Merujuk pada permasalahan yang telah dijelaskan dalam latar belakang, maka pembatasan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini terfokus pada kemudahan, kepercayaan, risiko, lingkungan, dan efektifitas penggunaan aplikasi *Balipay* dengan kepuasan pengguna. Kemudahan dan kepercayaan yang diberikan oleh aplikasi *Balipay* sehingga pelanggan merasa yakin menggunakan aplikasi *Balipay* dalam kegiatan sehari-hari termasuk pembayaran SPP siswa. Lingkungan yang kurang familiar dengan aplikasi pembayaran *online* secara perlahan juga harus diperhatikan, dikarenakan banyak sekali manfaat jika melakukan pembayaran secara *online*. Dengan meningkatnya kemudahan dan kepercayaan pengguna secara otomatis dapat meminimalkan risiko yang menghantui pengguna ketika menggunakan aplikasi *Balipay* sehingga tingkat kepuasan pengguna dapat meningkat.

Adapun kebaharuan penelitian ini adalah terkait variabel bebas yang digunakan yaitu kemudahan, kepercayaan, risiko, lingkungan, dan sistem informasi akuntansi yang digunakan ketika menggunakan aplikasi *Balipay*. Dimana penelitian lain belum terdapat yang menggunakan aplikasi *Balipay* sebagai obyek penelitian. Ditambah lagi variabel moderasi dalam penelitian ini

yaitu kepuasan pelanggan dan variabel terikat efektivitas penggunaan aplikasi *Balipay* menambah kebaharuan penelitian ini.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Balipay*?
2. Apakah persepsi kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Balipay*?
3. Apakah persepsi risiko berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Balipay*?
4. Apakah persepsi lingkungan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Balipay*?
5. Apakah sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Balipay*?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis:

1. Pengaruh positif persepsi kemudahan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Balipay*.
2. Pengaruh positif persepsi kepercayaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Balipay*.

3. Pengaruh positif persepsi risiko terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Balipay*.
4. Pengaruh positif persepsi lingkungan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Balipay*.
5. Pengaruh positif sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Balipay*.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang berarti dalam aspek teoritis maupun praktis yaitu sebagai berikut.

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menyumbang bukti empiris dan mendukung teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori kepercayaan kognitif dan *sosial exchange*. Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi *Balipay* dan dapat dijadikan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis yang dipelajari dalam perkuliahan dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian di masa mendatang untuk lebih dikembangkan.

#### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan memberikan kontribusi terhadap sistem transaksi digital khususnya di Provinsi Bali menggunakan aplikasi *Balipay*. Dimana diharapkan pada

masa mendatang penggunaan aplikasi pembayaran berbasis online lebih masih digunakan baik di sektor ekonomi, sosial, kehidupan sehari-hari termasuk di bidang pendidikan.

### **1.7 Penjelasan Istilah**

Penjelasan-penjelasan yang diuraikan pada tesis ini terdapat beberapa istilah atau singkatan yang digunakan yaitu dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. BPD : Bank Pembangunan Daerah
2. QRIS : *Quick Response Code Indonesian Standard*

### **1.8 Asumsi Penelitian**

Asumsi penelitian dalam penelitian ini merupakan suatu gambaran sangkaan, perkiraan, satu pendapat atau kesimpulan sementara, atau suatu teori sementara yang belum dibuktikan. Berdasarkan dari pengertian asumsi di atas, maka asumsi yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah kemudahan, kepercayaan, risiko dan lingkungan berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan aplikasi *Balipay*. Kepuasan pengguna mampu memoderasi pengaruh kemudahan, kepercayaan, risiko dan lingkungan berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan aplikasi *Balipay*.

### **1.9 Rencana Publikasi**

Penelitian ini direncanakan akan dipublikasikan pada Jurnal Ilmiah Akuntansi (JIA) Sinta2.