BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air adalah kebutuhan utama yang harus dipenuhi manusia agar dapat bertahan hidup. Air yang diperlukan harus memenuhi persyaratan kualitas yang baik seperti bebas rasa, bau dan warna. Perusahaan lokal yang berkecimpung pada bidang pelayanan air minum adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). sebagai negara berkembang, Indonesia tidak lepas dari konflik penyediaan air (Geoniti & Yustiana, 2020).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dibangun di berbagai wilayah kabupaten dan kota di Indonesia sebagai badan usaha yang bergerak dalam bidang penyedian air bersih. Perusahaan Daerah Air Minum adalah salah satu perusahaan BUMD yang dimiliki pemerintah daerah. Berdasarkan Undang-Undang No.5 tahun 1926 sebagai usaha milik Pemerintah Daerah (Pemda) yang memberikan jasa pelayanan dan menyelenggarakan kepentingan umum di bidang air minum (SHELEMO, 2023).

Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) memiliki fungsi sosial yang bertujuan melayani masyarakat dan fungsi ekonomi perusahaan yaitu mencari keuntungan. Hal ini sangat dibutuhkan kesetian pelanggan terhadap perusahaan (Rizqi & Suliyati, 2022).

Oliver mengutip Huriyati yang mendefinisikan loyalitas pelanggan sebagai suatu sikap yang menunjukkan komitmen perusahaan terhadap jasa atau produknya. Loyalitas pelanggan tersebut dengan cara yang konsisten dengan sikap mereka yang dapat memberi perubahan sikap pelanggan. Loyalitas pelanggan dapat dipengaruhi oleh perubahan yang dilakukan pada sistem perusahaan, seperti di bidang pembayaran. (Ulfa & Mayliza, 2019).

Pesatnya perkembangan teknologi digital, sistem pembayaran telah mengalami transformasi yang signifikan di berbagai sektor, termasuk sektor penyediaan layanan publik seperti Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Salah satu inovasi terbesar dalam bidang ini adalah implementasi pembayaran digital, yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi pembayaran tagihan dengan lebih mudah, cepat, dan efisien.

Mempertimbangkan manfaatnya, perlu juga diingatkan bahwa adopsi teknologi pembayaran digital terkini juga membawa tantangan tersendri. Misalnya, kekhawatiran tentang keamanan data dan privasi pengguna, serta masalah kompatibilitas antara berbagai platform pembayaran digital. Demikian teknologi pembayaran digital terkini dapat terus memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat dalam ekosistem pembayaran modern (Ummah, 2019).

PAM Tirta Karajae kota Parepare telah mulai menerapkan pembayaran digital pada tahun 2022 untuk memfasilitasi kebutuhan

pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan. Akuntan, sebagai ujung tombak dalam pengelolaan keuangan, dihadapkan pada tuntutan untuk meningkatkan keterampilan digital dan perilaku profesional agar dapat memanfaatkan peluang yang ada secara optimal.

Pembayaran digital juga membuka peluang bagi PAM Tirta Karajae dalam meningkatkan efisiensi operasional dan pengendalian internal. Implementasi pembayaran digital dapat meminimalkan risiko kesalahan pencatatan, mengurangi biaya administrasi, dan mempercepat proses rekonsiliasi keuangan. Dengan demikian, akuntan diharapkan mampu menjadi mitra strategis dalam pengambilan keputusan manajerial melalui penyajian laporan keuangan yang lebih akurat dan real-time.

Berdasarkan data per Desember 2024, jumlah pelanggan PAM Tirta Karajae mencapai 25.150 pelanggan. Dari jumlah tersebut, sebanyak 15.711 pelanggan telah menggunakan layanan pembayaran digital melalui mitra pembayaran, sedangkan 9.439 pelanggan masih melakukan pembayaran secara langsung di kantor pelayanan. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan telah beralih ke sistem pembayaran digital, meskipun masih terdapat sebagian yang memilih metode konvensional.

Perusahaan untuk dapat berkembang haruslah melalui perjuangan dan didukung dengan perencanaan yang matang dalam

menghadapi berbagai masalah dan rintangan yang timbul. Kesuksesan suatau Perusahaan bisa dilihat dari kinerjanya, sedangkan kinerja sebuah Perusahaan dapat dilihat dari segi keuangannya, dimana kita dapat menganalisis melalui data berupa laporan keuangannya (Untuk et al., 2022).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul "**ANALISIS PERILAKU AKUNTAN DALAM MENGHADAPI TANTANGAN DAN PELUANG BARU AKIBAT IMPLEMENTASI PEMBAYARAN DIGITAL PADA PAM TIRTA KARAJAE KOTA PAREPARE"**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perilaku akuntan dalam merespons implementasi pembayaran digital di PAM Tirta Karajae Kota Parepare?
2. Apa saja tantangan yang dihadapi oleh akuntan akibat penerapan sistem pembayaran digital di PAM Tirta Karajae Kota Parepare?
3. Peluang apa yang didapatkan oleh akuntan seiring dengan implementasi pembayaran digitaldi PAM Tirta Karajae?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis perilaku akuntan dalam menghadapi implementasi pembayaran digital di PAM Tirta Karajae.
2. Mengidentifikasi tantangan yang dihadapi akuntan sebagai akibat dari implementasi pembayaran digital.

3. Menggali peluang yang muncul bagi akuntan dalam penerapan pembayaran digital di Perusahaan PAM Tirta Karajae.

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis
    1) Penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur dan wawasan mengenai perilaku akuntan dalam menghadapi perubahan teknologi, khususnya terkait implementasi pembayaran digital dalam dunia akuntansi.
    2) Memberikan referensi ilmiah bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan topik serupa, terutama dalam konteks implementasi teknologi informasi akuntansi dan perilaku profesi akuntan.
2. Manfaat Praktis
    1) Memberikan Gambaran kesiapan dan adaptasi akuntan dalam implementasi pembayaran digital.
    2) Membantu mengidentifikasi tantangan, peluang, dan Langkah strategi untuk meningkatkan efisiensi serta transparansi keuangan.
    3) Memberikan inspirasi untuk penelitian lanjutan mengenai teknologi pembayaran digital dan dampak pada profesi akuntan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Akuntansi

1) Definisi Akuntansi

Definisi akuntansi cukup sederhana. Akuntansi adalah proses pencatatan setiap transaksi yang terjadi dalam sebuah bisnis dalam berbagai skala. Akuntansi adalah suatu jenis aktivitas bisnis yang melibatkan pengumpulan, verifikasi, dan pelaporan data atau transaksi ekonomi yang pada akhirnya memberikan sejumlah informasi keuangan yang akan dibutuhkan oleh pihak-pihak terkait dalam pengambilan keputusan (Moray et al., 2021).

Akuntansi merupakan komponen penting dalam operasi bisnis, sehingga manajemen dapat secara efektif mengelola arus kas tanpa masalah. Proses dasar akuntansi juga mengidentifikasi sumber daya dalam bentuk material maupun nonmaterial bagi perusahaan. Aset tersebut berfungsi sebagai aset jangka panjang bagi bisnis dengan nilai tersebut untuk memperoleh hasil. Sedangkan kewajiban merupakan hutang perusahaan, yang biasanya dalam bentuk uang tunai dari pihak perbankan.

Seorang akuntan harus memahami akuntansi dasar yang mencakup beberapa transaksi krusial serta absolut seperti pencatatan pendapatan serta biaya pengeluaran, aset, kewajiban, dan ekuitas.

2) Perilaku Akuntan

Akuntan ialah sebutan serta gelar profesional yg diberikan pada seorang sarjana yang sudah menempuh pendidikan pada fakultas ekonomi jurusan akuntansi pada suatu universitas atau perguruan tinggi dan sudah lulus Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAk).

Ketentuan mengenai praktik akuntan di Indonesia diatur dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1954 tentang pemakaian gelar akuntan (Accountant) yang mensyaratkan bahwa gelar akuntan hanya dapat dipakai oleh mereka yang telah menyelesaikan pendidikannya dari perguruan tinggi dan telah terdaftar pada Kementrian Keuangan Republik Indonesia.

Beberapa profesi akuntansi dengan bidang kerjanya yaitu:

a. Akuntan Publik

Akuntan publik dikenal sebagai akuntan eksternal, profesi ini bekerja secara independen dalam menyampaikan jasa-jasanya. Karena bersifat

independen, akuntan publik umumnya mempunyai kantor akuntannya sendiri dan memperlihatkan jasanya kepada warga umum.

b. Akuntan Pemerintah

Sesuai dengan namanya, seorang akuntan publik sudah mulai bekerja untuk berbagai lembaga pemerintah. Organisasi-organisasi ini disebut Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP).

Adapun tugas-tugas yang diatur oleh akuntan pemerintah antara lain adalah melakukan pemeriksaan dan pengawasan terhadap mata uang negara serta perancangan sistem akuntansi.

c. Akuntan Pendidik

Seorang akuntan pendidik harus rajin mengajar dan membimbing kurikulum akuntansi. Selain itu, akuntan pendidik juga penting untuk melakukan penelitian dan pengembangan pengetahuan yang berkaitan dengan akuntansi dasar.

Akuntan yang bertugas dalam bidang pendidikan akuntansi dasar, melakukan penelitian dan pengembangan akuntansi, mengajar dan menyusun

kurikuum pendidikan akuntansi di sebuah perguruan tinggi.

d. Akuntan Internal

Istilah “internal” mengacu pada jenis akuntansi profesional yang sering ditemukan dalam bisnis. Seperti halnya susunan organisasi dalam sebuah bisnis, akuntan internal juga memiliki aturannya sendiri. Hal ini berlaku bahkan hingga ke direktur akuntansi atau keuangan. Tugas dari akuntan internal adalah menyusun sistem akuntansi perusahaan, menyusun laporan untuk pihak luar, menyusun anggaran hingga menyelesaikan masalah pajak.

e. Akuntan Syariah

Bidang akuntan syariah cukup baru dan masih relatif belum banyak dikenal di Indonesia. Mereka biasanya bekerja untuk perusahaan yang menerapkan hukum Islam dalam menangani keuangan mereka. Mereka bekerja sesuai dengan standar syariah dan juga mematuhi prinsip-prinsip MUI.

f. Akuntan Pajak

Saat ini, bisnis menjalankan tugas akuntansi sesuai dengan kebutuhan mereka. Salah satu jenis

akuntan yang kini banyak digunakan oleh bisnis adalah akuntan pajak. Akuntan pajak adalah mereka yang hanya fokus pada pembuatan dan pemeliharaan pajak. Akuntan pajak akan memverifikasi uang yang akan dilaporkan ke Direktorat Pajak.

g. Akuntan Forensik

Akuntan forensik berguna untuk menganalisa kasus-kasus keuangan seperti pencurian, penggelapan, atau masalah akuntansi. Mereka melakukan analisis data keuangan yang akurat dan memberikan informasi yang dapat digunakan dalam proses hukum. Akuntan forensik sering berkolaborasi dengan penegak hukum dan penegak hukum.

Sebagai seorang akuntan harus mematuhi kode etik akuntansi profesional dan mematuhi standar akuntansi Indonesia. Indonesia memiliki sejumlah standar akuntansi yang digunakan oleh berbagai entitas bisnis dan organisasi. Standar akuntansi di Indonesia didasarkan pada teori-teori yang ada, seperti IFRS (International Financing Reporting Standards), yang digunakan dalam skala global. Sedangkan penggunaan IFRS sendiri ditentukan karena Indonesia merupakan anggota IFAC (International Federation Of Accountants) yang menjadikan IFRS sebagai standar akuntansi di Indonesia.

Perilaku etis adalah keterampilan penting yang harus dimiliki oleh setiap individu dalam bidang pekerjaannya, termasuk di Titik Akuntansi. Krisis yang terjadi di Indonesia dapat membantu menyoroti banyaknya kasus korupsi, penipuan, dan penggelapan, serta bentuk-bentuk kecurangan lainnya yang terjadi di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa etis dan kode etik diperlukan di setiap bidang profesi untuk mengidentifikasi mereka yang tidak mematuhi hukum dan dapat merugikan negara.

Profesionalisme sebagai seorang akuntan telah didefinisikan oleh etik bagi seorang akuntan sebagai perilaku normal untuk menjalin hubungan antara akuntan dan klien, dan etik bagi seorang akuntan adalah hubungan antara profesi dan masyarakat umum. Lembaga profesi dan instansi adalah sekelompok profesional dan lembaga yang membuat peraturan etika.

Hal ini dikarenakan etika dan perilaku secara spesifik yang bisa diterapkan pada berbagai profesi sehingga dalam pembuatannya dilakukan secara khusus dan sesuai dengan profesi di dan instansi di Indonesia peraturan tentang kode etik publik telah diatur oleh institut akuntan publik Indonesia.

Setiap profesi akuntan publik di Indonesia harus mematuhi dan mengikuti semua prinsip-prinsip dasar dan pedoman etika profesi yang telah ditetapkan oleh kode etik akuntan publik dengan cara yang sesuai. Prinsip integritas, prinsip objektivitas, prinsip kompetensi dan kehati-hatian profesional, prinsip kerahasiaan, dan prinsip perilaku proporsional merupakan landasan dari integritas akademis di tahun 2018.

Etika memiliki hubungan yang kuat dengan semua kebiasaan yang dibahas dan didiskusikan dalam nilai dan budaya. Dalam etika, terdapat pengetahuan yang memiliki nilai baik dan wajar dalam tulisan atau tindakan seseorang dan kewajiban moral (akhlak) yang dihormati oleh keluarga atau masyarakat.

Penerapan etika profesi mengurangi adanya perilaku yang tidak etis. Seperti menyampaikan hukuman bagi yang melanggar kode etik, pemantauan yang dilakukan oleh pengendalian internal, menaikkan budaya organisasi yang lebih ketat, menerapkan kode etik, kepemimpinan etis, dan memberikan training serta pembinaan mengenai perilaku tidak etis pada karyawan (Susilawati et al., 2022)

Kode etik profesional 2020 mengadopsi buku pedoman Kode Etik Internasional untuk Akuntan Profesional, yang mencakup Standar Independensi Internasional 2018 yang ditetapkan oleh Dewan Standar Etika Internasional untuk Akuntan. Faktor terpenting untuk praktik publik adalah kode etik American Institute of Certified Public Accountants (AICPA).

Perilaku akuntan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai respons, tindakan, dan sikap yang ditunjukkan oleh akuntan dalam menghadapi tantangan dan peluang yang muncul akibat implementasi pembayaran digital. Perilaku ini mencakup berbagai aspek, seperti kemampuan adaptasi, penerimaan terhadap perubahan, serta pemanfaatan teknologi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka.

Sistem pembayaran digital memiliki peran krusial bagi perkembangan bisnis yang bergerak di sektor halal karena mampu menyediakan kemudahan, efisiensi, dan meningkatkan daya saing dalam aktivitas transaksi (Armiani et al., 2021).

3) Kunci Akuntansi dasar

Memahami akuntansi dasar perlu penerapan empat langkah penting dalam menyusun laporan keuangan yang akurat. Empat poin ini saling menunjang sehingga akuntan dapat dengan mudah menyajikan laporan yang ringkas,

dimana pihak manajemen dapat mempelajari dengan mudah. Hal penting tersebut adalah:

a. Mencatat

Pencatatan transaksi sangat penting untuk menangani seluruh situasi arus kas atau cash flow dalam sebuah bisnis. Akuntan dapat melaporkan transaksi keuangan kepada pemilik, yang tentunya dapat mengidentifikasi setiap masalah yang muncul. Pencatatan rutin memiliki keuntungan bahwa manajemen dapat memahami setiap kegiatan operasional secara detail..

b. Pengulangan dengan Statistik

Akuntan harus memiliki catatan statistik setiap bulan. Catatan bulan sebelumnya dapat dibandingkan, dengan demikian dapat mengetahui keuntungan bisnis dalam jangka waktu panjang. Setiap catatan statistik setiap bulan dalam menilai situasi keuangan menjadi lebih mudah.

c. Menafsirkan Angka

Ketika seorang akuntan menyebutkan nominal pengeluaran dan pemasukan, mereka harus dapat menentukan apakah nominal akhir tersebut menunjukkan kerugian atau keuntungan. Perbedaan

angka yang signifikan di antara bisnis. Persentase keuntungan juga cenderung berbeda antara pendapatan usaha kecil dan besar.

d. Menganalisis

Analisis dibuat setelah akuntan memiliki gambaran tentang seluruh arus kas perusahaan. Analisis akuntan dapat menjadi tugas jangka panjang yang harus diselesaikan oleh tim manajemen untuk meningkatkan keuntungan atau mengurangi penurunan pertumbuhan bisnis.

2. Tantangan

Tantangan adalah suatu hal, atau bentuk usaha yang dimiliki tujuan untuk mengguga kemampuan (Aprianti & Nurfadilah, 2019). Dalam kehidupan pribadi, tantangan bisa berupa upaya untuk meningkatkan keterampilan, mengatasi rasa takut, atau menyeimbangkan antara pekerjaan dan kehidupan. Di dunia profesional, tantangan sering kali berkaitan dengan pencapaian target, menyelesaikan masalah di tempat kerja, atau menghadapi persaingan. Sementara itu, tantangan sosial mencakup isu-isu besar seperti kemiskinan, pendidikan, dan kesehatan masyarakat.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), tantangan dapat dipahami sebagai suatu konsep atau tujuan

yang mendorong atau memotivasi seseorang untuk meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan masalah atau melakukan pekerjaannya dengan lebih efektif. Tantangan adalah bantuan atau bimbingan yang diberikan oleh suatu entitas, baik itu individu, organisasi, atau bisnis, untuk mencapai tujuan atau menghadapi situasi tertentu.(Aprilia & Ibrahim, 2024).

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin modern, teknologi informasi menjadi bagian yang semakin penting di dunia. Akibatnya, transaksi keuangan tidak lagi hanya menggunakan uang kertas tetapi juga mata uang digital. Komponen sistem informasi akuntansi meliputi prosedur manual dan otomatis yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, dan mencatat data aktivitas bisnis. Perangkat lunak dan infrastruktur teknologi informasi juga diperlukan untuk mendukung prosedur-prosedur tersebut.

Komponen lainnya yang penting adalah orang-orang yang mengoperasionalkan sistem tersebut.Namun saat ini komponen manusia (akuntan) menjadi salah satu profesi yang terkena dampak revolusi industri 4.0. Profesi akuntan adalah salah satu profesi yang mungkin akan tergantikan oleh robot (Cahyadi, 2019).

Tantangan dapat bersifat internal atau eksternal, dan mencakup berbagai faktor seperti persaingan, perubahan pasar, atau kendala internal seperti sumber daya.

Tantangan internal dapat meliputi keterbatasan dalam infrastruktur teknologi, kurangnya pemahaman atau keterampilan karyawan dalam mengoperasikan sistem digital, serta resistensi terhadap perubahan dari pihak internal perusahaan. Misalnya dalam penerapan sistem pembayaran digital di PAM Tirta Karajae, beberapa staf mungkin mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan teknologi baru.

Tantangan eksternal bisa datang dari faktor luar perusahaan, seperti perusahaan regulasi pemerintah, persaingan dengan penyediaan layanan serupa, serta adopsi teknologi oleh pelanggan. Salah satu kendala yang mungkin dihadapi adalah masih adanya pelanggan yang kurang paham dengan metode pembayaran digital.

3. Peluang

Peluang adalah kesempatan yang dimiliki seseorang untuk mencapai tujuan (keuntungan, uang, kekayaan) dengan cara melakukan usaha yang memanfaatkan berbagai sumber daya yang dimiliki (Putri & Radiman, 2022). Peluang memberikan potensi keuntungan, perkembangan, atau

kemajuan bagi suatu entitas. Peluang muncul dari perubahan pasar, inovasi, perkembangan teknologi, atau kekosongan dalam pasar yang dapat dimanfaatkan untuk keuntungan.

Digitalisasi pembayaran membuka peluang besar dalam menciptakan sistem transaksi yang lebih cepat dan aman. Dengan memanfaatkan inovasi teknologi dan memperhatikan kebutuhan pasar, berbagai pihak dapat mengembangkan solusi pembayaran yang lebih efektif, inklusif, dan keberlanjutan.

4. Perilaku Terencana *(Theory of Planned Behavior)*

Fokus utama dari teori ini adalah niat perilaku sebagai langkah awal sebelum melakukan perilaku yang sebenarnya. Menurut teori ini, niat merupakan kualitas yang ada dalam diri seseorang sebelum ia bertindak. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang, seperti sikap dan norma subyektif, bekerja melalui niat untuk menentukan apakah perilaku seseorang akan didasari oleh niat atau tidak (Faisal, 2020).

Teori perilaku terencana atau *theory of planned behavior* (TPB) ini adalah teori yang terdiri dari tiga hal, yang pertama adalah kemungkinan mengevaluasi hasil dari perilaku. Kedua, kepercayaan tentang standar perilaku harapan dan motivasi untuk mencapai atau memenuhi

harapan itu. Ketiga, kepercayaan tentang faktor-faktor yang dapat memperkuat atau menghambat perilaku dan kesadaran kekuatan faktor-faktor ini (kontrol keyakinan) (Rahmi Rafiqa & Angelina Setiawan, 2020).

Penelitian ini teori perilaku terencana (TPB) dapat mengukur perilaku akuntan dalam menghadapi tantangan dan peluang baru akibat implementasi pembayaran digital.

5. Tekonologi Pembayaran Digital

Wardana berpendapat bahwa teknologi memiliki peran yang semakin penting seperti transformasi digital pembayaran yang berkaitan dengan dengan sektor keuangan. Transformasi digital telah mempengaruhi model bisnis dalam sektor keuangan.

Perubahan ini telah memungkinkan adopsi layanan berbasis teknologi yang menciptakan segmen pasar baru dan produk-produk baru berbasis teknologiKemajuan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor, termasuk sistem pembayaran. Pembayaran digital adalah metode transaksi non-tunai yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi proses pembayaran. Pembyaran digital mencakup berbagai platfrom seperti e-wallet, virtual

banking,QR code, dan pembayaran online lainnya (Muria & Alim, 2021).

Implementasi pembayaran digital memiliki dampak terhadap efisiensi dan transparansi pengelolaan keuangan Perusahaan. Pembayaran digital memungkinkan proses transaksi yang lebih cepat, akurat, dan minim kesalahan dibandingkan metode manual. Bagi PAM Tirta Karajae Kota Parepare, ini sangat penting bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran. Selain itu, integritas pembayaran digital dengan sistem akuntansi Perusahaan memudahkan dalam penyusunan laporan keuangan yang lebih akurat dan sesuai dengan standar akuntansi.

6. *Teori Technologi Acceptance Model (TAM*)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan suatu model yang dibangun untuk menganalisa dan memahami, faktor–faktor mempengaruhi diterimanya suatu penggunaan teknologi. Model ini diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1986. TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan *(Acceptance)* pengguna terhadap suatu teknologi, TAM merupakan suatu model yang dianggap sangat berpengaruh dan pada umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap sistem teknologi (Muria & Alim, 2021).

Abadi (2019) melakukan penelitian dengan hasil Perceived Useffulness mempengaruhi minat customer OVO secara positif dalam menggunakan aplikasi. Sehingga teori ini dapat menjelaskan perilaku akuntan dalan menghadapi tantangan dan peluang akibat.

Implementasi pembayaran digital, TAM dapat digunakan untuk memahami faktor-faktor yang mendorong atau menghambat penerimaan teknologi oleh akuntan PAM Tirta KarajaeKota Parepare.

B. Penelitian Terdahulu

Vera Putri Nasyati, Sari Marliani, July Yuliawati (2024) dengan judul Analisis Penjualan menggunakan Sistem Pembayaran Digital untuk menaikkan Pendapatan UMKM Molases Tetes Tebu. Metode yang dipergunakan pada penelitian ini ialah analisi deskriptif menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. hasil asal penelitian ini adalah yang akan terjadi PD. Nasep Jaya sudah mengadopsi M-Banking, QRIS, serta platform marketplace menjadi sistem pembayaran digital melalui perangkat lunak e-commerce mirip Shopee. Meskipun menghadapi tantangan pemantauan harga buat penawaran bonus konsumen baru, implementasi ini diharapkan mempercepat serta kendali pada pelayanan penjualan, memperkuat efisiensi operasional. tetapi secara hemat, harga jual online yg lebih kompetitif menyampaikan

keuntungan meskipun dikenakan potongan admin kurang lebih tiga% buat shopee, 0,7% QRIS, serta Rp. 6.500 untuk transfer antar bank. Penggunaan M-Banking memfasilitasi transaksi secara efisien, QRIS memberikan metode pembayaran yang lebih cepat serta simpel,sedangkan kehadiran di platform e-commerce, mirip Shopee, memperluas jangkauan pasar.

Oktaviani Astridtia, Agung Dwi Nugroho (2024) dengan judul Analisis Penerapan Pembayaran Digital Qris Dalam Kemudahan UMKM di Kota Surabaya. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah studi pustaka. Hasil dari penelitian ini adalah Qris sangat membantu pedagang dalam proses transaksi dan menjaga keamanan pendapatan. Penyebab meningkatnya pendapatan harian pedagang UMKM adalah karena adanya Qris.

Nuzul Ihsan, Saparuddin Siregar (2024) dengan judul Analisis Implementasi Sistem Pembayaran Quick Respond Indonesia Standard (QRIS) Di Pasar Bhaktiar Kisaran. Penelitian ini menggunkan metode kualitatif dengan pendekatan deduktif-induktif. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa Mayoritas pedagang di Pasar Bhakti Kabupaten Asahan memiliki pengetahuan tenta ng QRIS sebagai alat pembayaran digital yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia. Mereka menganggap QRIS memiliki keunggulan dibandingkan dengan sistem

pembayaran digital lainnya seperti OVO, Gopay, dan Dana karena transaksinya tercatat secara otomatis dan memudahkan mereka dalam memberikan kembalian tanpa perlu uang receh. QRIS memberikan manfaat bagi pedagang di Pasar Bhakti Kabupaten Asahan, terutama dalam hal kemudahan transaksi. Dengan QR Code, konsumen dapat melakukan transaksi non-tunai secara cepat menggunakan handphone mereka. Kemudahan ini meningkatkan peluang berbelanja di tempat pedagang yang menggunakan QRIS, sehingga secara tidak langsung dapat meningkatkan pendapatan pedagang. antangan yang dihadapi pedagang di Pasar Bhakti Kabupaten Asahan dalam menggunakan QRIS termasuk ketidakstabilan jaringan internet yang menyulitkan proses transaksi, serta adanya biaya merchant discount rate (MDR) sebesar 0,07% yang dikenakan kepada pedagang (Ihsan & Siregar, 2024).

Nidya Rofi (2022) dengan judul Analisis Manajemen Resiko Operasional Pengguna Aplikasi E-Wallet “Dana” Dengan Implementasi Pci Dss1 dengan menggunakan metode pendekatan normative. Hasil penelitian ini yaitu Dengan teknologi canggih yang berkembang yang mendukung transaksi seluler dan menjadikannya transparan dan lebih nyaman, konsumen telah mengembangkan kepercayaan dan kebiasaan mereka dalam

menggunakan sistem pembayaran seluler. The Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) atau Standar keamanan PCI adalah terbukti mampu membantu meminimalisasikan berbagai resiko operasional dari penggunaan ewallet. PCI DSS sebagai persyaratan teknis dan operasional yang ditetapkan oleh Dewan Standar Keamanan Industri Kartu Pembayaran untuk melindungi data pemegang kartu. Standar ini secara global mengatur semua pedagang dan organisasi yang menyimpan, memproses atau mengirimkan data ini dengan persyaratan baru untuk pengembang perangkat lunak dan produsen aplikasi dan perangkat yang digunakan dalam transaksi.

Dzakisyah Alyus Mubarak, Muhammad Heru Akhmadi, Erlita Nurma Wati (2022) dengan judul Impelentasi Sistem Aplikasi Pembayaran Digital Payment Dalam Pelaksanaan Pembayaran Berbasis Cashless di Masa Pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penerapan aplikasi digital Payment (DigiPay) memberikan kemudahan bagi satuan kerja dalam pemenuhan belanja barang kebutuhan operasional kantor. Aplikasi DigiPay mendorong bendahara pengeluaran melakukan transaksi pembayaran non tunai *(cashless).* Beberapa faktor keberhasilan penerapan aplikasi DigiPay seperti situasi pandemi Covid-19, kebijakan pemerintah mendorong pembayaran non tunai, kemajuan teknologi informasi

perbankan, dan model bisnis Digpay yang mendorong UMKM dan koperasi ikut andil dalam perdagangan barang/jasa satuan kerja.

Nesha Nenandha Hendriyawan, Sekar Mayangsari (2022) dengan judul Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, dan Resiko Terhadap Minat Penggunaan Layanan Pembayaran Digital pada Mahasiswa Akuntansi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil yang terkait adalah pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan dan resiko terhadap layanan pembayaran digital yang telah dianalisis dengan menggunakan pengujian hipotesis dan pendekatan teoritis, maka persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan layanan pembayaran digital pada mahasiswa akuntansi. Tingkat persepsi kebermanfaatan akan mempengaruhi minat penggunaan layanan pembayaran digital.

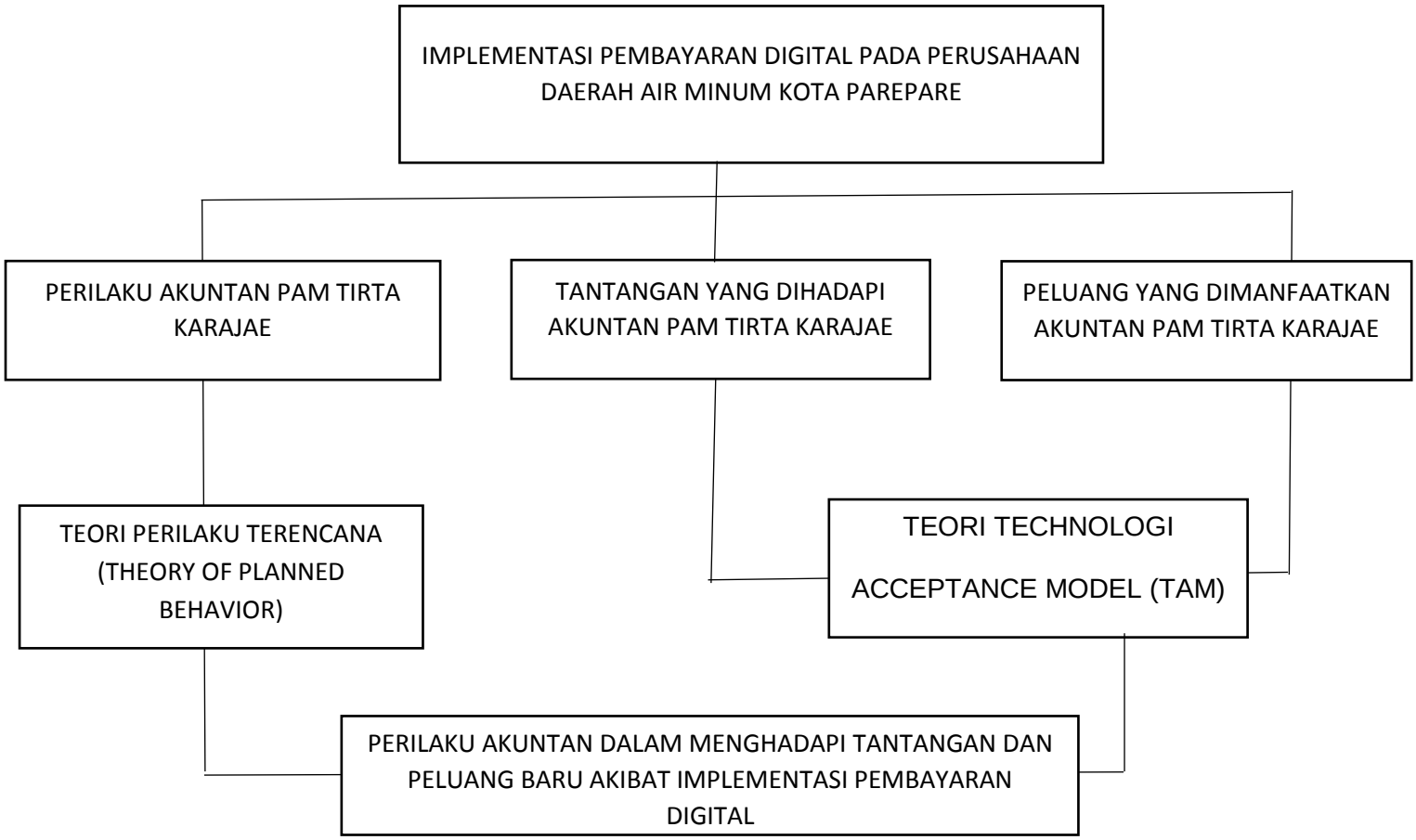
Risky Mezi Muria, Mohammad NIizarul Perilaku Alim (2021) dengan judul Perilaku Etis Dan Kode Etik Akuntan Profesional Dalam Akuntan Publik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian in adalah pentingnya kode etik dimiliki oeleh seorang akuntan. Kode etik yang dimiliki seseorang akuntan publik merupakan sebagai bentuk pedoman dan aturan bagi seluruh anggota dalam pemenuhan tanggung jawab profesionalnya dalam melakukan berbagi bentuk perikatan dan pekerjaan dalam profesi. Implementasi dari kode etik yang sesuai

akan memperoleh kepercayaan dari masyarakat terkait jasa akuntan yang telah diberikan.

Rika Mawarni, Muhammad Iqbal Fasa', Suharto (2021) dengan judul Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retantion Pada Masa Covid-19. Penelitian menggunaka metode analisis kualitaif. Hasil yang didapat pada penelitian ini adalah berdasarkan data dari lembaga keuangan dunia menyatakan hanya 54% dari masyarakat Indonesia yang tersentuh layanan perbankan. Transaksi ekonomi dan keuangan digital terus tumbuh tinggi sejalan dengan semakin maraknya penggunaan platform e-commerce dan instrumen digital di masa pandemi, serta kuatnya preferensi dan akseptasi masyarakat akan digital.

C. Kerangka Konseptual

Gambar 2. 1
Kerangka Konseptual



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif mempunyai tujuan utama untuk mengeksplorasi dan memahami fenomena yang kompleks secara mendalam, seperti perilaku, pengalaman, atau persepsi individu maupun kelompok dalam situasi tertentu.

Konteks penelitian dengan menggunakan metode kualitatif dapat memberikan pendekatan yang kaya untuk memahami bagaimana akuntan berperilaku ketika dihadapkan pada implementasi sistem pembayaran digital di PAM Tirta Karajae Kota Parepare. Metode kualitatif juga memungkinkan untuk mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi oleh akuntan.

Tantangan tersebut mungkin mencakup keterbatasan kompetensi teknis mereka dalam mengoperasikan sistem digital, resistensi terhadap perubahan karena kebiasaan menggunakan metode tradisional, atau bahkan kurangnya dukungan dari organisasi, seperti pelatihan dan fasilitas teknologi. Pendekatan ini, dapat memahami secara rinci bagaimana tantangan-tantangan

tersebut memengaruhi perilaku akuntan dan bagaimana mereka mencoba mengatasinya.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

   Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian dilakukan baik dengan observasi serta mengumpulkan data sesuai dengan hal- hal yang dibutuhkan dalam rumusan masalah. Penelitian ini akan dilaksanakan di PAM Tirta Karajae Jl. Ujung Baru, Kecamatan Soreang Kota Parepare, Sulawesi Selatan.

2. Waktu Penelitian

   Waktu penelitian merupakan waktu yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian. Waktu yang dipakai peneliti dalam melakukan penelitian yang mencakup observasi lapangan, penyusunan rancangan penelitian dan analisi data hasil penelitian sekitar tiga bulan. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Januari-Maret 2025.

C. Informan

Informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan peran penting dan keterlibatan langsung mereka dalam pengelolaan keuangan di PAM Tirta Karajae, khususnya dalam implementasi sistem pembayaran digital. Kriteria informan meliputi akuntan atau staf keuangan yang telah bekerja di perusahaan selama minimal satu

tahun. Pengalaman ini dianggap penting untuk memastikan mereka memiliki pemahaman yang mendalam mengenai proses keuangan, khususnya terkait pencatatan, pelaporan, dan pengelolaan transaksi yang menggunakan sistem pembayaran digital.

Informan harus memiliki pengetahuan mengenai kebijakan dan prosedur sistem pembayaran digital yang diterapkan di perusahaan. Mereka juga diharapkan dapat memberikan pandangan berdasarkan pengalaman pribadi terkait berbagai tantangan dan peluang yang muncul selama penerapan sistem baru tersebut. Kriteria ini, penelitian diharapkan dapat menggali data yang relevan, mendalam, dan sesuai dengan fokus kajian, sehingga memberikan gambaran yang komprehensif mengenai perilaku akuntan dalam menghadapi perubahan teknologi pembayaran.

D. Definisi Operasional Variabel

1. Perilaku Akuntan

   Akuntan publik adalah akuntan yang berpraktik dalam kantor akuntan publik, yang memberikan berbagai layanan sesuai dengan standar profesional akuntan publik, termasuk audit, atestasi, akuntansi, dan tinjauan keuangan. Profesi akuntan publik memiliki peran penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat, karena mereka bertanggung jawab untuk memberikan opini maupun hasil audit yang telah dilakukan berdasarkan sikap profesionalismenya.

2. Tantangan

Tantangan adalah kondisi atau situasi yang membutuhkan upaya ekstra untuk dihadapi atau diselesaikan, sering kali melibatkan rintangan, kesulitan atau hambatan yang menguji kemamouan, ketahanan, dan kreativitas seseorang maupun kelompok.

3. Peluang

Implementasi pembayaran digital menghadirkan berbagai peluang signifikan yang dapat dimanfaatkan oleh akuntan untuk meningkatkan kinerja dan memperluas peran strategis mereka dalam organisasi. Kemajuan teknologi yang mengubah cara pengelolaan keuangan, pembayaran digital mampu menciptakan efisiensi dalam proses administrasi. Sistem digital ini memungkinkan akuntan mengurangi beban kerja manual yang sering kali memakan waktu, seperti pencatatan transaksi secara konvensional. Sebagai gantinya, akuntan dapat mengalokasikan waktu mereka untuk melakukan analisis data keuangan yang lebih mendalam dan berkontribusi pada perencanaan strategis perusahaan.

Peluang untuk berinovasi juga menjadi salah satu dampak positif dari sistem pembayaran digital. Akuntan dapat terlibat dalam pengembangan dan penyempurnaan proses keuangan berbasis teknologi, mendorong budaya inovasi di lingkungan kerja. Selain

itu, teknologi ini sering kali dilengkapi dengan fitur keamanan yang canggih, memberikan perlindungan data yang lebih baik dibandingkan metode manual. Dengan demikian, akuntan dapat bekerja dalam lingkungan yang lebih aman dan terpercaya.

4. Implementasi Pembayaran Digital

Implementasi pembayaran digital merupakan proses penerapan teknologi dalam sistem transaksi keuangan untuk menggantikan atau melengkapi metode pembayaran tradisional. Sistem ini memungkinkan individu dan organisasi untuk melakukan transaksi secara elektronik menggunakan platform berbasis teknologi, seperti aplikasi mobile banking, e-wallet, QR code, atau layanan pembayaran daring lainnya. Tujuan utama dari implementasi pembayaran digital adalah meningkatkan efisiensi, kenyamanan, keamanan, dan transparansi dalam proses transaksi keuangan.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

   a. Data Primer

      Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Menurut Husein Umar data primer adalah data data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil

pengisian kuesioner dan observasi yang biasa dilakukan oleh peneliti. Penelitian ini pengambilan sampel berdasarkan Purposive Sampling yang digunakan untuk menetapkan kriteria informan yaitu berasal dari akuntan, manajer keuangan, atau staf di PAM Tirta Karajae yang terlibat lansung dalam implementasi pembayaran digital. Informan terdiri dari 5 orang, bagian pengelolaan kas, penagihan, umum, dan pembukuan.

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang tidak langsung dari objek penelitian, seperti melalui wawancara. Data ini dapat berasal dari informasi yang telah dikumpulkan oleh organisasi atau individu lain, seperti data sensus yang dihimpun oleh pemerintah.

2. Sumber data

Data yang digunakan peneliti yakni data kualitatif. Sumber data kualitatif adalah berbagai pihak atau bahan yang menyediakan informasi dalam bentuk deskriptif, naratif, atau non-numerik. Data ini membantu peneliti memahami secara mendalam mengenai latar belakang serta membandingkan temuan penelitian.

F. Teknik Pengumpulan data

1. Wawancara

   Wawancara merupakan salah satu cara yang efektif untuk mengumpulkan informasi atau data dari seseorang atau kelompok orang. Wawancara ialah metode mengumpulkan data dengan cara berkomunikasi secara langsung dengan narasumber, seperti individu atau kelompok, untuk mendapatkan informasi mendalam terkait subjek penelitian. Penelitian ini sumber yang diwawancarai adalah para akuntan, manajer keuangan, staf penagihan di PAM Tirta Karajae yang terlibat lansung dalam implementasi pembayaran digital.

2. Observasi

   Menurut Sugiyono (2018) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Teknik ini digunakan ketika penelitian berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, fenomena alam, serta dalam situasi di mana jumlah responden yang diamati tidak terlalu banyak. Metode ini penulis gunakan untuk mengetahui perilaku akuntan dalam menghadapi tantangan dan berbagai peluang baru akibat implementasi pembayaran digital PAM Tirta Karajae Kota Parepare.

3. Dokumentasi

Pengumpulan dokumen terkait, seperti laporan yang membayar secara digital dan catatan lain yang relevan dengan penerapan teknologi akuntansi, juga termasuk dalam data primer. Dokumentasi ini dapat memberikan konteks tambahan untuk pemahaman yang lebih baik terhadap hasil wawancara dan observasi. Penelitian ini mencakup dokumen internal PAM Tirta Karajae.

G. Teknik Analisi Data

1. Analisi Data

Analisis data adalah proses sistematis untuk menguraikan, menginterpretasikan, dan mengolah data agar dapat diambil kesimpulan yang berharga. Ini adalah langkah kritis dalam mengubah data mentah menjadi informasi yang berguna. Proses analisis data melibatkan beberapa tahap, termasuk pengumpulan data, penyusunan data, pengolahan data dan pembuatan laporan hasil.

2. Reduksi Data

Secara umum, reduksi data adalah proses pengolahan data yang telah didapatkan dari hasil observasi atau penelitian.. Reduksi data adalah suatu proses pemilihan data, pemusatan data, penyederhanaan data, hingga transformasi data kasar yang ditemukan di lapangan.

3. Penyajiian Data

Penyajian data adalah proses mengatur dan menyusun data menjadi bentuk yang lebih mudah dipahami. Tanpa ada penyajian yang tepat, sorang peneliti akan kesulitan untuk menganalisis hasil akhir penelitian. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk tabel, diagram, maupun grafik.

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah PAM Tirta Karajae Kota Parepare

Sejak awal penyediaan air minum di Kota Parepare, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Parepare beroperasi sebagai Intansi Water Leideng Afdeling milik pemerintah Hindia Belanda. Setelah Kemerdekaan Republik Indonesia tahun 1945, pemerintah, pengelolaan air minum diteruskan oleh pemerintahh Swaparaja (Pemerintah Daerah Parepare Swaparaja (Pemerintah Daerah Parepare) mengambil alih pengelolaan air minum

Mengingat pengelolaan air bersih memerlukan penanganan spesifik, maka selanjutnya pengelolaan air higienis diserahkan kepada Dinas Pekerjaan Umum Kota Madya Parepare, yang saat itu mengandalkan dua sumber air di Soreang dengan kapasitas produksi sebesar 4 liter per detik.

Kebutuhan air minum pada saat itu sangat mendesak, sebagai akibatnya pada tahun 1972 pihak UNICEF melalui Dinas Kesehatan Kota Madya Parepare mengadakan pemasangan jaringan pipa transmisi/ distribusi sepanjang 5.200 m untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi rumah sakit. Disamping itu Dinas Pekerjaan Umum sendiri melaksanakan pemasangan jaringan pipa sepanjang 4.650 m

untuk melayani masyarakat pada daerah yang padat penduduknya. Juga waktu itu jumlah, pelanggan baru mencapai 490 sambungan atau cakupan pelayanan yang hanya 6% dari jumlah penduduk Parepare.

Sejak beralih dari pemerintahan Belanda ke pemerintahan Swapraja, sistem penyediaan air minum berstatus sebagai dinas perusahaan air minum yang berada di bawah pengawasan dan pengelolaan Pemerintah Daerah Kota Madya Parepare, dengan manfaat untuk melayani masyarakat, sehinggah tidaklah diarahkan buat mencari keuntungan yang sebesar-besarnya, melainkan untuk menyediakan layanan air untuk masyarakat.

Meski secara normatif Perusahaan Daerah Air Minum Kota madya Parepare sudah terbentuk, tetapi secara teknis pengelolaannya masih dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dengan pendanaan yang bersumber dari APBD Kota Madya Parepare. Untuk mengoptimalkan fungsi Perusahaan Daerah Air Minum sebagai BUMD, Wali Kota Madya KDH Tingkat II Parepare mengeluarkan Surat Keputusan No. KPTS. 15/Wkp/1980 pada 1 Januari 1980. Selanjutnya, pada 15 April 1980 dilakukan serah terima seluruh hak dan kewajiban, perlengkapan, kekayaan, serta pengelolaan air minum dari Dinas Pekerjaan Umum Kota Madya Parepare kepada Perusahaan Daerah Minum agar dikelola secara teknis dan administrasu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

B. Perkembangan Perusahaan atau Intstansi/Daerah

Pada awal pendiriannya, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare hanya memiliki sumber air dengan kapasitas produksi 4 liter per detik, yang diperuntukkan khusus bagi Rumah Sakit Umum Kota Madya Parepare. Sejalan dengan perkembangan kota dan peningkatan jumlah penduduk, pada tahun 1980 dilakukan penambahan kapasitas produksi air dengan pengeboran lima sumur dalam, masing-masing memiliki kapasitas produksi sebesar 20 liter per detik.

Penambahan kapasitas produksi tersebut didanai oleh IBRD, RDI serta Modal Pemerintahan pusat (PMP) sebesar Rp. 2.554.632.290,19 mengunakan rincian pinjaman dari IBRD sebesar Rp. 1.598.632.290,19 sedangkan RDI Rp. 156.000.000,- dan PMP Sebesarnya Rp. 800.000.000,-.

Kapasitas produksi air sebesar 100 liter per detik dianggap cukup untuk memenuhi kebutuhan air bersih, terutama di wilayah kota bawah. Sesuai dengan perencanaan (master plan) yang disusun oleh konsultan Bank Dunia, layanan air difokuskan pada area tersebut. Namun, seiring dengan perkembangan kota yang bergeser ke daerah atas, kebutuhan akan air bersih di wilayah tersebut pun ikut meningkat.

Master plan yang dibuat tidak sesuai lagi dengan perkembangan kota, tentunya kebutuhan air bersih khususnya daerah kota atas mengalami kesulitan, dengan kondisi tersebut, maka manajemen mendirikan Instalasi Pengelolaan Air (IPA) untuk memenuhi keperluan air khususnya wilayah kota atas.

Usaha yang dibutuhkan dalam memenuhi air bersih di daerah kota Parepare, manajemen mengambil langkah strategis dengan membangun Instalasi Pengelolaan Air (IPA). Langkah ini merupakan bagian dari komitmen perusahaan dalam mewujudkan pelayanan yang lebih baik dan merata bagi seluruh pelanggan. Untuk mendukung visi dan misi perusahaan dalam menyediakan layanan air bersih yang berkualitas, berikut adalah visi dan misi PAM Tirta Karajae:

1. Visi

Mewujudkan Perusahaan yang mandiri, unggul, dan terpercaya.

2. Misi

Perusahaan PAM Tirta Karajae Kota Parep adalah penyelengaraan kemanfaat umum untuk menyiapkan dan memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat sesuai standar Kesehatan dengan fokus pada kualitas, kuantitas, kontinuitas, produksifitas, dan profitabilitas.

1) Kualitas

Kualitas adalah totalitas dari fitur-fitur dan karateristik yang dimiliki oleh produk yang sanggup untuk memuaskan konsumen.

2) Kuantitas

Kuantitas adalah segalam macam bentuk suatu ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang di dapat dinyatakan dengan ukuran angka.

3) Kontinuitas

Kontinuitas adalah kesinambungan, keberlanjutan, atau keadaan.

4) Pruduksifitas

Pruktivitas merupakan istilah dalam kegiatan pruduksi sebagai perbandingan antara luaran dengan masukan atau, suatu ukuran yang menyatakan bagaimana baiknya sumber daya diatur dan dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang optimal.

5) Profitabilitas

Profitabilitas adalah rasio keuangan yang mengukur kemampuan suatu Perusahaan dalam memperoleh laba atau profit dengan suatu ukuran dalam persentase untuk menilai sejauh mana Perusahaan mampu menghasilkan laba atau keuntungan.

3. Motto

Memberikan motivasi kepada karyawan PAM Tirta Karajae Kota Parepare dalam melayani pelanggan, maka manajemen menetapkan motto dengan mempertimbangkan masukan dari

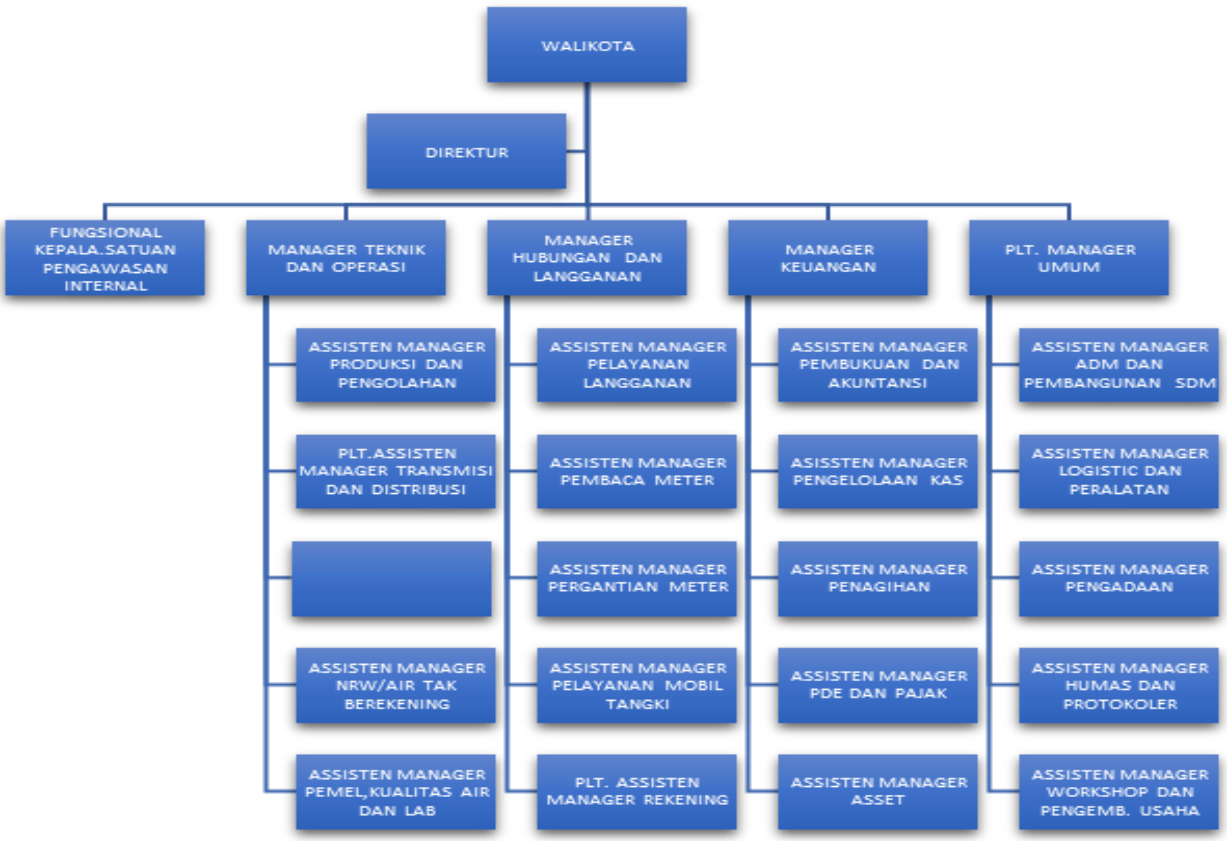
karyawan. Motto yang di tetapkan adalalh “Melayani Dengan Hati Yang Jernih”.

C. Struktur Perusahaan atau Intansi/Daerah

Struktur organisasi untuk Dewan Pengawasan dan Direktur diatur dalan Peraturan Walikota Parepare Nomor: 23 Tahun 2016 tanggal 19 Agustus 2016 tentang strukur organisasi PDAM Parepare, sedangkan untuk pajabat struktural dan fungsional diatur melalui Keputusan Direktur PDAM Kota Parepare Nomor: 32/PDAM/X/2016 Tahun 2016 tanggal 17 Oktober 2016

Gambar 4. 1

Struktur PAM Tirta Karajae Kota Parepare 2024



Susunan organisasi perusahaan sangat penting untuk memberikan gambaran tugas dan kewajiban dari masing-masing sehingga nantinya pemilik perusahaan ataupun sejenisnya bisa melakukan evaluasi terhadap kinerja pada masing-masing bagian sesuai tugas dan kewajibannya. Berikut ini tampilan struktur organisasi Perusahaan daerah Minum kota Parepare.

1. Dewan Pengawas

Tugas dan Wewenang Dewan Pengawas PAM Tirta Karajae Kota Parepare sebagai berikut:

1) Melaksanakan pengawasan, pengendalian dan pembinaan terhadap pengurusan dan pengelolaan PAM Tirta Karajae.
2) Memberikan pertimbangan dan saran kepada Walikota diminta atau tidak diminta guna perbaikan dan pengembangan PAM Tirta Karajae antara lain pengangkatan Direktur, Program kerja yang diajukan oleh Direktur, rencana perubahan status kekayaan PAM Tirta Karajae, rencana pinjaman dan ikatan hukum dengan pihak lain, serta menerima memeriksa dan menandatangani Laporan Triwulan dan Laporan Tahunan.
3) Memeriksa dan menyampaikan Rencana Bisnis (Business plan / Corporate plan), dan Rencana Bisnis dan Anggaran Tahunan PAM Tirta Karajae yang dibuat Direktur kepada Walikota untuk mendapatkan pengesahan.

4) Melaksanakan tugas lain yang ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Manajemen

Tabel 4. 1
Manajemen PAM Tirta Karajae

Direktur	:	Andi Firdaus Djollong, SE,.M.Si
Manajer Teknik & Operasi	:	Wahid
Manajer Hubungan Langganan	:	Andi Mukhtar
Manajer Keuangan	:	Salman
Manajer Umum	:	Juhanna, SE

Sumber: PAM Tirta Karajae 2024

1) Tugas Direktur adalah menyusun perencanaan, melakukan koordinasi dan pengawasan seluruh kegiatan operasional PAM Tirta Karajae, membina pegawai, mengurus dan mengelolah kekayaan PAM Tirta Karajae, menyelenggarakan administrasi umum dan keuangan, menyusun rencana strategis bisnis 5 (lima) tahunan (Business plan/Corporate plan) yang disahkan oleh Walikota melalui usul Dewan Pengawas, menyusun dan menyampaikan rencanan bisnis dan anggaran tahunan PAM Tirta Karajae yang merupakan penjabaran tahunan dari rencana strategis bisnis (Business plan/Corporate plan) kepada Walikota melalui Dewan

Pengawas dan menyusun serta menyampaikan Laporan seluruh kegiatan PAM tirta Karajae.

2) Manajer Teknik & Operasi dibawah pengawasan Direktur yang bertanggung jawab atas pengendalian kebijakan umum di Devisi Teknik dan Operasi, merencanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan produksi dan pengelolahan, transmisi dan distribusi, perencanaan dan pengawasan teknik, pemeliharaan dan perbaikan meter, pemeliharaan kualitas air dan laboratorium, membentuk tim pengendalian kehilangan air untuk menyusun strategi penurunan kehilangan air, pendataan dan tindak lanjut, juga menata, membina, mengevaluasi dan menilai kinerja bawahan lansung dan juga menjalin kordinasi dengan pejabat terkait dalam menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya serta memberi saran dan pertimbangan kepada atasan lansung dan melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan atasan lansungnya.
3) Manajer Hubungan dan Langganan berada dibawah pengawasan Direktur, bertanggung jawab atas pengendalian kebijakan umum di divisi Hubungan langganan dengan merencanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan layanan dan aduan, kegiatan pelayanan mobil tangki serta menata, membina, mengevaluasi kinerja bawahan lansung,

dan juga menjalin koordinasi dengan pejabat terkait dalam menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya serta memberikan saran dan pertimbang kepadda atasan lansung dan juga melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan atasan lansung.

4) Manajer Keuangan berada dibawah pengawasan Direktur, bertanggung jawab atas Pengendalian kebijakan umum di divisi keuangan, dengan merencanakan, mengendalikan dan evaluasi kegiatan pembukuan dan akuntansi, kegiatan pengelolaan kas dan pajak, kegiatan penagihan perencaan keuangan dan asset serta menata, membina, mengevaluasi dan menilai kinerja bawahan lansung serta menjalin koordinasi dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya dan juga memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan lansung serta melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan atasan lansung.

5) Manajer Umum berada dibawah pengawasan Direktur serta bertanggung jawab atas pengendalian kebijakan umum di divisi umum, merencanakan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan sumber daya manusia dan rumah tangga, kegiatan gudang, kegiatan pembelian dan menata, membina, mengevaluasi dan menilai kinerja bawahan lansung serta menjalin koordinasi dengan pejabat terkait

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

a. Perilaku Akuntan Terhadap Implementasi Pembayaran Digital Pada PAM Tirta Karajae Kota Parepare

Perilaku akuntan mencakup bagaimana seorang akuntan bertindak, berpikir, dan mengambil keputusan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Perilaku ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk etika profesi, dan nilai-nilai pribadi. Melalui hasil wawancara yang telah saya lakukan dengan pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare, beberapa narasumber memberikan pandangan dan pengalaman mereka terkait implementasi sistem pembayaran digital. Narasumber pertama, selaku pengelola kas, narasumber kedua dan ketiga dari devisi penagihan, narasumber keempat dari devisi umum dan narasumber ke lima dari devisi pembukuan kas sebagai berikut:

Tabel 5. 1
Pertanyaan Tentang Perilaku Akuntan Terhadap Implementasi Pembayaran Digital Pada PAM Tirta Karajae Kota Parepare

NO	NARASUMBER	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Sumber ke-1	Bagaimana pandangan anda terhadap penggunaan sistem pembayaran digital di PAM Tirta karajae?	Menurut saya pengunaan sistem pembayaran digital sangat memberikan manfaat yang sangat luas baik bagi pelanggan juga bagi pihak perusahaan. Beliu juga mengatakan bahwa "Dengan seiring perkembangan zaman PAM Tirta Karajae Kota Parepare juga mengikuti zaman yang lebih canggih.
		Bagaimana sistem pembayaran digital ini mempengaruhi cara bapak dalam melakukan pekerjaan sehari-hari?	Pembayaran secara digital ini lebih memudahkan saya dalam mengakses setiap transaksi setiap pelanggan.
		Apakah bapak sangat mendukung implementasi pembayaran digital ini?	Saya sangat mendukung pembayaran digital ini karena selain mengikuti perkembanga n zaman juga memperluas kerja sama kita dengan pihak perusahaan lain. Kalau mau dijelaskan dek dulu itu pelanggan harus datang ke kantor untuk masalah pembayaran, tapi sekarang sudah berbagai tempat bisa.
		Apakah anda merasa sistem pembayaran digital ini sudah sesuai dengan kebutuhan pekerjaan anda?	Ya, saya merasa pembayaran digital ini sudah sesuai dengan kebutuhan saya sebagai seorang akuntan pada bagian pengelolaan kas.
2.	Sumber ke-2	Bagaimana pandangann anda terhadap penggunaan sistem pembayaran digital di PAM Tirta karajae?	Menurut pandangan saya saat akan dilakukan implementasi pembayaran digital program ini akan sangat bermanfaat untuk proses pembayaran air. Sebelum diadakan program ini pelanggan harus datang ke kantor untuk membayar.
		Bagaimana sistem pembayaran digital ini mempengaruhi cara bapak dalam melakukan pekerjaan sehari-hari?	Pembayaran secara digital lebih mempermudah saya dalam pekerjaan. Apalagi untuk bagian penagihan yang berhubungan secara lansung dengan pendapatan perusahaan. Saya dapat dengan mudah memperhatikan pembayaran pelanggan dan

			mengidentifikasi pelanggan yang belum melakukan pembayaran tanpa harus mencari data secara manual.
		Apakah bapak sangat mendukung implementasi pembayaran digital ini?	Ya saya sangat mendukung program ini karena, selain mempermudah dalam pekerjaan juga membatu pelanggan dalam hal baru.
		Apakah anda merasa sistem pembayaran digital ini sudah sesuai dengan kebutuhan pekerjaan anda?	Tentu saja, Dengan adanya sistem pembayaran digital, cara saya bekerja sehari-hari menjadi lebih efisien dan terstruktur.
3.	Sumber ke-3	Bagaimana pandangann anda terhadap penggunaan sistem pembayaran digital di PAM Tirta karajae?	Saya melihat sistem pembayaran digital ini merupakan inovasi yang sangat bermanfaat bagi semua pihak.
		Bagaimana sistem pembayaran digital ini mempengaruhi cara bapak dalam melakukan pekerjaan sehari-hari?	Bagi saya pembayaran secara digital mengubah saya dalam pekerjaan seperti keputasan dalam memberikan waktu tentang masa pembayaran pelanggan.
		Apakah bapak sangat mendukung implementasi pembayaran digital ini?	Saya sangat mendukung pembayaran digital ini karena membuat kita belajar cara kita mempergunakan teknologi.
		Apakah anda merasa sistem pembayaran digital ini sudah sesuai dengan kebutuhan pekerjaan anda?	Iya sesuai, untuk bagian perkerjaan saya. Walaupun sistem ini digunakan bagi pelanggan dalam hal pembayaran tetapi juga membantu saya dan untuk perusahaan.
4.	Sumber ke-4	Bagaimana pandangann anda terhadap penggunaan sistem pembayaran digital di PAM Tirta karajae?	Menurut saya, penggunaan sistem pembayaran digital di PAM Tirta Karajae merupakan langkah yang sangat. Sistem ini dijadikan sebagai salah satu wadah bagi mengefesienkan waktu, baik bagi pihak internal maupun eksternal.
		Bagaimana sistem pembayaran digital ini mempengaruhi cara bapak dalam melakukan pekerjaan sehari-hari?	Oiya tentu, penggunaan sistem pembayaran digital ini meningkatkan efisiensi administrasi. Dengan sistem ini pencatatan pembayaran pelanggan menjadi rapi dan terorganisasi karena semua transaksi otomatis tercatat dalam sistem.

		Apakah bapak sangat mendukung implementasi pembayaran digital ini?	Ya
		Apakah anda merasa sistem pembayaran digital ini sudah sesuai dengan kebutuhan pekerjaan anda?	Sudah sangat sesuai di bidang saya.
5.	Sumber ke-5	Bagaimana pandangann anda terhadap penggunaan sistem pembayaran digital di PAM Tirta karajae?	Menurut pandangan saya implementasi pembayaran digital jauh lebih memudahkan dari sistem manual. Seperti sekarang ini yang serba digital dan jauh lebih praktis.
		Bagaimana sistem pembayaran digital ini mempengaruhi cara bapak dalam melakukan pekerjaan sehari-hari?	Sistem pembayaran digital sangat mempengaruhi pekerjaan saya dalam proses penginputan setiap transaksi para pelanggan.
		Apakah bapak sangat mendukung implementasi pembayaran digital ini?	Iya saya sangat mendukung implementasi pembayaran ini.
		Apakah anda merasa sistem pembayaran digital ini sudah sesuai dengan kebutuhan pekerjaan anda?	Tentu saja, pembayaran secara digital membawa perubahan signifikan dalam laporan keuangan hal ini mempermudah saya dalam pembuatan laporan keuangan.

b. Tantangan yang dihadapi oleh akuntan akibat penerapan sistem pembayaran digital di PAM Tirta Karajae Kota Parepare

Penerapan sistem pembayaran digital di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, akuntan menghadapi berbagai tantangan yang mempengaruhi pekerjaan mereka dalam mengelola keuangan perusahaan. Meskipun sistem ini memberikan kemudahan dalam pencatatan transaksi secara otomatis, tetap ada kendala yang muncul selama proses adaptasi dan implementasi.

Salah satu tantangan utama adalah adanya hambatan teknis, seperti gangguan jaringan atau error pada sistem, yang dapat menghambat pencatatan transaksi secara real-time.

Ketergantungan pada teknologi juga menuntut akuntan untuk memiliki pemahaman yang lebih dalam mengenai sistem digital agar dapat mengatasi kendala teknis yang mungkin terjadi.

Melalui hasil wawancara yang telah saya lakukan kepada pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare, narasumber kedua merupakan pegawai dari divisi penagihan yang memberikan informasi terkait efektivitas sistem pembayaran digital dalam proses penagihan serta tantangan yang dihadapi dalam memastikan kepatuhan pelanggan dalam membayar tagihan tepat waktu. Sementara itu, narasumber kelima adalah staf pembukuan keuangan yang menjelaskan bagaimana sistem ini memengaruhi akurasi pencatatan transaksi, efisiensi administrasi keuangan, serta kendala yang masih dihadapi dalam proses verifikasi dan pelaporan keuangan. sebagai berikut:

Tabel 5. 2
Pertanyaan tentang tantangan yang dihadapi oleh akuntan akibat penerapan sistem pembayaran digital di PAM Tirta Karajae Kota Parepare

NO	NARASUMBER	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Sumber ke-2	Apakah anda merasa sistem ini mempermudah dalam mencatat dan melaporkan setiap transaksi pelanggan?	Betul, sistem ini mempermudah dalam mencatat dan melaporkan setiap transaksi pelanggan kepada pihak yang berkepentingan.
		Sebagai seorang akuntan apakah anda pernah mengalami kesulitan atau tantangan seperti masalah teknis sejak sistem	Untuk masalah teknis sejak sistem implementasi yang pernah dilakukan mungkin pada bagian tidak semua orang paham dengan sistem seperti ini. Contohnya para

		pembayaran digital ini diterapkan?	orang tua mungkin dalam hal ini kurang familiarnya terhadap pada teknologi seperti sekarang ini.
		Menurut anda, apa yang dilakukan perusahaan untuk mengurangi kesulitan atau tantangan dalam pembayaran digital ini?	Dari penjelasan awal misalkan orang tua yang mengalami kesulitan dalam kurang paham tentang pembayaran secara online maka pelanggan dapat lansung bertanya dan mendapatkan paduan dalam melakukan pembayaran digital kepada pihak loket.
2.	Sumber ke-4	Apakah anda merasa sistem ini mempermudah dalam mencatat dan melaporkan setiap transaksi pelanggan?	Alhamdulillah sistem ini sangat mempermudah dan sejauh yang saya ketahui lebih banyak pembayaran melalu online daripada yang membayar ke kantor.
		Sebagai seorang akuntan apakah anda pernah mengalami kesulitan atau tantangan seperti masalah teknis sejak sistem pembayaran digital ini diterapkan?	Menurut saya pribadi kesulitannya seperti soal jaringan. Jaringan biasa kurang mendukung hal ini menyebabkan saat proses penginputan data mengalami keterlambatan.
		Menurut anda, apa yang dilakukan perusahaan untuk mengurangi kesulitan atau tantangan dalam pembayaran digital ini?	Jika terkait dengan jaringan mungkin pihak kantor menghubungi tim IT biasa juga staf atau karyawan yang paham soal jaringan.
5.	Sumber ke-5	Apakah anda merasa sistem ini mempermudah dalam mencatat dan melaporkan setiap transaksi pelanggan?	Seperti yang saya katakan sebelumnya bahwa pembayaran secara digital mempermudah dalam mencatat dan melaporkan keuangan.
		Sebagai seorang akuntan apakah anda pernah mengalami kesulitan atau tantangan seperti masalah teknis sejak sistem pembayaran digital ini diterapkan?	Salah satu masalah yang saya temui menjadi seorang akuntan dan bekerja sebagai staf pembukuan adalah ketika laporan keuangan yang tidak seimbang, maka diadakan jurnal penyesuai. Hai ini apakah berhubungan dengan pembayaran secara digital atau pembayaran yang datang ke kantor.
		Menurut anda, apa yang dilakukan perusahaan untuk mengurangi kesulitan atau tantangan dalam pembayaran digital ini?	Mungkin yang dilakukan kantor adalah mengadakan pihak-pihak yang berkemampuan dapat membantu persoalan-persolan yang ada.

c. Peluang dapat dimanfaatkan oleh akuntan seiring dengan implementasi pembayaran digitaldi PAM Tirta Karajae

Implementasi sistem pembayaran digital di PAM Tirta Karajae Kota Parepare membuka berbagai peluang bagi akuntan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Digitalisasi transaksi keuangan memungkinkan pencatatan yang lebih akurat dan otomatis, sehingga dapat mengurangi risiko kesalahan manual yang sering terjadi dalam sistem konvensional.

Peluang yang dapat dimanfaatkan oleh akuntan seiring dengan implementasi pembayaran digital di PAM Tirta Karajae didukung oleh berbagai perspektif narasumber. Narasumber pertama, selaku pengelola kas, menyoroti bahwa sistem pembayaran digital mempermudah pencatatan transaksi secara real-time, sehingga meminimalkan risiko kesalahan dalam pelaporan keuangan. Narasumber kedua dan ketiga, yang berasal dari divisi penagihan, menjelaskan bahwa digitalisasi pembayaran meningkatkan efisiensi dalam proses penagihan serta mempercepat rekonsiliasi data pembayaran pelanggan.

Narasumber keempat dari divisi umum menekankan pentingnya dukungan sistem yang lebih terintegrasi agar

seluruh transaksi dapat terpantau dengan baik. Narasumber kelima dari divisi pembukuan kas menambahkan bahwa penerapan sistem ini memberikan manfaat dalam meningkatkan akurasi pembukuan serta transparansi keuangan, sehingga mempermudah proses audit dan pengelolaan keuangan perusahaan secara keseluruhan.

Tabel 5. 3
Pertanyaan Tentang Peluang yang Akan dimanfaatkan Akuntan PAM Tirta Karajae

NO	NARASUMBER	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Sumber ke-1	Apakah anda melihat adanya peluang dengan diterapkan pembayaran digital pada PAM Tirta Karajae Kota parepare?	Peluang yang dapat saya lihat selama di terapkannya pembayaran secara digital adal mengurangi resiko dalam pelaporan keuangan. Meningkat kerja sama anatar perusahaan seperti yang baru-baru ini bekerja sama dengan Bank BNI.
1.	Sumber ke-2	Apakah anda melihat adanya peluang dengan diterapkan pembayaran digital pada PAM Tirta Karajae Kota parepare?	Menurut saya peluang yang terlihat seperti meningkatkan kepatuhan para pelanggan dalam pembayaran, mengurangi malasah penginputan.
1.	Sumber ke-3	Apakah anda melihat adanya peluang dengan diterapkan pembayaran digital pada PAM Tirta Karajae Kota parepare?	Ya tentu saja peluang yang saya lihat seperti kepuasan pelanggan dalam masalah pembayaran.
1.	Sumber ke-4	Apakah anda melihat adanya peluang dengan diterapkan pembayaran digital pada PAM Tirta Karajae Kota parepare?	Mungkin peluang yang saya lihat adalah peningkatan pembayaran secara online daripada pembayaran yang datang di kantor.
1.	Sumber ke-5	Apakah anda melihat adanya peluang dengan diterapkan pembayaran digital pada PAM Tirta Karajae Kota parepare?	Peluang yang saya lihat selama diterapkannya pemb ayaran digital pada PAM Tirta Karajae adalah kemudahan dalam menjurnal laporan keuangan, mempermudah pekerjaan, mengurangi resiko dan menambah omset perusahaan.

B. Pembahasan

1. Perilaku Akuntan Terhadap Implementasi Pembayaran digital

Perkembangan teknologi digital, berbagai sektor industri mengalami perubahan signifikan dalam sistem operasionalnya, termasuk dalam aspek pembayaran. Perusahaan Daerah Air Minum (PAM) Tirta Karajae telah mengadopsi sistem pembayaran digital sebagai langkah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan keuangan. Implementasi sistem ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi pelanggan maupun bagi internal perusahaan, terutama dalam aspek pencatatan keuangan, transparansi, serta efisiensi administrasi.

Pandangan terhadap Penggunaan Sistem Pembayaran Digital di PAM Tirta Karajae pada wawancara saya dilakukan dengan beberapa narasumber, mayoritas menyatakan bahwa implementasi sistem pembayaran digital membawa banyak manfaat bagi perusahaan dan pelanggan.

Menurut sumber pertama, penggunaan sistem pembayaran digital memberikan manfaat yang luas, baik bagi pelanggan maupun pihak perusahaan. Beliau juga menekankan bahwa dengan perkembangan zaman, PAM Tirta Karajae harus mengikuti inovasi teknologi agar tetap relevan dan kompetitif.

Pembayaran digital memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi dengan lebih mudah dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor. Hal ini tentunya memberikan kenyamanan bagi pelanggan serta mengurangi antrian di kantor pembayaran. Selain itu, dari sisi perusahaan, sistem pembayaran digital mempermudah dalam pengelolaan kas dan pencatatan transaksi, sehingga laporan keuangan menjadi lebih akurat dan transparan.

sumber pertama juga menyatakan bahwa sistem pembayaran digital mendukung kerja sama dengan berbagai pihak, termasuk perbankan dan platform pembayaran lainnya. Dengan adanya kerja sama ini, pelanggan memiliki lebih banyak opsi dalam melakukan pembayaran, baik melalui mobile banking, internet banking, maupun melalui gerai ritel yang bekerja sama dengan PAM Tirta Karajae. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi sistem pembayaran digital tidak hanya bermanfaat bagi pelanggan tetapi juga bagi perusahaan dalam memperluas jaringan bisnisnya.

Pekerjaan sehari-hari pada PAM Tirta Karajae juga membantu penggunaan sistem digital membantu karyawan dalam mengakses data transaksi pelanggan dengan lebih cepat dan akurat. Proses pengecekan pembayaran dan pelaporan keuangan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini dapat dipantau secara real-time melalui sistem digital. Ini tentu mengurangi risiko kesalahan

dalam pencatatan serta meningkatkan efisiensi administrasi keuangan.

Sumber kedua juga mengungkapkan bahwa program pembayaran digital sangat bermanfaat bagi proses pembayaran air. Sebelumnya, pelanggan harus datang langsung ke kantor untuk melakukan pembayaran, namun dengan adanya sistem digital, pelanggan dapat melakukan pembayaran dengan lebih fleksibel. Hal ini juga mempermudah bagian penagihan dalam mengidentifikasi pelanggan yang belum melakukan pembayaran tanpa harus mencari data secara manual.

Kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan pembayaran, implementasi sistem pembayaran digital juga membawa dampak positif dalam hal efisiensi operasional di dalam perusahaan. Adanya sistem ini, proses pencatatan transaksi menjadi lebih sistematis dan otomatis, sehingga mengurangi kemungkinan kesalahan dalam penginputan data serta mempercepat akses informasi terkait pembayaran pelanggan. Hal ini memungkinkan bagian keuangan untuk lebih mudah melakukan analisis terhadap arus kas dan memastikan bahwa semua transaksi tercatat dengan baik.

Digitalisasi pembayaran juga memberikan transparansi yang lebih tinggi dalam pengelolaan keuangan perusahaan. Semua transaksi yang terdokumentasi secara digital, risiko kehilangan data atau manipulasi laporan dapat diminimalkan. Hal ini penting dalam

menjaga akuntabilitas perusahaan serta meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Data pembayaran juga tersimpan dalam sistem dapat digunakan untuk mengevaluasi kebiasaan pelanggan dalam melakukan pembayaran, sehingga perusahaan dapat merancang strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan tingkat kepatuhan pembayaran.

Pandangan dari sumber kedua memperkuat bahwa sistem pembayaran digital di PAM Tirta Karajae tidak hanya memberikan manfaat dari segi efisiensi operasional perusahaan, tetapi juga meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperbaiki sistem pencatatan dan pengelolaan keuangan. Mengembangkan dan mengoptimalkan sistem ini, perusahaan dapat menciptakan layanan yang lebih baik dan lebih sesuai dengan perkembangan zaman, sekaligus menjaga keberlanjutan operasional dalam jangka panjang. Sumber kedua sangat mendukung pembayaran digital pada PAM Tirta Kajajae yang memberikan dampak positif.

Pernyataan sumber ketiga menjelaskan bahwa implementasi sistem pembayaran digital memberikan manfaat yang signifikan dalam proses pembayaran tagihan air di PAM Tirta Karajae. Sebelum sistem ini diterapkan, pelanggan harus datang langsung ke kantor untuk melakukan pembayaran, yang dapat memakan waktu dan tenaga. Dengan adanya sistem digital, proses pembayaran menjadi lebih efisien dan praktis bagi pelanggan.

Perspektif internal perusahaan, pembayaran digital juga mempermudah pekerjaan, khususnya dalam hal penagihan dan pencatatan pendapatan. Seperti yang disampaikan oleh sumber kedua, sistem ini memungkinkan pemantauan pembayaran pelanggan secara lebih akurat dan cepat, serta mempermudah identifikasi pelanggan yang belum melakukan pembayaran tanpa harus mencari data secara manual. Dengan demikian, penerapan sistem pembayaran digital tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja karyawan tetapi juga memperbaiki sistem manajemen keuangan perusahaan secara keseluruhan.

Sumber ketiga juga menambahkan bahwa pembayaran digital merupakan inovasi yang sangat bermanfaat bagi semua pihak. Ia menyoroti bahwa pembayaran secara digital mengubah cara kerja dalam menentukan masa pembayaran pelanggan. Selain itu, sistem ini juga membuat karyawan lebih terbiasa dengan teknologi.

Sumber keempat menekankan bahwa penggunaan sistem pembayaran digital meningkatkan efisiensi administrasi. Menurutnya, sistem ini memungkinkan pencatatan pembayaran pelanggan menjadi lebih rapi dan terorganisasi karena semua transaksi otomatis tercatat dalam sistem.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh sumber kelima, yang menyatakan bahwa implementasi pembayaran digital lebih memudahkan dibandingkan sistem manual, terutama dalam

penginputan transaksi pelanggan dan pembuatan laporan keuangan.

Pernyataan dari sumber kelima ini menegaskan bahwa digitalisasi sistem pembayaran tidak hanya memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi, tetapi juga membawa dampak positif bagi efisiensi kerja di dalam perusahaan. Dalam sistem manual, proses penginputan transaksi sering kali memakan waktu lebih lama dan memiliki risiko kesalahan manusia (human error) yang lebih tinggi. Namun, dengan sistem digital, pencatatan transaksi menjadi lebih akurat dan otomatis, sehingga mengurangi beban kerja pegawai dalam mengelola data keuangan.

Penggunaan sistem pembayaran digital juga berdampak signifikan pada proses pembuatan laporan keuangan. Dengan data transaksi yang sudah terintegrasi dalam sistem, pembuatan laporan keuangan menjadi lebih cepat, akurat, dan transparan. Hal ini sangat membantu dalam proses audit serta evaluasi keuangan perusahaan, karena semua transaksi sudah terdokumentasi dengan baik tanpa perlu dilakukan pencatatan ulang secara manual.

Digitalisasi sistem pembayaran juga berkontribusi dalam meningkatkan pengawasan terhadap arus kas perusahaan. Dengan data yang tersimpan secara real-time, bagian keuangan dapat dengan mudah memantau pemasukan dari pembayaran pelanggan serta mengidentifikasi tren pembayaran. Hal ini memungkinkan

perusahaan untuk mengambil langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi operasional serta mengoptimalkan sistem penagihan agar lebih efektif.

Secara keseluruhan, pernyataan dari sumber kelima menegaskan bahwa implementasi sistem pembayaran digital merupakan langkah yang tepat dalam meningkatkan efisiensi operasional perusahaan, mempermudah pembuatan laporan keuangan, serta memberikan pelayanan yang lebih baik bagi pelanggan. Dengan sistem yang terus dikembangkan dan dioptimalkan, PAM Tirta Karajae dapat terus memberikan layanan yang lebih modern, transparan, dan efektif dalam jangka panjang.

Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior/TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol terhadap perilaku. Dalam konteks implementasi sistem pembayaran digital di PAM Tirta Karajae, teori ini dapat digunakan untuk menganalisis bagaimana penerimaan dan efektivitas sistem tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber.

Pertama, sikap terhadap perilaku merujuk pada sejauh mana individu memiliki pandangan positif atau negatif terhadap suatu tindakan. Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas narasumber menunjukkan sikap positif terhadap implementasi sistem

pembayaran digital. Mereka menilai sistem ini mampu meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi keuangan, serta memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan pembayaran. Hal ini menunjukkan bahwa aspek sikap dalam TPB berperan dalam mendukung adopsi sistem pembayaran digital.

Kedua, norma subjektif mengacu pada pengaruh sosial dan persepsi individu terhadap pandangan orang lain mengenai suatu perilaku. Dalam penelitian ini, dukungan dari berbagai pihak, termasuk pelanggan, staf penagihan, serta divisi keuangan, menjadi faktor yang mendorong keberlanjutan implementasi sistem pembayaran digital. Para narasumber menyatakan bahwa keterlibatan pihak perbankan dan platform digital juga memperkuat keyakinan bahwa sistem ini adalah langkah yang sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan operasional perusahaan.

Ketiga, kontrol perilaku yang dipersepsikan berkaitan dengan kemudahan atau kesulitan dalam melakukan suatu tindakan. Dalam wawancara, beberapa tantangan yang dihadapi dalam implementasi sistem pembayaran digital meliputi keterlambatan pencatatan transaksi dari mitra pembayaran serta keterbatasan literasi digital di kalangan pelanggan. Meskipun demikian, mayoritas narasumber sepakat bahwa hambatan tersebut dapat diatasi melalui peningkatan infrastruktur teknologi serta sosialisasi kepada pelanggan.

Menghubungkan hasil wawancara dengan Teori Perilaku Terencana, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan implementasi sistem pembayaran digital di PAM Tirta Karajae sangat dipengaruhi oleh sikap positif para pegawai, norma sosial yang mendukung digitalisasi, serta kontrol terhadap tantangan yang dihadapi. Oleh karena itu, upaya peningkatan literasi digital, penguatan kerja sama dengan mitra pembayaran, serta optimalisasi sistem teknologi menjadi langkah penting dalam memastikan sistem pembayaran digital dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

Hasil wawancara pada sistem pembayaran digital di PAM Tirta Karajae Kota Parepare diterima dengan baik oleh para staf dan akuntan. Seluruh narasumber sepakat bahwa implementasi sistem ini membawa banyak manfaat, baik dari segi efisiensi kerja, transparansi keuangan, maupun kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan pembayaran.

2. Tantangan Yang Dihadapi Para Akuntan Akibat Implementasi Pembayaran Digital

Implementasi sistem pembayaran digital di PAM Tirta Karajae membawa banyak manfaat dalam proses pencatatan, pelaporan, dan efisiensi administrasi keuangan. Namun, seperti halnya dengan setiap inovasi teknologi, terdapat beberapa tantangan yang masih perlu diatasi agar sistem ini dapat berfungsi secara optimal.

Wawancara dengan beberapa narasumber di perusahaan ini memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pengalaman mereka dalam menghadapi perubahan ini, serta bagaimana sistem pembayaran digital memengaruhi pekerjaan sehari-hari mereka. Disimpulkan bahwa sistem pembayaran digital sangat membantu dalam pencatatan dan pemantauan transaksi pelanggan.

Sistem pembayaran secara digital pada setiap transaksi yang dilakukan oleh pelanggan dapat langsung terbaca di dalam sistem, sehingga data pelanggan dapat terpantau dengan baik. Hal ini disampaikan oleh sumber pertama sebagai pengelolah kas PAM Tirta Karajae Kota Parepare.

Dibalik manfaat tersebut, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi oleh pihak perusahaan, khususnya dalam hal akurasi data transaksi dan integrasi sistem dengan layanan mitra pembayaran. Sumber pertama menambahkan bahwa ada beberapa kasus di mana pembayaran yang dilakukan melalui kantor pos atau layanan pihak ketiga lainnya tidak langsung terbaca dalam sistem internal perusahaan. Hal ini bisa menyebabkan ketidaksesuaian data transaksi dan membutuhkan proses verifikasi ulang.

Wawancara pada bagian ini menjelaskan bahwa dalam sistem pembayaran digital, terkadang terdapat kendala teknis yang menyebabkan transaksi pelanggan tidak lansung terbaca oleh oleh sistem Perusahaan. Salah satu contoh yang sering terjadi adalah

ketika pelanggan melakukan pembayaran melalui layanan mitra seperti kantor pos, namun transaksi tersebut belum tercatat secara otomatis dalam sistem internal PAM Tirta Karajae.

Terdapat juga kasus di mana terjadi perbedaan jumlah pembayaran, baik itu kekurangan maupun kelebihan, yang menyebabkan ketidaksesuaian dalam pencatatan transaksi. Kejadian seperti ini dikenal dengan istilah "recount," yang berarti perusahaan perlu melakukan pengecekan ulang dan verifikasi terhadap transaksi yang bermasalah.

Tantangan ini menunjukkan bahwa meskipun sistem pembayaran digital dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi pencatatan transaksi, masih ada kendala teknis yang perlu diperbaiki. Kesalahan seperti ketidaksesuaian nominal pembayaran dan transaksi yang tidak tercatat dengan segera dapat menghambat proses administrasi keuangan. Dibutuhkan sistem pemantauan yang lebih canggih serta koordinasi yang lebih baik antara PAM Tirta Karajae dan mitra pembayaran untuk memastikan bahwa semua transaksi pelanggan dapat diproses dengan cepat dan akurat.

Beberapa narasumber yang saya wawancarai juga mengatakan hal yang sama. Bahwa kendala yang mereka alami hampir sama, dan Solusi awal yang mereka ambil adalah memperjelas komunikasi sehingga tidak ada yang merasa dirugikan.

Mereka juga menyoroti pentingnya pelatihan dan sosialisasi kepada pelanggan mengenai penggunaan sistem pembayaran digital. Beberapa pelanggan masih mengalami kesulitan dalam memahami cara menggunakan layanan ini, terutama bagi mereka yang sebelumnya terbiasa dengan sistem pembayaran konvensional. PAM Tirta Karajae perlu terus mengadakan edukasi kepada pelanggan melalui berbagai media, seperti brosur, media sosial, atau lokakarya kecil di kantor pelayanan.

Sisi internal perusahaan, penggunaan sistem pembayaran digital juga menuntut peningkatan keterampilan teknis bagi karyawan. Dengan adanya sistem baru ini, staf bagian keuangan dan administrasi perlu memahami bagaimana cara menangani transaksi yang bermasalah, melakukan verifikasi data dengan cepat, serta mengatasi potensi gangguan teknis yang mungkin terjadi dalam sistem. Diperlukan pelatihan berkelanjutan bagi para karyawan agar mereka dapat mengoperasikan sistem dengan optimal.

Jangka panjang penerapan sistem pembayaran digital diharapkan dapat terus berkembang dengan berbagai inovasi yang lebih baik. Beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas sistem ini antara lain adalah dengan meningkatkan sistem otomatisasi pencatatan transaksi, memperluas kerja sama dengan mitra pembayaran yang lebih beragam, serta

meningkatkan infrastruktur teknologi untuk mengurangi risiko kesalahan pencatatan transaksi.

Langkah-langkah tersebut, diharapkan bahwa implementasi sistem pembayaran digital di PAM Tirta Karajae tidak hanya memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam membayar tagihan air, tetapi juga memperkuat efisiensi dan transparansi keuangan perusahaan secara keseluruhan. Meskipun masih ada tantangan yang perlu diatasi, dengan komitmen dan inovasi yang berkelanjutan, sistem ini dapat menjadi solusi yang lebih baik dalam mendukung operasional perusahaan di masa depan.

Teori Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model/TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) dapat digunakan untuk menganalisis penerapan sistem pembayaran digital di PAM Tirta Karajae. Model ini menjelaskan bagaimana individu menerima dan menggunakan suatu teknologi berdasarkan dua faktor utama, yaitu persepsi kemanfaatan (Perceived Usefulness/PU) dan persepsi kemudahan penggunaan (Perceived Ease of Use/PEOU).

Persepsi kemanfaatan merujuk pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja mereka. Dalam konteks penerapan sistem pembayaran digital di PAM Tirta Karajae, wawancara menunjukkan bahwa sistem ini memberikan berbagai manfaat. Pegawai mengakui bahwa sistem ini

membantu dalam pencatatan dan pemantauan transaksi pelanggan secara lebih akurat dan efisien.

Sistem digital, setiap transaksi pelanggan dapat langsung terbaca, sehingga mempermudah proses verifikasi keuangan. Selain itu, pelanggan juga mendapatkan kemudahan dalam melakukan pembayaran tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan, sehingga lebih menghemat waktu dan tenaga. Manfaat lain yang dirasakan adalah meningkatnya transparansi dan akurasi data keuangan perusahaan, karena sistem digital dapat meminimalkan kesalahan pencatatan yang sering terjadi pada metode manual.

Meskipun sistem ini memberikan manfaat yang signifikan, masih terdapat tantangan dalam penerapannya, yang berkaitan dengan persepsi kemudahan penggunaan. Persepsi kemudahan penggunaan merujuk pada sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut mudah digunakan dan tidak membutuhkan banyak usaha untuk mengoperasikannya. Beberapa kendala yang muncul dalam penerapan sistem ini antara lain keterlambatan pencatatan transaksi dari mitra pembayaran, ketidaksesuaian nominal pembayaran, serta kurangnya pemahaman pelanggan terhadap sistem baru ini.

Wawancara dengan pegawai PAM Tirta Karajae mengungkapkan bahwa beberapa pembayaran yang dilakukan melalui kantor pos atau layanan pihak ketiga tidak langsung tercatat

dalam sistem internal perusahaan, sehingga mengakibatkan ketidaksesuaian data yang harus diverifikasi ulang. Selain itu, masih ada pelanggan yang belum terbiasa dengan sistem pembayaran digital dan mengalami kesulitan dalam menggunakannya, terutama mereka yang sebelumnya terbiasa dengan metode pembayaran manual.

TAM, kombinasi antara persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan akan memengaruhi sikap seseorang terhadap teknologi. Jika pegawai dan pelanggan melihat bahwa sistem pembayaran digital memberikan manfaat yang besar dan mudah digunakan, mereka akan memiliki sikap positif terhadap teknologi ini dan lebih cenderung untuk menggunakannya. Namun, jika mereka merasa bahwa sistem ini sulit digunakan atau sering mengalami kendala teknis, maka sikap mereka bisa menjadi negatif, yang dapat menghambat penerimaan teknologi ini secara luas. Oleh karena itu, untuk memastikan keberhasilan implementasi sistem pembayaran digital, PAM Tirta Karajae harus melakukan beberapa langkah, seperti meningkatkan koordinasi dengan mitra pembayaran agar pencatatan transaksi lebih akurat dan real-time, memberikan pelatihan kepada pegawai untuk meningkatkan pemahaman mereka terhadap sistem, serta melakukan edukasi kepada pelanggan agar mereka lebih terbiasa menggunakan layanan digital ini.

Adanya perbaikan dalam sistem dan peningkatan pemahaman baik di tingkat internal maupun eksternal, diharapkan sistem pembayaran digital ini dapat semakin diterima oleh semua pihak. Meskipun masih ada tantangan yang perlu diatasi, dengan pendekatan yang tepat dan inovasi yang berkelanjutan, sistem ini dapat menjadi solusi yang lebih baik dalam mendukung operasional perusahaan dan meningkatkan efisiensi serta transparansi keuangan PAM Tirta Karajae.

Hasil wawancara dengan beberapa narasumber menunjukkan bahwa kendala utama dalam penerapan sistem ini meliputi kesalahan teknis transaksi dari mitra pembayaran, ketidaksesuaian nominal pembayaran, serta kurangnya pemahaman pelanggan terhadap sistem baru ini. Diperlukan peningkatan komunikasi antara perusahaan dan mitra pembayaran, pelatihan bagi karyawan, serta edukasi kepada pelanggan agar lebih terbiasa menggunakan layanan digital.

3. Peluang Untuk PAM Tirta Karajae

Melalui wawancara dengan beberapa narasumber yang memiliki pengalaman langsung dalam penerapan sistem ini, berbagai peluang dan manfaat telah teridentifikasi. Di antaranya adalah peningkatan akurasi pelaporan keuangan, pengurangan risiko kesalahan dalam pencatatan, serta peningkatan kepatuhan pelanggan dalam melakukan pembayaran.

Digitalisasi juga memungkinkan perusahaan untuk menjalin kerja sama dengan berbagai pihak, seperti institusi perbankan, guna memperluas akses dan pilihan pembayaran bagi pelanggan. Pembahasan berikut akan menguraikan lebih lanjut berbagai perspektif dari narasumber terkait implementasi sistem pembayaran digital di PAM Tirta Karajae Kota Parepare.

Menurut sumber pertama penerapan sistem pembayaran digital di PAM Tirta Karajae memiliki peluang besar dalam mengurangi risiko dalam pelaporan keuangan. Dengan adanya sistem digital, pencatatan transaksi menjadi lebih akurat dan minim kesalahan, sehingga memudahkan dalam proses audit dan pengelolaan keuangan. Selain itu, digitalisasi pembayaran juga membuka peluang kerja sama dengan pihak eksternal, seperti perbankan.

Contohnya, PAM Tirta Karajae baru-baru ini bekerja sama dengan Bank BNI, yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan pembayaran melalui layanan perbankan yang lebih luas dan mudah diakses. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan keuangan perusahaan, tetapi juga memperkuat hubungan dengan mitra bisnis.

Keakuratan data dalam sistem pembayaran digital juga mengurangi risiko kesalahan dalam pencatatan transaksi, sehingga mempermudah proses administrasi dan monitoring keuangan.

Dengan sistem yang lebih terstruktur, perusahaan dapat memastikan bahwa setiap pembayaran tercatat dengan baik, menghindari potensi keterlambatan atau kesalahan dalam pelaporan keuangan. Seperti yang disampaikan oleh bapak Rahmat Ramadhan.

Sumber kedua melihat peluang dari sistem pembayaran digital dalam meningkatkan kepatuhan pelanggan terhadap pembayaran tagihan. Dengan berbagai metode pembayaran digital yang lebih praktis, pelanggan memiliki akses yang lebih mudah untuk melakukan pembayaran tepat waktu.

Sistem ini juga mengurangi masalah penginputan manual yang sering kali berisiko terjadi kesalahan. Dengan pencatatan transaksi yang otomatis, keakuratan data menjadi lebih terjamin, sehingga mempermudah pelaporan keuangan dan meningkatkan efisiensi kerja di dalam perusahaan.

Sumber ketiga peluang sistem pembayaran digital dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebelum adanya sistem ini, pelanggan harus datang langsung ke kantor untuk melakukan pembayaran, yang memakan waktu dan tenaga.

Adanya pembayaran digital, pelanggan kini dapat membayar kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengantre atau menghadapi kendala operasional di kantor layanan PAM Tirta Karajae. Kemudahan ini meningkatkan pengalaman pelanggan serta

memberikan nilai tambah bagi perusahaan dalam memberikan layanan yang lebih modern dan efisien.

Sumber keempat melihat bahwa penerapan sistem pembayaran digital telah mendorong peningkatan transaksi secara online dibandingkan pembayaran langsung di kantor. Semakin banyak pelanggan yang memilih metode pembayaran online, efisiensi operasional perusahaan pun meningkat. Sumber keempat buktikan pada data yang saya ambil dari kantor PAM Tirta Karajae sebagai berikut:

Tabel 5. 4
Jumlah Pelanggan Membayar di Mitra Bulan Desember 2024

NO	MITRA	JUMLAH PELANGGAN
1.	BIMA SAKTI ALTERA	3.552
2.	ANEKA JASA	1.974
3.	POS	1.544
4.	MANDIRI	375
5.	MAGNA KARSA MULYA	8.266
	TOTAL	**15.711**

Sumber: PAM Tirta Karajae 2025

Jumlah pelanggan PAM Tirta Karajae per Desember 2024 sebanyak 25.150 pelanggan. Untuk pelanggan yang sudah melakukan pembayaran di mitra sebanyak 15.711 sedangkan pelanggan yang membayar dikantor lansung sebanyak 9.439 pelanggan.

Jumlah pelanggan Per Desember 2024 pada PAM Tirta Karajae tercatat sebanyak 25.150 pelanggan. Dari total tersebut, sebanyak 15.711 pelanggan telah memanfaatkan layanan pembayaran melalui mitra resmi, seperti perbankan dan platform pembayaran digital. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan mulai beralih ke metode pembayaran yang lebih praktis dan efisien, yang memungkinkan mereka untuk melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor layanan.

Sementara itu, masih terdapat 9.439 pelanggan yang memilih untuk membayar tagihan secara langsung di kantor PAM Tirta Karajae. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan akses terhadap layanan digital, kebiasaan pelanggan yang masih nyaman dengan metode pembayaran konvensional, atau kurangnya pemahaman tentang cara menggunakan sistem pembayaran digital.

Persentase sekitar 62,5% pelanggan yang telah menggunakan sistem pembayaran digital dibandingkan 37,5% pelanggan yang masih membayar secara langsung di kantor, dapat disimpulkan bahwa transformasi ke arah digitalisasi telah berjalan dengan baik. Namun, masih terdapat peluang untuk meningkatkan jumlah pelanggan yang menggunakan metode pembayaran digital, misalnya melalui sosialisasi, edukasi, atau peningkatan kemudahan akses terhadap layanan digital tersebut.

Hal ini memungkinkan pengalokasian sumber daya yang lebih baik, seperti mengurangi antrian di loket pembayaran dan meningkatkan fokus pada pelayanan pelanggan lainnya. Tren ini juga mencerminkan bahwa pelanggan semakin terbiasa dengan sistem digital, yang pada akhirnya mendukung transformasi digital dalam layanan publik.

Sumber kelima menyoroti berbagai manfaat yang didapatkan dari penerapan sistem pembayaran digital, termasuk kemudahan dalam menjurnal laporan keuangan, efisiensi kerja, serta pengurangan risiko kesalahan pencatatan. Dengan sistem yang lebih otomatis, proses pelaporan menjadi lebih cepat dan akurat, sehingga mempermudah pekerjaan staf keuangan.

Selain itu, digitalisasi juga dapat meningkatkan omset perusahaan karena mempercepat penerimaan pembayaran serta mengurangi risiko keterlambatan pembayaran pelanggan. Sistem pembayaran digital bukan hanya sekadar inovasi, tetapi juga merupakan strategi penting dalam meningkatkan efektivitas operasional dan finansial perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber, penerapan sistem pembayaran digital di PAM Tirta Karajae memberikan berbagai peluang yang signifikan. Peluang-peluang tersebut meliputi pengurangan risiko dalam pelaporan keuangan, peningkatan kepatuhan pelanggan dalam pembayaran, efisiensi kerja, peningkatan kepuasan pelanggan, serta kemudahan dalam jurnal laporan keuangan.

Peningkatan pembayaran online juga menunjukkan bahwa masyarakat mulai beradaptasi dengan teknologi digital, yang pada akhirnya dapat mendukung transformasi digital di berbagai aspek pelayanan publik. Oleh karena itu, pengembangan sistem pembayaran digital harus terus dilakukan agar manfaat yang diperoleh semakin maksimal.

Menurut teori TAM, ketika teknologi dianggap bermanfaat dan mudah digunakan, individu akan memiliki sikap positif terhadap penggunaannya dan lebih cenderung untuk mengadopsinya dalam aktivitas sehari-hari. Kasus ini, implementasi sistem pembayaran digital di PAM Tirta Karajae menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi manfaat yang dirasakan oleh pegawai dan pelanggan, serta semakin mudah sistem ini digunakan, maka tingkat penerimaan teknologi juga akan meningkat.

Memastikan keberlanjutan penerapan sistem ini, perusahaan perlu terus melakukan edukasi kepada pelanggan, meningkatkan integrasi sistem dengan mitra pembayaran, serta mengembangkan fitur yang lebih user-friendly guna meningkatkan pengalaman pengguna.

Hasil dari penerapan sistem pembayaran digital di PAM Tirta Karajae telah membuka berbagai peluang yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional, akurasi pelaporan keuangan, serta kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber, sistem ini memberikan manfaat dalam pengurangan risiko kesalahan

pencatatan, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan kepatuhan pelanggan dalam membayar tagihan tepat waktu.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan informasi yang telah disampaikan dalam bagian diskusi atau pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini berfokus pada Analisis Perilaku Akuntan Dalam Menghadapi Tantangan Dan peluan Baru Akibat Implementasi pembayaran Digital Pada PAM Tirta Karajae Kota Parepare

1. Sistem pembayaran digital di PAM Tirta Karajae Kota Parepare diterima dengan baik oleh para staf dan akuntan. Seluruh narasumber sepakat bahwa implementasi sistem ini membawa banyak manfaat, baik dari segi efisiensi kerja, transparansi keuangan, maupun kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan pembayaran.
2. Kendala utama dalam penerapan sistem ini meliputi keterlambatan pencatatan transaksi dari mitra pembayaran, ketidaksesuaian nominal pembayaran, serta kurangnya pemahaman pelanggan terhadap sistem baru ini. Untuk mengatasi masalah tersebut, diperlukan peningkatan komunikasi antara perusahaan dan mitra pembayaran,

pelatihan bagi karyawan, serta edukasi kepada pelanggan agar lebih terbiasa menggunakan layanan digital.

3. Sistem pembayaran digital di PAM Tirta Karajae telah membuka berbagai peluang yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional, akurasi pelaporan keuangan, serta kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber, sistem ini memberikan manfaat dalam pengurangan risiko kesalahan pencatatan, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan kepatuhan pelanggan dalam membayar tagihan tepat waktu.

B. Saran

Beberapa saran yang patut di pertimbangkan sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian lebih mendalam terkait efektivitas sistem pembayaran digital dengan pendekatan yang lebih luas, seperti analisis perbandingan dengan perusahaan penyedia layanan air lainnya. Penelitian dapat difokuskan pada evaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan digital serta faktor-faktor yang memengaruhi adopsi teknologi dalam pembayaran tagihan air.
2. Penelitian mendatang juga dapat mengkaji lebih lanjut dampak penerapan sistem pembayaran digital terhadap kinerja keuangan dan efisiensi operasional perusahaan. Pendekatan

kuantitatif dengan analisis data transaksi sebelum dan sesudah implementasi sistem dapat memberikan wawasan yang lebih jelas mengenai manfaat digitalisasi dalam sektor ini.

3. Mahasiswa juga dapat mengeksplorasi tantangan dan hambatan dalam penerapan sistem pembayaran digital, baik dari sisi pelanggan maupun pihak perusahaan. Kajian ini dapat mencakup aspek kesiapan infrastruktur, keamanan data, serta tingkat literasi digital pelanggan. Dengan demikian, hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi yang lebih komprehensif untuk pengembangan sistem pembayaran digital yang lebih efektif di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

Aprianti, I., & Nurfadilah, L. (2019). Tantangan yang dihadapi oleh Perbankan Nasional pada Aplikasi Financial Technology Berbasis Cashless (Studi Kasus pada Pengguna Digital Payment di Kota Bandung). *Jurnal: Bisnis Dan Iptek*, *12*(2), 68–78.

Aprilia, N., & Ibrahim, H. (2024). Tantangan Dan Peluang Strategi Pemasaran Pada Platform Shopee Dalam Mencapai Sukses Global. *Musytari : Neraca Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, *3*(7), 9.

Cahyadi, I. F. (2019). Peranan Sistem Informasi Akuntansi dan Tantangan Profesi Akuntan di Era Revolusi Industri 4.0 (Sebuah Studi Fenomenologi). *AKTSAR: Jurnal Akuntansi Syariah*, *2*(1), 69. https://doi.org/10.21043/aktsar.v2i1.5497

Faisal, M. (2020). Sikap, Norma Subjektif, Religiusitas, dan Partisipasi Terhadap Wakaf Tunai. *Li Falah: Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam*, *4*(2), 235. https://doi.org/10.31332/lifalah.v4i2.1548

Geoniti, G. M., & Yustiana, F. (2020). Analisis Kebutuhan Dan Ketersediaan Air Pdam Tirtawening Wilayah Bandung Timur Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, *20*(10), 1–7.

Ihsan, N., & Siregar, S. (2024). Analisis Implementasi Sistem Pembayaran Quick Respond Indonesia Standard (QRIS) di Pasar Bhakti. *Jurnal*

Darma Agung, *32*(2), 704–717.

Moray, C. M., Sabijono, H., & Tangkuman, S. J. (2021). Analisis Perlakuan Akuntansi Aset Tetap Berdasarkan Psap Nomor 07 Pada Dinas Kesehatan Kota Bitung (Studi Kasus Di Puskesmas Sagerat). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *9*(1), 433–444.

Muria, R. M., & Alim, M. N. (2021). Perilaku Etis Dan Kode Etik Akuntan Profesional Dalam Akuntan Publik. *Wacana Equiliberium (Jurnal Pemikiran Penelitian Ekonomi)*, *9*(01), 41–52. https://doi.org/10.31102/equilibrium.9.01.41-52

Putri, S., & Radiman. (2022). *Aghniya: Jurnal Ekonomi Islam Peluang dan Tantangan Financial Technology (Fintech) dalam Sistem*. *4*(2).

Rahmi Rafiqa, L., & Angelina Setiawan, M. (2020). Faktor Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Akuntansi Universitas Negeri Padang Berkarier di Lembaga Keuangan Syariah. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, *2*(3), 2929–2941. https://doi.org/10.24036/jea.v2i3.260

Rizqi, M., & Suliyati, T. (2022). *Perkembangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirto Panguripan Kabupaten Kendal sebagai Penyedia Air Baku , 1986-2020*. *3*(1), 21–32.

SHELEMO, A. A. (2023). No Titleيليب. *Nucl. Phys.*, *13*(1), 104–116.

Susilawati, I., Arief, M., & Widyaningsih, A. (2022). Apakah Penerapan Etika

Profesi dapat Membatasi Perilaku Tidak Etis Akuntan? *Nominal Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, *11*(2), 261–271. https://doi.org/10.21831/nominal.v11i2.50497

Ummah, M. S. (2019). 8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

Untuk, D., Salah, M., Syarat, S., Memperoleh, G., Sarjana, G., Andi, B., & Kota, S. (2022). *Oleh : ITA PURNAMASARI TAJUDDIN*.