ANALISIS PERILAKU AKUNTAN DALAM MENGHADAPI TANTANGAN DAN PELUANG BARU AKIBAT IMPLEMENTASI PEMBAYARAN DIGITAL PADA PAM TIRTA KARAJAE KOTA PAREPARE

ANALYSIS OF ACCOUNTANTS' BEHAVIOR IN FACING CHALLENGES AND NEW OPPORTUNITIES DUE TO THE IMPLEMENTATION OF DIGITAL PAYMENTS AT PAM TIRTA KARAJAE, PAREPARE CITY

NUR IDAM[1], Abdul Azis[2], Jumriani[3]

Email: idam76349@gmail.com, abdulazis1457@gmail.com, jumrianisemsi@gmail.com

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare
Jl. Jendral Ahmad Yani No.Km.6, Bukit Harapan, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan Kode Pos 91131

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku akuntan akibat implementasi sistem pembayaran digital di PAM Tirta Karajae serta dampaknya terhadap efisiensi administrasi keuangan dan kemudahan pelanggan dalam melakukan transaksi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data melalui wawancara dengan narasumber terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem pembayaran digital memberikan berbagai manfaat, seperti peningkatan akurasi pencatatan keuangan, efisiensi dalam proses administrasi, dan transparansi dalam pelaporan keuangan serta tantangan yang dihadapi oleh akuntan seperti kesalahan teknis transaksi dari mitra pembayaran dan ketidaksesuaian nominal pembayaran. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan peningkatan kerja sama dengan mitra pembayaran untuk mempercepat integrasi sistem, peningkatan infrastruktur teknologi.

Kata Kunci: Perilaku Akuntan, Tantangan, Peluang, Implementasi Pembayaran Digital

ABSTRACT

This study aims to analyze the behavior of accountants due to the implementation of a digital payment system at PAM Tirta Karajae and its impact on the efficiency of financial administration and customer convenience in making transactions. The research method used is a qualitative descriptive approach by collecting data through interviews with related sources. The results of the study indicate that the implementation of a digital payment system provides various benefits, such as increased accuracy of financial records, efficiency in the administration process, and transparency in financial reporting as well as challenges faced by accountants such as technical errors in transactions from payment partners and discrepancies in nominal payments. Based on these findings, this study recommends increasing cooperation with payment partners to accelerate system integration, improving technology infrastructure.

Keywords: Accountant Behavior, Challenges, Opportunities, Digital Payment Implementatio

PENDAHULUAN

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).

METODE 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. Penelitian ini akan dilaksanakan di PAM Tirta Karajae Jl. Ujung Baru, Kecamatan Soreang Kota Parepare, Sulawesi Selatan.

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. Jenis data dalam penelitian yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi sistem pembayaran digital di PAM Tirta Karajae Kota Parepare telah membawa perubahan signifikan terhadap proses kerja, khususnya dalam bidang akuntansi dan administrasi keuangan. Melalui wawancara dengan lima narasumber dari berbagai divisi yakni pengelolaan kas, penagihan, pembukuan keuangan, dan administrasi umum terungkap bahwa sistem digital ini tidak hanya mempermudah proses pencatatan transaksi, tetapi juga meningkatkan akurasi, efisiensi, dan transparansi dalam pelaporan keuangan.

Mayoritas narasumber menyatakan bahwa sebelum penerapan sistem digital, proses pencatatan transaksi dilakukan secara manual, yang sering kali rawan terjadi kesalahan, keterlambatan, serta duplikasi data. Namun setelah sistem digital diterapkan, setiap transaksi pelanggan langsung tercatat secara otomatis di sistem pusat. Hal ini memungkinkan para staf untuk memantau arus kas secara real-time, memudahkan dalam proses audit internal, dan mempercepat penyusunan laporan keuangan bulanan maupun tahunan. Bapak Chaerul Qadri, sebagai pengelola kas, menyampaikan bahwa sistem ini telah mengurangi risiko kesalahan pencatatan serta mempercepat proses pelaporan keuangan.

Selain meningkatkan efisiensi kerja internal, sistem pembayaran digital juga memberikan kemudahan bagi pelanggan. Mereka tidak lagi harus datang langsung ke kantor PAM untuk melakukan pembayaran, karena kini tersedia berbagai kanal pembayaran melalui mitra, seperti bank, gerai ritel, dan platform digital. Bapak Rahmat Ramadhan dari divisi penagihan menyatakan bahwa sistem ini sangat membantu dalam mengidentifikasi pelanggan yang belum melakukan pembayaran tanpa harus mencari data secara manual. Ini menunjukkan bahwa sistem digital mendukung peningkatan akurasi penagihan dan mempercepat pengambilan keputusan terkait proses tindak lanjut.

Penelitian ini juga menemukan sejumlah tantangan dalam pelaksanaan sistem pembayaran digital. Salah satu yang paling umum adalah keterlambatan pencatatan transaksi yang dilakukan melalui mitra seperti kantor pos. Hal ini mengakibatkan data yang tidak langsung sinkron dengan sistem PAM, sehingga menimbulkan selisih nominal dalam laporan kas. Dalam istilah internal, kasus ini dikenal sebagai "recount," yakni ketika terjadi perbedaan antara jumlah pembayaran yang tercatat dan yang sebenarnya dibayarkan oleh pelanggan. Narasumber dari divisi pembukuan keuangan, Bapak Muh. Arifin Rasak, menjelaskan bahwa kondisi ini memerlukan proses verifikasi ulang yang menyita waktu dan tenaga staf.

Selain masalah teknis, keterbatasan literasi digital pelanggan juga menjadi tantangan tersendiri. Beberapa pelanggan, khususnya yang lebih tua atau kurang familiar dengan teknologi, masih merasa kesulitan dalam melakukan pembayaran secara digital. Ibu Olivia dari divisi umum menyoroti pentingnya edukasi dan sosialisasi kepada pelanggan agar mereka tidak hanya mengetahui metode pembayaran yang tersedia, tetapi juga memahami cara menggunakannya.

Ia juga menambahkan bahwa pihak perusahaan perlu menyediakan pendampingan atau informasi yang mudah diakses, seperti melalui media sosial, brosur, atau bimbingan langsung di loket pelayanan.

Meskipun menghadapi beberapa tantangan, penerapan sistem ini membuka berbagai peluang yang sangat potensial. Salah satunya adalah perluasan kerja sama dengan mitra pembayaran seperti perbankan. Dengan adanya kerja sama ini, pelanggan memiliki lebih banyak opsi dalam melakukan pembayaran. Selain itu, perusahaan dapat membangun sistem pelaporan yang lebih terstruktur, yang dapat mempercepat penyusunan laporan keuangan dan mendukung proses evaluasi kinerja secara berkala. Hal ini diungkapkan oleh beberapa narasumber yang menyatakan bahwa sistem pembayaran digital mempermudah mereka dalam melakukan analisis arus kas dan mengidentifikasi pola pembayaran pelanggan.

Berdasarkan catatan per Desember 2024, jumlah pelanggan PAM Tirta Karajae tercatat sebanyak 25.150. Dari jumlah tersebut, 15.711 pelanggan telah memanfaatkan sistem pembayaran digital melalui mitra, sementara 9.439 pelanggan masih melakukan pembayaran secara langsung di kantor. Artinya, sekitar 62,5% pelanggan telah beralih ke metode digital, yang menunjukkan bahwa penerimaan masyarakat terhadap sistem ini cukup tinggi dan berpotensi terus meningkat seiring dengan sosialisasi dan kemudahan akses yang ditawarkan.

Temuan penelitian ini juga dapat dikaitkan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang menyatakan bahwa dua faktor utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi adalah persepsi kemanfaatan (Perceived Usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (Perceived Ease of Use). Dalam konteks ini, para pegawai dan pelanggan PAM Tirta Karajae cenderung menerima sistem digital karena mereka merasa sistem ini bermanfaat dalam meningkatkan efisiensi kerja dan mempermudah akses layanan. Meski ada beberapa kendala teknis, persepsi positif terhadap kemudahan penggunaan tetap mendominasi.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa implementasi sistem pembayaran digital di PAM Tirta Karajae membawa dampak positif dalam pengelolaan keuangan dan layanan pelanggan. Sistem ini meningkatkan efisiensi internal, memperluas akses pembayaran, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas keuangan. Ke depan, tantangan yang ada dapat diatasi melalui peningkatan sistem teknologi, pelatihan berkelanjutan kepada pegawai, serta edukasi dan pendampingan bagi pelanggan. Dengan pendekatan yang konsisten dan inovatif, sistem ini diyakini mampu mendukung transformasi digital yang berkelanjutan di sektor layanan publik.

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.

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 Titleيايب. *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*.