

Analisis Adopsi Teknologi Tanpa Uang Tunai Di Unit X PT Y

Anindhita Satria Mahendra

Universitas Islam Indonesia

Email: 20312209@students.uii.ac.id

Arief Rahman

Universitas Islam Indonesia

Email: arief.rahman@uui.ac.id

Korespondensi penulis: 20312209@students.uii.ac.id

Abstract: *This research delves into the adoption of non-cash payment technology at X Unit of PT Y. Its benefits encompass streamlined income reporting, transaction security, and efficiency. However, challenges include additional infrastructure costs, robust internet connectivity requirements, occurrences of double payments, and reconciliation issues in financial reports. Proposed solutions include installing additional ATMs, collaborating with banks, and hiring Information and Technology (IT) personnel. Applying the Technology, Organization, and Environment (TOE) theory, the research analyzes factors influencing technology adoption in the tourism industry. In conclusion, introducing non-cash payment systems to tourists is essential to enhance service effectiveness and financial management at Prambanan. This study significantly contributes to understanding obstacles and solutions in adopting non-cash payment technology in the tourism industry, offering a strategic framework for sustainable development in the future.*

Keyword: *non-cash payment, technology adoption, tourism industry, infrastructure costs, and financial reconciliation*

Abstrak: Penelitian ini mendalami adopsi teknologi pembayaran non tunai di Unit X PT Y. Manfaatnya mencakup efisiensi pelaporan pendapatan, keamanan transaksi, dan efisiensi, sementara dihadapkan pada tantangan biaya infrastruktur, koneksi internet, kejadian double bayar, dan rekonsiliasi laporan keuangan. Solusi diusulkan, termasuk menambah mesin ATM, bekerja sama dengan bank, dan penambahan pegawai *Information and Technology* (IT). Dengan menerapkan Teori *Technology, Organization, dan Environment* (TOE), penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi adopsi teknologi di industri pariwisata. Kesimpulannya, diperlukan pengenalan sistem pembayaran non tunai kepada wisatawan guna meningkatkan efektivitas pelayanan dan pengelolaan keuangan di Candi Prambanan. Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan pada pemahaman hambatan dan solusi dalam adopsi teknologi pembayaran non tunai di konteks industri pariwisata, dan menawarkan kerangka strategis untuk pengembangan berkelanjutan di masa depan.

Kata kunci: Pembayaran non-tunai, Adopsi teknologi, Industri pariwisata, Biaya infrastruktur, dan Rekonsiliasi keuangan

PENDAHULUAN

Industri Pariwisata adalah sekumpulan berbagai jenis bidang usaha yang secara bersama-sama menghasilkan produk, jasa atau pelayanan yang langsung atau tidak langsung yang dibutuhkan oleh wisatawan (Zahrulianingdyah, 2019). Industri pariwisata memiliki peran sentral dalam pertumbuhan ekonomi suatu negara, dan Indonesia sebagai salah satu destinasi utama menawarkan kekayaan tempat wisata (D T Anggarini, 2021). Candi Prambanan juga termasuk objek wisata yang memiliki nilai sejarah dan religius yang tinggi. Unit X PT Y menghadapi sejumlah tantangan dalam mengelola destinasi wisata ini, terutama terkait dengan sistem pembayaran yang efektif. Di tengah meningkatnya industri pariwisata pasca pandemi COVID-19, peningkatan jumlah wisatawan menjadi peluang signifikan, dan adopsi teknologi

Received Januari 01, 2024; Accepted Februari 01, 2024; Published Mei 31, 2024

* Anindhita Satria Mahendra, 20312209@students.uii.ac.id

transaksi keuangan tanpa uang tunai menjadi krusial untuk meningkatkan efisiensi dalam pembayaran, mengurangi antrian, serta memastikan pengalaman positif bagi para pengunjung.

Namun, penerapan teknologi transaksi keuangan di Unit X juga menimbulkan sejumlah tantangan teknis, terutama pada sistem pembayaran di pintu masuk. Wisatawan menghadapi kendala dengan alat transaksi seperti *barcode Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS)* dan mesin *Electronic Data Capture (EDC)*, mengakibatkan masalah pembayaran yang tidak tercatat dengan benar. Masalah ini tidak hanya mengakibatkan ketidaknyamanan bagi wisatawan, tetapi juga memerlukan waktu dan usaha ekstra dalam penyelesaian administratif. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengevaluasi, mengidentifikasi, dan memberikan solusi terhadap kendala adopsi teknologi keuangan di Unit X PT Y, dengan fokus khusus pada efektivitas transaksi pembayaran. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan strategis bagi perusahaan dalam meningkatkan efisiensi pembayaran serta pengelolaan keuangan secara keseluruhan, sehingga dapat meningkatkan daya tarik dan kelancaran operasional Candi Prambanan sebagai destinasi wisata unggulan.

KAJIAN TEORITIS

Teori Technology, Organization, dan Environment (TOE) adalah suatu kerangka model umum yang digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan organisasi dalam mengadopsi teknologi (E Sulaiman et al., 2021). Dalam konteks Unit X PT Y, TOE digunakan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi transaksi keuangan tanpa uang tunai. Ketiga faktor tersebut yaitu faktor teknologi, faktor organisasi, dan faktor lingkungan. Kehadiran teknologi dalam suatu organisasi sering mencerminkan karakteristik teknologi yang berpotensi memengaruhi kemampuan organisasi dalam mengadopsi inovasi teknologi, khususnya teknologi non-tunai (Mahirah et al., 2022). Faktor teknologi melibatkan penerapan teknologi tanpa uang tunai seperti *Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS)* dan *Electronic Data Capture (EDC)*, yang memiliki dampak signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan transformasi industri pariwisata. Faktor internal dalam konteks adopsi teknologi tanpa uang tunai dapat dikelompokkan sebagai faktor organisasi menggunakan model TOE (Mahirah et al., 2022). Faktor organisasi mencakup struktur organisasi, budaya perusahaan, dan pengambilan keputusan, yang dapat mempengaruhi kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi (Mutiarra et al., 2021). Selain itu, faktor lingkungan termasuk regulasi pemerintah, tren industri, dan persaingan memainkan peran penting dalam mengarahkan keputusan adopsi teknologi dan memastikan kesesuaian dengan lingkungan eksternal.

Faktor teknologi dalam organisasi ini melibatkan QRIS dan EDC, yang telah diterapkan oleh Unit X sebagai aspek utama dalam transformasi industri pariwisata. Penggunaan teknologi tanpa uang tunai ini membantu mengatasi kepadatan kunjungan wisatawan dan menciptakan pengalaman berinteraksi yang baru antara pelanggan dan penyedia layanan. Faktor lingkungan merupakan elemen eksternal yang esensial untuk kelangsungan dan pertumbuhan suatu bisnis (Trawnih et al., 2021). Faktor lingkungan mencakup regulasi pemerintah, tren industri, dan persaingan yang memberikan konteks eksternal yang mempengaruhi keputusan adopsi teknologi (Zhang et al., 2020). Kesesuaian dengan regulasi, pemahaman tren industri, dan analisis persaingan menjadi kunci sukses dalam menerapkan teknologi transaksi keuangan tanpa uang tunai di Unit X PT Y.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif kualitatif sebagai metode penelitian, yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau pendeskripsian terperinci mengenai fenomena tertentu. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode yang menggunakan penggambaran atau pendeskripsian suatu peristiwa tertentu (Adlini et al., 2022). Meskipun sederhana, penelitian ini akan dilakukan dengan pendekatan analisis kritis terhadap berbagai aspek yang menjadi fokus penelitian, dengan berlandaskan pada data primer yang diperoleh langsung dari Unit X PT Y, serta data sekunder dari data perusahaan. Adapun teknik pengumpulan data melibatkan wawancara untuk mendapatkan pandangan dan opini dari narasumber internal perusahaan, serta pengumpulan data perusahaan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kebijakan dan praktik teknologi transaksi keuangan. Selain itu, analisis data akan menggunakan teknik analisis deskriptif, yang merupakan metode analisis data penelitian yang digunakan untuk menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan satu sampel (Martias, 2021). Dengan menggunakan teknik ini, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang mendalam dan akurat mengenai situasi yang sebenarnya terjadi, serta memberikan solusi yang relevan terkait masalah teknologi transaksi keuangan di lingkungan perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Sistem pembayaran tiket masuk di PT X

Sistem pembayaran tiket masuk di Unit X PT Y menawarkan dua opsi, yaitu pembayaran tunai dan non tunai. Meskipun pembayaran tunai telah menjadi pilihan utama sejak Candi Prambanan menjadi objek wisata, dengan sejumlah besar wisatawan yang masih memilih opsi ini, pihak pengelola juga telah merespons perkembangan teknologi

dengan menyediakan sistem pembayaran non tunai. Harga tiket masuk yang terjangkau menjadi salah satu faktor utama mengapa pembayaran tunai tetap diminati, sementara para pengunjung yang lebih cenderung ke teknologi dapat memanfaatkan opsi pembayaran non tunai.

Implementasi sistem pembayaran non tunai di Unit X melibatkan tiga tahap. Pertama, melalui fitur pembelian tiket online di website resmi perusahaan. Kedua, dengan menjalin kerja sama dengan pihak ketiga seperti Traveloka dan Locket.com untuk menyediakan layanan pembelian tiket online. Tahap terakhir melibatkan kolaborasi dengan bank untuk pemasangan alat-alat pembayaran non tunai seperti *Electronic Data Capture (EDC)*, *Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS)*, *Security Access Module (SAM)*, dan infrastruktur jaringan. Meskipun telah ada infrastruktur yang memadai, data menunjukkan bahwa total penjualan tiket non tunai masih jauh dibawah pembelian tunai, mencerminkan bahwa sebagian besar wisatawan masih cenderung menggunakan uang tunai.

Penggunaan tunai lebih menonjol karena dianggap sebagai cara yang lebih aman dan efisien oleh sebagian wisatawan, yang mungkin khawatir terhadap potensi masalah teknis dalam sistem pembayaran non tunai. Oleh karena itu, pihak pengelola perlu terus mengevaluasi dan meningkatkan infrastruktur serta memberikan pemahaman yang lebih baik kepada pengunjung tentang keamanan dan keuntungan menggunakan pembayaran non tunai untuk mencapai adopsi yang lebih luas.

2. Manfaat pembayaran tiket masuk non tunai

Implementasi sistem pembayaran non tunai di Unit X PT Y membawa sejumlah manfaat yang signifikan. Dari perspektif pengelola, teknologi ini mempermudah proses administratif, terutama dalam pelaporan pendapatan tiket masuk. Dengan data yang otomatis terintegrasi ke sistem keuangan perusahaan, keakuratan dan kecepatan pelaporan meningkat. Keamanan transaksi juga menjadi prioritas, dengan pengelola tidak perlu lagi menyediakan alat pendeteksi uang palsu, mengurangi risiko *human error*, dan memberikan rasa aman dalam menerima pembayaran.

Selain itu, adopsi teknologi non tunai menghadirkan manfaat efisiensi yang cukup besar. Kecepatan dan praktisitas dalam proses pembelian tiket memberikan pengalaman yang lebih baik bagi para pengunjung. Pengelola tidak perlu lagi menyiapkan uang kembalian, sehingga proses transaksi menjadi lebih lancar. Hal ini juga mengurangi kebutuhan akan banyak pegawai di loket pembelian tiket, menghasilkan penghematan biaya gaji dan mempercepat pelayanan kepada pengunjung. Dengan demikian,

implementasi teknologi pembayaran non tunai memberikan dampak positif secara efisiensi dan efektivitas, memajukan operasional dan layanan di industri pariwisata.

Dari sisi wisatawan, pembayaran non tunai memberikan kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi. Kecepatan dan kemudahan dalam pembelian tiket secara online membuka ruang lebih besar bagi fleksibilitas perencanaan kunjungan. Wisatawan dapat memilih jadwal kunjungan dengan lebih leluasa, sebuah fitur yang tidak tersedia bagi mereka yang melakukan pembelian tiket secara tunai. Sehingga, adopsi teknologi pembayaran non tunai tidak hanya menguntungkan pihak pengelola, tetapi juga menciptakan pengalaman positif bagi para pengunjung objek wisata tersebut.

3. Tantangan pembayaran tiket masuk non tunai

Adopsi teknologi pembayaran tiket masuk non tunai di Candi Prambanan membawa sejumlah tantangan yang perlu diatasi. Salah satunya adalah penambahan investasi dalam infrastruktur pendukung. Pengelola harus mengeluarkan biaya tambahan untuk menyediakan komputer, jaringan internet, mesin kiosk, dan perangkat lainnya. Selain itu, diperlukan tambahan pegawai teknisi IT untuk mengontrol dan memastikan kelancaran sistem non tunai. Investasi yang cukup besar ini menjadi suatu keharusan agar teknologi non tunai dapat berjalan dengan efektif.

Koneksi jaringan internet yang kuat juga menjadi tantangan yang perlu diatasi. Untuk menjalankan teknologi non tunai, diperlukan jaringan internet yang handal. Hal ini menjadi krusial agar komputer dan mesin kiosk dapat terhubung dengan sistem pusat secara lancar. Oleh karena itu, pengelola perlu memastikan sinyal WiFi yang memadai dan diperkuat untuk mendukung operasional sistem pembayaran non tunai.

Kejadian double bayar merupakan tantangan serius yang dihadapi dalam pembayaran non tunai. Gangguan jaringan saat transaksi dapat menyebabkan wisatawan harus mencoba pembayaran berkali-kali, dan pada akhirnya, terjadilah double bayar. Kejadian ini menimbulkan kerugian bagi wisatawan dan memerlukan penanganan khusus dari pihak pengelola serta proses pengembalian dana yang memakan waktu. Hal ini menjadi masalah yang harus diatasi guna meningkatkan kepercayaan pengunjung terhadap sistem pembayaran non tunai.

Selain itu, rekonsiliasi pendapatan tiket masuk dengan EDC juga menjadi tantangan. Keterangan yang terbatas dalam rekening koran tidak memungkinkan pegawai keuangan untuk menyajikan data yang mendetail terkait potongan pembayaran dengan EDC. Hal ini mempersulit proses rekonsiliasi dan menyebabkan laporan keuangan kurang

rinci. Kesulitan ini menjadi tantangan dalam manajemen keuangan yang efektif dan memerlukan solusi yang lebih baik untuk mendapatkan informasi yang lebih rinci.

Tambahan biaya pemeliharaan sistem menjadi tantangan lain dalam mengadopsi teknologi pembayaran non tunai. Pengelola harus mengatasi biaya rutin untuk pemeliharaan dan pembaharuan sistem agar tetap optimal. Fokus pada infrastruktur teknologi dan konektivitas di daerah wisata juga menjadi hal penting. Tantangan biaya pemeliharaan sistem ini menunjukkan perlunya rencana implementasi yang matang agar keberlanjutan teknologi pembayaran non tunai dapat terjamin.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari laporan magang ini menyoroti manfaat dan hambatan dalam adopsi teknologi pembayaran non tunai di Candi Prambanan. Manfaat meliputi kemudahan pelaporan pendapatan, keamanan transaksi, dan efisiensi, sementara hambatan termasuk tambahan biaya infrastruktur, kendala jaringan, serta risiko kejadian double bayar. Upaya penyelesaian termasuk saran untuk menambah mesin ATM, bekerja sama dengan bank terkait, dan penambahan pegawai *Information and Technology (IT)* dari bank. Dengan mengintegrasikan Teori Technology, Organization, dan Environment (TOE), laporan ini memberikan wawasan yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi di industri pariwisata, khususnya di Candi Prambanan.

Saran yang diajukan melibatkan penambahan mesin ATM di sekitar loket tiket untuk memudahkan wisatawan yang membutuhkan uang tunai, kerjasama dengan bank untuk perbaikan sistem rekonsiliasi, dan penambahan pegawai IT dari bank untuk mengatasi masalah kelebihan bayar. Selain itu, pengenalan sistem pembayaran non tunai kepada wisatawan diharapkan dapat meningkatkan adopsi teknologi ini dengan memasang banner, memberikan informasi lisan, dan membuat pengalaman pembayaran lebih efisien bagi pengunjung. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas keuangan di Candi Prambanan.

DAFTAR REFERENSI

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode penelitian kualitatif studi pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>
- D T Anggarini. (2021). Upaya pemulihan industri pariwisata dalam situasi pandemi COVID-19. *Pariwisata*, 8(1), 22–31.

- E Sulaiman, C Handayani, & S Widyastuti. (2021). Transformasi digital technology-organization-environment (TOE) dan inovasi difusi e-business untuk UMKM yang berkelanjutan: Model konseptual. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 7(1), 51–62. <https://doi.org/10.36805/manajemen.v7i1.1947>
- Mahirah, L. H., Sisilia, K., & Setyorini, R. (2022). Analisis TOE mempengaruhi adopsi media sosial untuk produk UMKM di sentra kreasi Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(3), 176–194. <https://doi.org/10.31955/mea.v6i3.2247>
- Martias, L. D. (2021). Statistika deskriptif sebagai kumpulan informasi. *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 16(1), 40. <https://doi.org/10.14421/fhrs.2021.161.40-59>
- Mutiara, N. A., Wijayangka, C., & Kartawinata, B. R. (2021). Adopsi media sosial terhadap kinerja UMKM di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA*, 5(1), 1673–1684.
- Trawnih, A., Yaseen, H., Al-adwan, A. S., & Alsoud, A. R. (2021). Factors influencing social media adoption among smes during covid-19 crisis. *Journal of Management Information and Decision Sciences*, 24(June). https://www.researchgate.net/profile/Ahmad-Al-Adwan-2/publication/352546308_Factors_Influencing_Social_Media_Adoption_Among_SM_Es_During_Covid-19_Crisis/links/60cf3ee5a6fdcc01d48717f1/Factors-Influencing-Social-Media-Adoption-Among-SMEs-During-Covid-19-Cri
- Zahrulianingdyah, A. (2019). Kuliner sebagai pendukung industri pariwisata berbasis kearifan lokal (Vol. 6, Issue 1).
- Zhang, Y., Sun, J., Yang, Z., & Wang, Y. (2020). Critical success factors of green innovation: Technology, organization and environment readiness. *Journal of Cleaner Production*, 264, 121701. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.121701>