



## Analisis keandalan, kepastian dan penerimaan teknologi terhadap penggunaan kartu kredit pemerintah

I Dewa Gede Sayang Adi Yadnya

APK APBN pada Kemendikbudristek

[idedwa.adiyadnya@gmail.com](mailto:idedwa.adiyadnya@gmail.com)

### Info Artikel

#### Sejarah artikel:

Diterima 12 Mei 2022

Disetujui 10 Juni 2022

Diterbitkan 25 Juni 2022

### Kata kunci:

Keandalan; Kepastian;

Penerimaan teknologi;

Kartu kredit pemerintah;

*Service quality*

### Keywords :

*Reliability; Certainty;*

*Technology acceptance;*

*Government credit card;*

*Service quality*

### ABSTRAK

Transaksi elektronik dalam kegiatan operasional pemerintah dilakukan secara ketat dan patuh terhadap regulasi pada kedua sisi, yaitu regulasi transaksi keuangan yang diatur otoritas pemerintah serta regulasi pengelolaan keuangan negara. Ketatnya pengelolaan transaksi elektronik, khususnya kartu kredit pemerintah, dilakukan untuk mencegah fraud, mewujudkan terandalan laporan keuangan serta perlindungan atas resiko kerugian aparatur dan negara. Penelitian ini bertujuan dalam menganalisis faktor yang mempengaruhi minat penggunaan KKP oleh aparatur pemerintah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kuantitatif menggunakan kuesioner online kepada pengguna kartu kredit yang bekerja pada unit/organisasi pemerintah di wilayah Indonesia. Peneliti menggunakan pendekatan Partial Least Squares (PLS) dengan Smart PLS untuk menguji asumsi di atas berdasarkan SEM. Hasil penelitian ini menghasilkan bahwa skor p value < 0.05 dengan nilai beta positif yang menunjukkan bahwa, baiknya keandalan kartu kredit pemerintah akan mempengaruhi efektifitas kepuasan pengguna. Sehingga keandalan dan kepastian kartu kredit pemerintah mempengaruhi kepuasan pengguna. Selain itu, diketahui bahwa kepuasan pengguna kartukredit pemerintah mampu memperkuat hubungan antara persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan.

### ABSTRACT

Electronic transactions in government operational activities are carried out strictly and comply with regulations on both sides, namely financial transaction regulations regulated by government authorities and state financial management regulations. Strict management of electronic transactions, especially government credit cards, is carried out to prevent fraud, create reliable financial reports and protect against the risk of loss to the apparatus and the state. This study aims to analyze the factors that influence the interest in using KKP by government officials. The method used in this research is quantitative method using online questionnaires to credit card users who work in government units/organizations in the territory of Indonesia. Researchers used the Partial Least Squares (PLS) approach with Smart PLS to test the above assumptions based on SEM. The results of this study indicate that the p value <0.05 with a positive beta value which indicates that the good reliability of government credit cards will affect the effectiveness of user satisfaction. So that the reliability and certainty of government credit cards affect user satisfaction. In addition, it is known that the satisfaction of government credit card users is able to strengthen the relationship between perceived convenience and perceived usefulness.



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Program Studi Akuntansi, Institut Koperasi Indonesia.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY

(<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

## PENDAHULUAN

Kebijakan percepatan pembangunan memberikan dampak terhadap kebutuhan birokrasi yang cepat, efektif dan berorientasi pelayanan; dalam operasionalnya diwujudkan berupa optimalisasi anggaran negara (Idehlu et al., 2019). Pembelanjaan anggaran negara menjadi salah satu indikator kinerja organisasi perangkat pemerintah. Dalam perkembangannya, akselerasi aktivitas birokrasi menuntut tata kelola belanja organisasi pemerintah yang semakin tinggi. Secara faktual kondisi ini menjadi tantangan bagi aparatur pemerintah, khususnya para pengguna anggaran untuk bekerja secara cepat, aman dan akuntabel (Harits, 2021).

Teknologi informasi dan internet yang berkembang secara luas telah memberikan dampak penggunaan transaksi keuangan secara elektronik (Chaveesuk et al., 2021). Kebutuhan atas transaksi keuangan yang terpercaya, cepat dan akurat dapat dipenuhi oleh mendorong pilihan masyarakat global terhadap pembayaran digital (Susanto et al., 2022). Demikian halnya bagi organisasi pemerintah, dorongan untuk menggunakan transaksi keuangan digital dalam pengelolaan anggaran telah diwujudkan di berbagai negara. Di Indonesia, kebijakan ini salah satunya berbentuk penerbitan Kartu

Kredit Pemerintah sebagaimana (Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 196/PMK.05/2018 Tentang Tata Cara Pembayaran Dan Penggunaan Kartu Kredit Pemerintah, 2018). Penerbitan peraturan ini utamanya untuk mendukung kegiatan operasional organisasi pemerintah berupa pengelolaan Uang Persediaan (UP) dari transaksi konvensional menuju elektronik.

Transaksi elektronik dalam kegiatan operasional pemerintah dilakukan secara ketat dan patuh terhadap regulasi pada kedua sisi, yaitu regulasi transaksi keuangan yang diatur otoritas pemerintah serta regulasi pengelolaan keuangan negara. Kedua sisi regulasi ini berbeda dengan transaksi keuangan bagi kepentingan masyarakat umum; dimana hanya diatur mekanismenya sesuai regulasi otoritas keuangan saja. Ketatnya pengelolaan transaksi elektronik, khususnya kartu kredit pemerintah, dilakukan untuk mencegah fraud, mewujudkan terandalan laporan keuangan serta perlindungan atas resiko kerugian aparatur dan negara (Asyrafil et al., 2022; Sriyani et al., 2022).

Pada transaksi elektronik, aspek keandalan (*reliability*) dan kepastian (*assurance*) diyakini memiliki peranan yang lebih kuat. Pembayaran elektronik merupakan bentuk baru dari layanan transaksi keuangan berbasis manusia. Pembayaran elektronik berupa self-service technologies memberikan kesempatan pengguna untuk secara mandiri mengelola transaksinya (Barua et al., 2017; Sengupta & Shastri, 2019; Sumanjeet, 2009).

Sebagai instrumen transaksi dengan kompleksitas yang tinggi, Kartu Kredit Pemerintah (KKP) memiliki tantangan akseptansi oleh penggunanya. Beberapa penelitian menunjukkan faktor penunjang dan penghambat penggunaan transaksi elektronik di lingkungan organisasi pemerintah. Penelitian (Sutiono, 2021) menunjukkan bahwa pemahaman atas kewenangan pengguna serta layanan bank menjadi faktor penghambat efektivitas KKP. Studi (Maulid & Sudibyo, 2020) menemukan potensi permasalahan KKP berupa kebocoran data pengguna akibat kurangnya literasi keamanan transaksi elektronik. Pada kesempatan lain, penelitian (Harits, 2021) menganalisa konflik norma dalam penggunaan KKP sedangkan studi (Sulaeman & Dwinanda, 2021) mendorong perluasan transaksi KKP di organisasi pemerintah.

Kartu Kredit Pemerintah (KKP) sebagai metode pembayaran elektronik dituntut memiliki keandalan yang tinggi. Keandalan memiliki arti bahwa pengguna akan mendapatkan layanan sesuai dengan yang mereka inginkan, secara berulang, dalam pola yang sama (Rahi et al., 2019). Sistem perbankan didesain demikian kompleks untuk menyelesaikan berbagai transaksi yang berbeda. Potensi kegagalan transaksi elektronik menyebabkan kerugian finansial bagi para pihak, penurunan citra penyedia dan resiko hukum (Harits, 2021; Sriyani et al., 2022; Wijayanti, 2020). Keandalan metode pembayaran elektronik telah ditemukan berhubungan dengan kepuasan (AL-Qawasmi et al., 2020; Barua et al., 2017)

Studi terkait KKP sebagaimana dirujuk pada paragraf di atas ditemukan belum membahas mengenai faktor yang mempengaruhi minat penggunaan KKP pada level aparatur pengguna. Sebagai sebuah produk teknologi, KKP melalui sebuah proses adopsi yang dipersepsikan setidaknya berdasarkan dua persepsi. Cara pandang pertama yaitu sebagai produk teknologi yang memberikan pelayanan kepada penggunanya. Sisi ini dapat dianalisa dengan melibatkan faktor *service quality* (A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, 1988). Cara pandang kedua, KKP dapat dianalisa dari aspek penerimaan pengguna atas suatu produk teknologi yang diukur berdasarkan persepsi kemudahan dan kemanfaatan. Cara pandang ini dapat dianalisa menggunakan konsep Technology Acceptance Model (Davis, 1989).

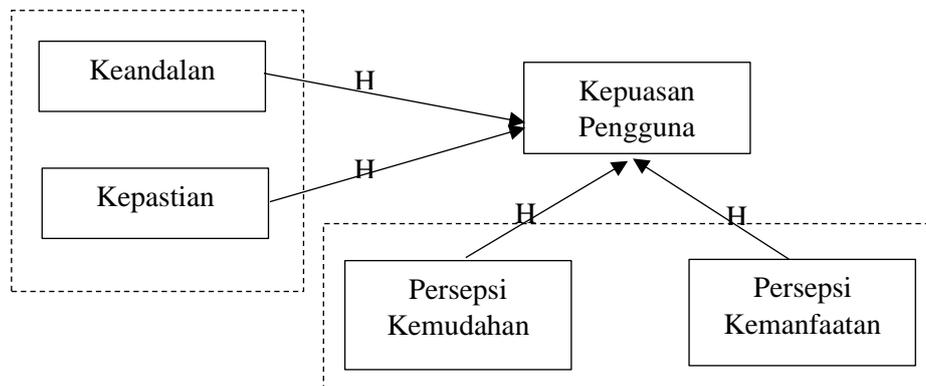
Sejak konsep Service Quality (SERVQUAL) konstruksikan secara definitif sebagai sebuah metode pengukuran kualitas layanan dari persepsi penggunanya, studi mengenai konsep ini telah secara luas dilakukan. Meskipun terkesan jenuh, namun relevansi konsep terhadap realitas hubungan pengguna dan penyedia layanan yang hingga saat ini berkembang menyebabkan studi mengenai konsep ini tidak berhenti. Obyek penelitian service quality saat ini telah berkembang menjadi pengukuran atas layanan teknologi, termasuk layanan pembayaran pada era ini yang tidak dapat dipisahkan dengan aspek teknologi cerdas (Susanto et al., 2022).

Mempertimbangkan pendekatan tersebut di atas, studi ini berupaya mengungkap faktor yang mempengaruhi minat penggunaan KKP oleh aparatur pemerintah. Dengan menggunakan pendekatan path analysis, penelitian ini diyakini dapat memberikan kontribusi atas teori penerimaan produk layanan teknologi serta secara praktis menjadi dasar pengembangan operasional KKP di lingkungan pemerintah.

## METODE PENELITIAN

Untuk menguji pengaruh komponen pelayanan dan adopsi teknologi terhadap kepuasan pengguna, studi ini mengadopsi pendekatan survey kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini berupaya memeriksa faktor yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan penggunaan kartu kredit pemerintah. Pengguna yang diteliti adalah pengguna kartu kredit yang bekerja pada unit/organisasi pemerintah di wilayah Indonesia. Items pengukuran diadaptasi dari literatur dan dimodifikasi untuk kepentingan penelitian ini. Peneliti menggunakan pendekatan Partial Least Squares (PLS) dengan Smart PLS untuk menguji asumsi di atas berdasarkan SEM. PLS adalah teknik untuk memperkirakan koefisien jalur dalam model struktural, dan semakin populer dalam penelitian sosial karena kemampuannya untuk memodelkan komponen laten di bawah kondisi non-normal dengan ukuran sampel kecil hingga menengah (J. F. Hair et al., 2018). Peneliti menggunakan algoritma PLS untuk menghitung tingkat signifikansi dari beban, bobot, dan koefisien jalur, kemudian menggunakan teknik *bootstrap* untuk menghitung hipotesis. Sebelum menilai hubungan struktural yang digariskan dalam model struktural, peneliti menentukan validitas dan GoF dari model pengukuran. Akhirnya, prosedur *blindfold* digunakan untuk menentukan dan menganalisis validitas hipotesis yang diselidiki.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, hipotesis penelitian telah ditetapkan dan menghasilkan research proposed model sebagaimana tersaji pada Gambar 1 Kerangka penelitian ini dibentuk atas 5 (lima) variabel yang mencerminkan sebagaimana tersaji pada Gambar 1.



Gambar 1 Model Penelitian

## Pengambilan Sampel dan Pengumpulan Data

Sebuah kuesioner online didesain dengan skala likert 5 (lima) tingkat yang didistribusikan terhadap responden sasaran dengan menggunakan pertanyaan seleksi: Apakah responden pernah mengunjungi menggunakan kartu kredit pemerintah sebanyak lebih dari 2 kali pada 5 tahun terakhir. Kegiatan penyebaran kuesioner dilakukan pada Bulan Mei 2022.

Responden diminta untuk mengingat kembali pengalaman penggunaan kartu kredit pemerintah dalam kerangka waktu 5 tahun terakhir dan memberikan jawaban berdasarkan konteks pengalaman tersebut. Dari hasil penyebaran kuesioner, diperoleh 62 jawaban dan tereduksi menjadi 43 responden dimana 22 responden removed dikarenakan menyatakan tidak pernah menggunakan kartu kredit pemerintah selama 5 tahun terakhir. Selanjutnya, terhadap 43 respon yang ditampung, direview secara individual untuk meyakinkan bahwa seluruh pertanyaan telah dijawab sebagaimana mestinya. Dari proses ini, 40 respon dinyatakan dapat digunakan untuk proses analisis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan data, diketahui *loadings*, CR, AVE, validitas konvergen, dan validitas diskriminan untuk mengevaluasi model pengukuran reflektif. Pertama, model pengukuran diuji validitas konvergen, dinilai melalui pembebanan, CR, dan AVE (J. F. Hair et al., 2018).

**Tabel 1 Loading, Composite Reliability (CR), dan AVE**

Measure	Factor loading	Cronbach alpha	CR	AVE
<u>Keandalan</u>		0.828	0.886	0.660
1. A1	0.768			
2. A2	0.766			
3. A3	0.801			
4. A4	0.736			
5. A5	0.701			
6. A6	0.771			
<u>Kepastian</u>		0.852	0.890	0.574
1. R1	0.769			
2. R2	0.793			
3. R3	0.820			
4. R4	0.865			
<u>Perceived of Usefulness</u>		0.846	0.891	0.620
1. PEU1	0.880			
2. PEU2	0.906			
3. PEU3	0.901			
<u>Perceived Ease of Use</u>		0.877	0.924	0.802
1. PoU1	0.730			
2. PoU2	0.803			
3. PoU3	0.831			
4. PoU4	0.818			
5. PoU5	0.750			
<u>Kepuasan Pengguna</u>		0.845	0.890	0.617
1. US1	0.794			
2. US2	0.762			
3. US3	0.783			
4. US4	0.834			
5. US5	0.753			

Semua pemuatan item melampaui nilai yang disarankan 0,6, seperti yang ditunjukkan pada tabel 1. Nilai CR dan Cronbach's alpha, yang menunjukkan seberapa baik indikator konstruk mengungkapkan konstruk laten, lebih tinggi dari nilai yang direkomendasikan 0,7 (J. F. Hair et al. , 2018), AVE yang mengukur varians keseluruhan dalam indikator yang diperhitungkan oleh konstruk laten, lebih tinggi dari nilai yang dipersyaratkan yaitu 0,5. Korelasi yang rendah antara ukuran minat dan pengukuran konstruksi lain menunjukkan validitas diskriminan, yang mengacu pada sejauh mana ukuran tidak mencerminkan beberapa variabel lain. Akar kuadrat dari setiap AVE (nilai diagonal) konstruk lebih besar dari koefisien korelasi yang sesuai, menunjukkan validitas diskriminan yang sesuai. Validitas konvergen dan diskriminan ditemukan cukup dalam model pengukuran. Sehingga semua indikator penelitian dapat digunakan dalam model penelitian.

Untuk menentukan validitas diskriminan, digunakan rumus (Fornell, C., & Larcker, 1981). Setelah validitas konvergen ditetapkan, validitas diskriminan ditentukan dengan membandingkan akar kuadrat dari AVE masing-masing konstruk dengan korelasi yang dimiliki oleh semua konstruk lainnya. Seperti yang terlihat pada Tabel 2, korelasi antara setiap pasangan konstruksi kurang dari akar kuadrat AVE yang terkait dengannya. Temuan ini menunjukkan validitas diskriminan dari semua pasangan konstruk (J. F. Hair et al., 2018).

**Tabel 2 Validitas Diskriminan**

	Keandalan	Kepastian	Kepuasan	Persepsi Kemanfaatan	Persepsi Kemudahan
Keandalan	0.813*				
Kepastian	0.736	0.758*			
Kepuasan	0.589	0.619	0.786*		
Persepsi Kemanfaatan	0.672	0.650	0.690	0.788*	
Persepsi Kemudahan	0.591	0.644	0.670	0.764	0.896*

\*) = akar kuadrat AVE

Dalam tabel 2 menunjukkan untuk mengukur model struktural digunakan dua pendekatan yaitu relevansi koefisien jalur dan nilai R<sup>2</sup>, dengan kondisi minimal 0,75 dikategorikan kuat, minimal 0,5 dikategorikan moderat, dan 0,25 dikategorikan lemah.

### Hasil Uji Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>

Uji R-Square dipilih dalam penelitian ini untuk mengukur sejauh mana variable endogen mendapat pengaruh dari variabel lain. Berdasarkan analisis data dengan menggunakan program smartPLS, didapatkan nilai R-Square tabel 3 sebagai berikut:

**Tabel 3 Hasil uji R-Square**

	Hipotesa	$\beta$	P Values	Keterangan
H1	Keandalan Kartu Kredit Pemerintah terhadap Kepuasan Pengguna	0,384	0,000	Hipotesis Diterima
H2	Kepastian Kartu Kredit Pemerintah terhadap Kepuasan Pengguna	0,285	0,000	Hipotesis Diterima
H3	Persepsi Kemudahan Kartu Kredit Pemerintah terhadap Kepuasan Pengguna	0,250	0,000	Hipotesis Diterima
H4	Persepsi Kemanfaatan Kartu Kredit Pemerintah terhadap Kepuasan Pengguna	0,432	0,000	Hipotesis Diterima

Berdasarkan hasil pengujian tabel 3, diketahui bahwa skor p value < 0.05 dengan nilai beta positif yang menunjukkan bahwa, suatu keandalan dan kepastian kartu kredit pemerintah yang digunakan akan mempengaruhi efektifitas kepuasan pengguna.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa keandalan dan kepastian kartu kredit pemerintah mempengaruhi kepuasan pengguna. Selain itu, diketahui bahwa kepuasan pengguna kartukredit pemerintah mampu memperkuat hubungan antara persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan. Pada beberapa kasus ditemukan bahwa, proses penggunaan kartu kredit pemerintah masih terhambat oleh banyaknya persyaratan, oleh sebab itu disarankan agar setiap kelompok pejabat perbendahara mampu memahami tugas dan tanggung jawabnya masing masing berkaitan dengan kesiapan dokumen yang akan digunakan dalam penggunaan kartu kredit pemerintah. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk menggunakan variable yang relevan yang kemungkinan mempengaruhi proses pencairan dana APBN dengan penggunaan kartu kredit pemerintah.

### DAFTAR PUSTAKA

- AL-Qawasmi, K., AL-Mousa, M., & Yousef, M. (2020). Proposed e-payment process model to enhance quality of service through maintaining the trust of availability. *International Journal of Emerging Trends in Engineering Research*, 8(6), 2296–2300.
- Asyrafil, S. A., Indriani, J. D., & Triana, M. (2022). Pengaruh sumber daya manusia, pemanfaatan

- teknologi informasi, dan pengendalian intern akuntansi terhadap keterandalan pelaporan keuangan pemerintah daerah pada SKPD Pemerintah Kota Bukittinggi. *Jurnal Ekonomi*, 24(2), 99–110. <https://doi.org/10.47896/je.v24i2.487>
- Barua, Z., Aimin, W., & Hongyi, X. (2017). A perceived reliability-based customer satisfaction model in self-service technology. *The Services Industries Journal*, 38(7–8), 1–21. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.03.007>
- Chaveesuk, S., Khalid, B., & Chaiyasoonthorn, W. (2021). Digital payment system innovations: A marketing perspective on intention and actual use in the retail sector. *Innovative Marketing*, 17(3), 109–123. [https://doi.org/10.21511/im.17\(3\).2021.09](https://doi.org/10.21511/im.17(3).2021.09)
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2018). The results of PLS-SEM article information. *European Business Review*, 31(1), 2–24.
- Hair, J., Hollingsworth, C. L., Randolph, A. B., & Chong, A. Y. L. (2017). An updated and expanded assessment of PLS-SEM in information systems research. *Industrial Management and Data Systems*, 117(3), 442–458. <https://doi.org/10.1108/IMDS-04-2016-0130>
- Harits, T. M. (2021). Konflik norma dalam pengaturan kartu kredit pemerintah. *Jurist-Diction*, 4(2), 759. <https://doi.org/10.20473/jd.v4i2.25788>
- Idehlu, H. A., Sadeghabad, A. J., & Pagheh, B. (2019). Increasing the efficiency and effectiveness of government organizations with the contracts of salary payment on the basis of consequence and outcome. *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering*, 8(11), 2443–2445. <https://doi.org/10.35940/ijitee.K1393.0981119>
- Maulid, L. C., & Sudibyoy, Y. A. (2020). Kartu kredit pemerintah sebagai alat pembayaran belanja negara di Indonesia: permasalahan dan solusi. *Akuntabel*, 17(2), 301–313.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 196/PMK.05/2018 tentang Tata cara pembayaran dan penggunaan kartu kredit pemerintah, Pub. L. No. 198/PMK.05/2018 (2018).
- Rahi, S., Abd.Ghani, M., & Hafaz Ngah, A. (2019). Integration of unified theory of acceptance and use of technology in internet banking adoption setting: Evidence from Pakistan. *Technology in Society*, 58(February), 101120. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2019.03.003>
- Sengupta, D., & Shastri, N. (2019). Digital payments through PFMS - Facilitating digital inclusion and accelerating transformation to a “Digital Economy.” *PervasiveHealth: Pervasive Computing Technologies for Healthcare, Part F1481*, 196–201. <https://doi.org/10.1145/3326365.3326391>
- Sriyani, S., Samudra, I. K. B., & Syahputra, B. D. A. (2022). Implementasi kartu kredit pemerintah pada kantor pelayanan perbendaharaan Negara Amlapura. *Jurnal Manajemen Retail Indonesia*, 3(1), 70–85. <https://doi.org/10.33050/jmari.v3i1.2166>
- Sulaeman, A. S., & Dwinanda, R. R. (2021). Manajemen kas pemerintah: implementasi kartu kredit pemerintah dalam pembayaran belanja negara. *Jurnal Riset Dan Aplikasi: Akuntansi Dan Manajemen*, 5(2), 187–198. <https://doi.org/10.33795/jraam.v5i2.005>
- Sumanjeet, S. (2009). Emergence of payment systems in the age of electronic commerce: the state of art. *Asia Pacific Journal of Finance and Banking Research*, 3(3), 18–40.
- Susanto, E., Solikin, I., & Purnomo, B. S. (2022). A review of digital payment adoption in asia. *Advanced International Journal of Business, Entrepreneurship and SMEs*, 4(11), 01–15. <https://doi.org/10.35631/aijbes.411001>
- Sutiono, A. S. (2021). Analisis persepsi bendahara pengeluaran atas aspek kepentingan dan kinerja pengguna dan mitra perbankan dalam penerapan kartu kredit pemerintah. *Jurnal Manajemen Perbendaharaan*, 2(1), 17–34. <https://doi.org/doi.org/10.33105/jmp.v2i1.372>
- Wijayanti, F. (2020). Efektifitas dan efisiensi pengelolaan keuangan sekaligus meminimalisir moral hazard pengelola keuangan negara melalui implementasi kartu kredit pemerintah. *Jurnal Otonomi*, 20(2), 267–274.