

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi yang sangat pesat dalam dua dekade terakhir telah membawa perubahan mendasar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sistem akuntansi dan pelaporan keuangan. Era digital yang ditandai dengan kemajuan teknologi digital, otomatisasi dan integrasi sistem informasi mendorong organisasi, baik swasta maupun publik, untuk melakukan transformasi digital. Transformasi ini penting untuk meningkatkan efisiensi, transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana publik. Digitalisasi kini menjadi kebutuhan mendesak agar sektor publik mampu bersaing dan memenuhi tuntutan masyarakat akan yang semakin tinggi terhadap pelayanan publik yang cepat, akurat dan terbuka (Mulyadi, 2016).

Perkembangan teknologi digital yang didorong oleh revolusi industri 4.0 menuntut adanya modernisasi di bidang akuntansi sektor publik agar dapat merespons perubahan lingkungan yang semakin dinamis. Namun demikian, keberhasilan penerapan teknologi digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem yang digunakan melainkan juga sangat bergantung pada persepsi pengguna terhadap teknologi tersebut (Rabbani et al., 2025).

Dalam konteks akuntansi sektor publik, persepsi masyarakat atau pengguna layanan menjadi faktor penting, karena masyarakat merupakan pihak yang secara langsung berinteraksi dengan sistem digital serta menjadi penerima manfaat dari keterbukaan dan akuntabilitas pengelolaan keuangan publik (Indriasari, 2008).

Akuntansi sektor publik berkaitan erat dengan entitas yang berperan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mengelola sumber daya publik, seperti Badan Usaha Milik Negara (BUMN). BUMN merupakan bagian dari sektor publik karena menjalankan fungsi sosial dan ekonomi untuk mendukung kebijakan pemerintah serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Mahmudi, 2019). Sebagai entitas sektor publik, BUMN memiliki kewajiban untuk menyusun laporan keuangan yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik, bukan semata-mata untuk mencari keuntungan, tetapi sebagai bentuk akuntabilitas atas pengelolaan dana publik (Mardiasmo, 2018).

Dalam praktiknya, laporan keuangan entitas sektor publik, termasuk BUMN seperti PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, disusun berdasarkan Standar Akuntansi Pemerintahan (SAP) agar penyajiannya relevan, andal dan sesuai prinsip *Good Governance*. Hal ini memastikan bahwa setiap kegiatan keuangan dapat diaudit dan dievaluasi secara terbuka, sehingga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik (Agostino et al., 2022).

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai salah satu BUMN terbesar di bidang perbankan, berperan penting dalam mendukung transformasi ini dan telah mengimplementasikan berbagai inovasi digital. Salah satunya melalui aplikasi BRImo sebagai bagian dari transformasi layanan perbankan digital. Aplikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana transaksi perbankan, tetapi juga sebagai media pendukung layanan keuangan publik yang berkaitan dengan transparansi dan akuntabilitas ([www.menpan.go.id](http://www.menpan.go.id)).

Seiring perkembangan teknologi yang semakin pesat, BRI terus meningkatkan layanan digital untuk memudahkan transaksi dan memperluas jangkauan nasabah. Inovasi layanan digital penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah serta daya saing bank di era digital. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah pengembangan aplikasi BRImo sebagai versi terbaru dari BRI *Mobile*, yang dilengkapi fitur lebih lengkap dan keamanan yang lebih terjamin. Untuk melihat perbedaan utama antara BRI *Mobile* dan BRImo, dapat diperhatikan pada tabel berikut (Ningsih & Afif, 2023).

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Inovasi Digitalisasi BRImo**

| ASPEK                             | BRI MOBILE                                       | BRIMO                                                            |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <b>Tahun Peluncuran</b>           | Sekitar 2012-2013.                               | 2019 (versi terbaru diperbarui berkala).                         |
| <b>Tampilan Antarmuka (UI/UX)</b> | Sederhana, kurang intuitif.                      | Modern, <i>user friendly</i> , responsif.                        |
| <b>Fitur Transaksi Dasar</b>      | Transfer, cek saldo, bayar tagihan.              | Lebih lengkap: Transfer, QRIS, <i>top up</i> , <i>e-wallet</i> . |
| <b>Login dan Keamanan</b>         | Menggunakan PIN.                                 | PIN, OTP, <i>face recognition</i> , <i>fingerprint</i> .         |
| <b>Kemudahan Akses</b>            | Terbatas, hanya untuk nasabah tabungan tertentu. | Bisa digunakan oleh semua segmen nasabah.                        |
| <b>Integrasi e-wallet / QRIS</b>  | -                                                | Sudah terintegritas dengan QRIS dan <i>e-wallet</i> .            |
| <b>Pembukaan Rekening Online</b>  | -                                                | Bias buka rekening secara digital melalui aplikasi.              |

|                                      |                                              |                                                          |
|--------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>Infrastruktur Backend</b>         | Terbatas, belum <i>real-time</i> sepenuhnya. | Sudah terhubung <i>real-time</i> dengan sistem BRI.      |
| <b>Update dan Maintenance</b>        | Jarang diperbarui.                           | Rutin diperbarui sesuai kebutuhan dan <i>feedback</i> .  |
| <b>User Base / Jumlah Pengguna</b>   | Kurang masif.                                | Lebih luas, dengan target digitalisasi nasional.         |
| <b>Integritas Produk BRI Lainnya</b> | Tidak terintegritas penuh.                   | Terhubung dengan produk BRI:<br>Pinjaman, deposito, dll. |

Sumber: [www.ir-bri.com](http://www.ir-bri.com).

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa BRImo merupakan inovasi lanjutan dari BRI *Mobile* dengan fitur yang lebih lengkap, tampilan modern dan integrasi layanan digital yang lebih luas. Transformasi ini berhasil meningkatkan efisiensi layanan dan jumlah pengguna secara signifikan, menjadikan BRImo sebagai “*super app*” perbankan BRI yang mendorong percepatan inklusi keuangan digital di Indonesia (Nurhadi, 2024).

Namun demikian, perkembangan ini tidak lepas dari tantangan. Kasus eksternal yang muncul di masyarakat meliputi berbagai masalah teknis seperti kegagalan saat login sehingga transaksinya menjadi gagal, pengguna mengalami adanya perubahan pada layanan aplikasi, *server* BRImo sering mengalami masalah (*server down*, lemot atau *lag*), hingga potongan biaya admin per bulan (Zebua et al., 2024). Rendahnya literasi digital juga menjadi hambatan, dimana banyak nasabah yang belum memahami cara menggunakan BRImo karena kurangnya sosialisasi, serta sebagian takut menggunakan aplikasi digital karena khawatir terhadap keamanan data juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepercayaan nasabah (Sihotang, 2023).

Bahkan terjadi kasus penipuan BRImo di Kabupaten Malang pada awal tahun 2025, di mana seorang warga mengalami kerugian sebesar Rp50 juta akibat penggelapan dana melalui BRImo oleh orang yang sebelumnya membantu proses pendaftaran aplikasi (Gumilang, 2025). Selain itu, banyak pengguna mengeluh gangguan teknis pasca pembaruan aplikasi seperti, aplikasi yang sering *crash*, transaksi yang gagal, hingga tampilan antarmuka yang membingungkan dan menyebabkan potensi salah transfer (Bahrul, 2025).

Selain permasalahan eksternal yang terjadi di masyarakat, peneliti juga melakukan pra-survey untuk melihat kondisi nyata penerimaan masyarakat terhadap digitalisasi BRI. Pra-survei dilakukan terhadap 30 responden pengguna BRImo ( $n = 30$ ) dari berbagai kelompok usia. Dengan klasifikasi usia 20-30 sebanyak 21 responden, usia 31- 40 sebanyak 1 responden dan usia 40 tahun ke atas sebanyak 8 responden. Hasilnya menunjukkan bahwa secara umum masyarakat menilai perkembangan teknologi BRI semakin baik dan membantu transaksi keuangan, namun ketika dilihat berdasarkan usia, terdapat perbedaan tingkat penerimaan yang cukup mencolok. Kelompok masyarakat berusia di atas 40 tahun ( $n = 8$ ) menunjukkan tingkat penerimaan yang lebih rendah terhadap teknologi dan digitalisasi di bandingkan dengan kelompok usia muda. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1.2**  
**Hasil Pra-Survei Masyarakat Pengguna BRImo**

| <b>INDIKATOR</b>                                        | <b>JUMLAH<br/>“YA”</b> | <b>PERSENTASE<br/>“YA”</b> | <b>PERSENTASE<br/>“TIDAK”</b> | <b>JUMLAH<br/>“TIDAK”</b> |
|---------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| <b>Persepsi Perkembangan Teknologi (X<sub>1</sub>)</b>  |                        |                            |                               |                           |
| Pemahaman terhadap kemajuan teknologi                   | 18                     | 60,0%                      | 40,0%                         | 12                        |
| Kemudahan penggunaan BRImo                              | 19                     | 63,3%                      | 36,7%                         | 11                        |
| Akses internet memadai dalam penggunaan layanan digital | 18                     | 60,0%                      | 40,0%                         | 12                        |
| Kecepatan transaksi digital                             | 17                     | 56,7%                      | 43,3%                         | 13                        |
| Ketersediaan fitur layanan digital                      | 18                     | 60,0%                      | 40,0%                         | 12                        |
| Kesiapan mengikuti perkembangan teknologi               | 16                     | 53,3%                      | 46,7%                         | 14                        |
| <b>Dampak Digitalisasi (X<sub>2</sub>)</b>              |                        |                            |                               |                           |
| Efisiensi waktu transaksi                               | 17                     | 56,7%                      | 43,3%                         | 13                        |
| Kemudahan layanan digital                               | 18                     | 60,0%                      | 40,0%                         | 12                        |
| Kemudahan akses informasi keuangan                      | 16                     | 53,3%                      | 46,7%                         | 14                        |
| Penghematan biaya dan waktu                             | 12                     | 40,0%                      | 60,0%                         | 18                        |
| Keamanan data dan transaksi                             | 15                     | 50,0%                      | 50,0%                         | 15                        |
| <b>Akuntansi Sektor Publik (Y)</b>                      |                        |                            |                               |                           |

|                                        |   |       |       |    |
|----------------------------------------|---|-------|-------|----|
| Keterbukaan informasi keuangan digital | 9 | 30,0% | 70,0% | 21 |
| Kejelasan laporan transaksi digital    | 8 | 26,7% | 73,3% | 22 |
| Keamanan data keuangan digital         | 7 | 23,3% | 76,7% | 23 |
| Akuntabilitas sistem pelaporan digital | 8 | 26,7% | 73,3% | 22 |

Sumber: Hasil Pra-Survei, 2025.

Berdasarkan hasil pra-survei tersebut, diperoleh gambaran bahwa persepsi responden Perkembangan Teknologi ( $X_1$ ) dan Dampak Digitalisasi ( $X_2$ ) telah dirasakan cukup baik oleh masyarakat, ditunjukkan pada pemahaman terhadap kemajuan teknologi sebesar, kemudahan pengguna BRImo, ketersediaan fitur layanan digital, serta efisiensi waktu transaksi. Namun demikian, masih terdapat permasalahan pada aspek tertentu seperti kesiapan mengikuti perkembangan teknologi yang hanya mencapai 53,3%, penghematan biaya dan waktu yang dirasakan oleh 40,0% responden, serta persepsi keamanan data dan transaksi yang masih terbagi seimbang 50,0%. Sementara itu, pada Akuntansi Sektor Publik (Y) mayoritas responden memberikan penilaian negatif, terlihat dari rendahnya keterbukaan informasi keuangan digital 30,0%, kejelasan laporan transaksi digital 26,7%, keamanan data keuangan digital 23,3%, serta akuntabilitas sistem pelaporan digital 26,7%. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara pemanfaatan teknologi digital dengan kualitas penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam akuntansi sektor publik.

Selain itu, terdapat kasus yang terjadi di dalam internal perusahaan BRI sendiri yaitu pada tahun 2023, kasus penggelapan dana oleh oknum karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tanjung Sakti Cabang Pagar Alam yang melibatkan dua pelaku telah merusak citra lembaga perbankan serta menghebohkan masyarakat. Kedua oknum tersebut diketahui telah melakukan tindak pidana penggelapan dana nasabah dengan jumlah yang cukup besar, yakni mencapai Rp 5,2 miliar dari tahun 2020 hingga 2023 dengan berbagai modus, seperti tidak menyerahkan kartu ATM kepada nasabah, memanipulasi saldo dengan tulis tangan serta berdalih adanya undian dari pihak bank. Kasus ini terungkap setelah salah satu nasabah melakukan pengecekan saldo dan mendapati uangnya tidak tercatat di sistem bank dan menimbulkan keresahan, kekecewaan serta menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan (Toni, 2023).

Fenomena ini menunjukkan adanya dua sisi yang berlawanan dalam penerapan digitalisasi sektor publik. Di satu sisi, digitalisasi menghadirkan kemudahan, efisiensi, transparansi, serta peningkatan inklusi keuangan. Namun di sisi lain, juga menimbulkan resiko serius seperti kendala teknis, lemahnya literasi digital, penyalahgunaan data baik dari eksternal maupun internal bank dan kejahatan siber. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi bukan hanya peluang untuk memperkuat akuntansi sektor publik, tetapi juga sumber resiko yang dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan milik negara. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengkaji lebih dalam bagaimana persepsi perkembangan teknologi dan dampak digitalisasi berpengaruh

terhadap akuntansi sektor publik, serta bagaimana tingkat literasi digital dan pengawasan internal dapat meminimalisir resiko yang ada.

Penelitian ini akan menguji pengaruh variabel independen yang meliputi persepsi perkembangan teknologi dan dampak digitalisasi serta variabel dependen akuntansi sektor publik. Variabel persepsi perkembangan teknologi dan dampak digitalisasi menjadi topik yang menarik untuk diteliti pengaruhnya terhadap akuntansi sektor publik, khususnya dalam konteks implementasi sistem digital di perbankan seperti BRImo oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk karena terdapat inkonsistensi dan perbedaan fokus dalam penelitian terdahulu. Di mana penelitian yang dilakukan Suryani (2021) dan Rahmadani & Yuliana (2022) menyatakan bahwa digitalisasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas akuntansi sektor publik, terutama dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi pelaporan keuangan. Hal ini juga di dukung oleh Wahyuni & Nugroho (2023) yang mengatakan bahwa penggunaan aplikasi digital seperti BRImo dapat mempercepat proses pencatatan transaksi dan transparansi informasi keuangan. Namun, hal tersebut tidak sejalan dengan temuan Putra & Melati (2023) serta Santoso (2024) yang menemukan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya memberikan dampak signifikan terhadap akuntansi sektor publik karena keterbatasan infrastruktur dan literasi digital. Penelitian Fadhilah & Ardi (2024) juga menyatakan bahwa platform digital seperti BRImo masih menghadapi kendala dari sisi keamanan data dan adaptasi pengguna di sektor publik.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang diatas, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Perkembangan**

## **Teknologi dan Dampak Digitalisasi terhadap Akuntansi Sektor Publik di Era Digital pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Apakah ada pengaruh persepsi perkembangan teknologi dan dampak digitalisasi terhadap akuntansi sektor publik di era digital secara parsial dan simultan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui pengaruh persepsi perkembangan teknologi dan dampak digitalisasi terhadap akuntansi sektor publik di era digital secara parsial dan simultan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang akuntansi sektor publik, khususnya yang berkaitan dengan implementasi teknologi digital. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi akademis dalam memahami bagaimana pengaruh digitalisasi, melalui *platform* seperti BRImo, terhadap efektivitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan sistem akuntansi di sektor publik.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk**

Memberikan masukan terkait peningkatan layanan BRImo agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna dari sektor publik, serta memperkuat peran BRI dalam mendukung digitalisasi keuangan pemerintah.

#### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Menjadi referensi awal bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai pengaruh perkembangan teknologi dan dampak digitalisasi terhadap akuntansi sektor publik, khususnya yang melibatkan kerja sama dengan lembaga keuangan seperti PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk melalui penggunaan aplikasi BRImo. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan dasar untuk mengembangkan studi lanjutan dengan objek, variabel atau pendekatan yang lebih luas mengenai transformasi digital yang terus berkembang di bidang akuntansi sektor publik.