



## Analisis Kualitas dan Pengendalian Internal Sistem Belanja Shopee Pay Later dengan Pendekatan COSO dan TAM

Yurista Amin Julyana Pratiwi<sup>1\*</sup>, Bambang Widarno<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Slamet Riyadi Surakarta,

Penulis Korespondensi: [yuristaaminjulyanapratwi@gmail.com](mailto:yuristaaminjulyanapratwi@gmail.com)

**Abstract.** This study aims to analyze the quality and internal control of the Shopee PayLater digital shopping system using the Technology Acceptance Model (TAM) and the internal control framework of the Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). As an instant financing feature on the e-commerce platform, Shopee PayLater has been widely adopted; however, limited studies have examined its efficiency and comprehensive risk control. This research employed a descriptive qualitative approach with source triangulation, thematic analysis, and narrative findings, using interviews with users and an external IT expert, internal documentation, and a questionnaire distributed to 100 respondents. The findings reveal that, functionally, Shopee PayLater fulfills the aspects of perceived usefulness and perceived ease of use in TAM. Users reported tangible benefits in terms of payment flexibility, transaction efficiency, and accessibility. Meanwhile, analysis based on the COSO framework shows that the system demonstrates relatively strong internal control, particularly in the areas of control environment, control activities, and monitoring. Nevertheless, weaknesses remain in the visibility of information and risk communication to users, which may affect trust and long-term sustainability. The study concludes that user acceptance of Shopee PayLater is shaped not only by its perceived usefulness and ease of use but also by the effectiveness of internal controls in ensuring security, transparency, and accountability

**Keywords:** Shopee PayLater, TAM, COSO, Internal Control, Fintech

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas dan pengendalian internal sistem belanja digital Shopee PayLater dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan kerangka pengendalian internal *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO). Layanan Shopee PayLater sebagai fitur pembiayaan instan pada platform *e-commerce* telah banyak digunakan, namun belum banyak diteliti dari sisi efisiensi sistem dan pengendalian risiko secara menyeluruh. Metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik triangulasi sumber, analisis tematik dan narasi temuan, yaitu melalui wawancara dengan pengguna dan ahli IT eksternal, dokumentasi internal, serta penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara fungsional, Shopee PayLater memenuhi aspek *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* dalam teori TAM. Pengguna merasakan manfaat nyata dalam bentuk fleksibilitas pembayaran, efisiensi transaksi, dan kemudahan akses. Di sisi lain, analisis menggunakan kerangka COSO menunjukkan bahwa sistem ini memiliki pengendalian internal yang cukup kuat, terutama pada elemen lingkungan pengendalian, aktivitas pengendalian, dan pemantauan. Namun, masih ditemukan kelemahan pada aspek visibilitas informasi dan komunikasi risiko kepada pengguna, yang dapat memengaruhi persepsi kepercayaan dan keberlanjutan layanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerimaan teknologi pada sistem Shopee PayLater tidak hanya dipengaruhi oleh manfaat dan kemudahan penggunaannya, tetapi juga sangat bergantung pada efektivitas pengendalian internal dalam menjamin keamanan, transparansi, dan akuntabilitas sistem.

**Kata kunci:** Shopee PayLater; TAM; COSO; Pengendalian Internal; Fintech.

### 1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya penggunaan internet di Indonesia mendorong pertumbuhan pesat layanan financial technology (fintech), termasuk layanan Buy Now Pay Later (BNPL) atau paylater. Layanan ini menawarkan

kemudahan transaksi dengan skema pembayaran cicilan tanpa kartu kredit, sehingga diminati masyarakat yang membutuhkan fleksibilitas keuangan.

Di Indonesia, Shopee PayLater menjadi salah satu layanan paylater paling populer dengan persentase penggunaan mencapai lebih dari 78% dari total pengguna BNPL. Popularitas ini menunjukkan tingginya adopsi, namun juga memunculkan risiko seperti kredit macet yang pada 2023 tercatat mencapai Rp2,15 triliun, melebihi batas aman non-performing loan (NPL). Hal ini menegaskan pentingnya penerapan pengendalian internal untuk menjaga keamanan transaksi, transparansi, serta keberlanjutan layanan.

Selain itu, keberhasilan adopsi teknologi keuangan tidak hanya ditentukan oleh kemudahan dan manfaat penggunaan, tetapi juga oleh efektivitas sistem pengendalian internal yang diterapkan penyedia layanan. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) untuk menilai penerimaan pengguna, serta kerangka COSO untuk menganalisis efektivitas pengendalian internal pada sistem Shopee PayLater.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Technology Acceptance Model (TAM)**

TAM dikembangkan oleh Davis (1986) untuk menjelaskan perilaku individu dalam menerima dan menggunakan teknologi. Model ini menekankan dua konstruk utama, yaitu perceived usefulness (PU) dan perceived ease of use (PEOU). PU didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerjanya, sedangkan PEOU adalah keyakinan bahwa teknologi dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha besar. Kedua faktor ini berpengaruh terhadap sikap, minat, dan akhirnya penggunaan aktual teknologi.

### **COSO Internal Control Framework**

COSO merupakan kerangka kerja pengendalian internal yang dikembangkan oleh Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (1992, diperbarui 2013). COSO mendefinisikan pengendalian internal sebagai proses yang dijalankan oleh dewan, manajemen, dan karyawan untuk memberikan keyakinan memadai terkait pencapaian tujuan organisasi dalam aspek keandalan laporan keuangan, kepatuhan hukum, serta efektivitas operasi. COSO terdiri dari lima komponen utama: (1) lingkungan pengendalian, (2) penilaian risiko, (3) aktivitas pengendalian, (4) informasi dan

komunikasi, serta (5) pemantauan. Kerangka ini banyak digunakan untuk menilai kualitas sistem informasi dan mengidentifikasi kelemahan pengendalian risiko.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis kualitas dan pengendalian internal sistem Shopee PayLater. Data diperoleh melalui tiga teknik utama: Wawancara dengan pengguna aktif Shopee PayLater dan seorang ahli IT eksternal untuk menggali persepsi manfaat, kemudahan, dan efektivitas pengendalian internal, Kuesioner yang disebarluaskan kepada 100 responden pengguna Shopee PayLater di wilayah Solo Raya untuk memperkuat data persepsi pengguna dan Studi dokumentasi dari sumber internal Shopee, publikasi resmi, serta regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Keabsahan data dijaga dengan triangulasi sumber. Analisis dilakukan dengan analisis tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema, yang kemudian dikaitkan dengan konstruk TAM (perceived usefulness dan perceived ease of use) serta lima komponen COSO (lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan).

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian menunjukkan bahwa sistem Shopee PayLater diterima dengan baik oleh pengguna berdasarkan kerangka Technology Acceptance Model (TAM). Sebagian besar responden menilai layanan ini memberikan manfaat nyata (perceived usefulness) berupa fleksibilitas pembayaran, efisiensi transaksi, dan kemudahan akses. Aspek kemudahan penggunaan (perceived ease of use) juga terpenuhi, ditunjukkan dengan proses aktivasi dan transaksi yang sederhana melalui aplikasi.

Analisis menggunakan kerangka COSO mengungkap bahwa sistem memiliki pengendalian internal yang relatif kuat, terutama pada aspek lingkungan pengendalian, aktivitas pengendalian, dan pemantauan. Namun, ditemukan kelemahan pada aspek informasi dan komunikasi risiko, khususnya terkait transparansi biaya, bunga, serta konsekuensi keterlambatan pembayaran. Kelemahan ini berpotensi menurunkan kepercayaan pengguna dan meningkatkan risiko gagal bayar (non-performing loan).

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa penerimaan Shopee PayLater tidak hanya ditentukan oleh manfaat dan kemudahan penggunaan, tetapi juga sangat

bergantung pada efektivitas pengendalian internal yang menjamin keamanan, transparansi, dan keberlanjutan layanan.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam konteks akuntansi dan sistem informasi, manfaat, kemudahan serta kualitas pengendalian internal pada fitur Shopee PayLater menjadi elemen penting yang mempengaruhi efektivitas dan keberlanjutan suatu sistem keuangan digital. Penilaian terhadap sistem ini dianalisis menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) untuk mengukur sejauh mana penerimaan pengguna terhadap teknologi, serta Kerangka Kerja COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) untuk mengevaluasi kesesuaian sistem pengendalian internal dengan prinsip-prinsip yang diakui dalam praktik akuntansi dan audit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

### **Teori TAM - *Perceived Usefulness* (Kebermanfaatan)**

Fitur Shopee PayLater terbukti memberikan manfaat nyata bagi penggunanya, terutama dalam hal fleksibilitas pembayaran, efisiensi transaksi, dan kemudahan akses terhadap pembiayaan instan. Hal ini diperkuat oleh pandangan ahli IT yang menilai bahwa sistem PayLater mempercepat proses transaksi dan mendukung efisiensi digital. Dokumentasi internal Shopee juga menunjukkan bahwa proses aktivasi dan penggunaan fitur dirancang secara cepat dan praktis, memperkuat nilai kebermanfaatan sistem ini. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kebermanfaatan yang tinggi dari Shopee PayLater berperan penting dalam meningkatkan penerimaan pengguna terhadap fitur ini. Dengan memberikan nilai tambah berupa kemudahan, efisiensi, dan solusi finansial yang relevan, teknologi finansial seperti PayLater dapat diterima lebih luas oleh masyarakat.

### **Teori TAM - *Perceived Ease of Use* (Kemudahan)**

Kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor utama yang mendorong penerimaan pengguna terhadap fitur Shopee *PayLater*. Sistem ini dinilai memiliki alur aktivasi dan penggunaan yang cepat, sederhana, dan dapat diakses secara mandiri. Dalam konteks akuntansi dan sistem keuangan digital, kemudahan ini sangat relevan karena mendorong efisiensi transaksi serta akurasi pencatatan keuangan. Kemudahan akses terhadap data transaksi dan riwayat pembayaran juga berkontribusi terhadap peningkatan

transparansi keuangan dan memperkuat pengambilan keputusan ekonomi yang tepat waktu. Secara keseluruhan, tingkat kemudahan yang tinggi pada sistem Shopee *PayLater* tidak hanya meningkatkan penerimaan pengguna, tetapi juga mendukung efisiensi sistem keuangan berbasis teknologi yang terintegrasi dengan prinsip-prinsip akuntansi digital modern.

#### **Kerangka COSO - *Control Environment* (Lingkungan Pengendalian)**

Shopee PayLater menunjukkan lingkungan pengendalian yang etis, transparan, dan bertanggung jawab, baik dari sisi sistem maupun komunikasi kepada pengguna. Informasi layanan disampaikan secara terbuka dan akuntabel, serta didukung fitur kontrol internal seperti autentikasi biometrik dan panduan perilaku pengguna. Dengan demikian, lingkungan pengendalian Shopee PayLater dinilai kuat dan menjadi pondasi penting bagi kepercayaan serta keberlanjutan layanan keuangan digital.

#### **Kerangka COSO - *Risk Assessment* (Penilaian Risiko)**

Shopee PayLater telah menunjukkan sistem penilaian risiko yang terstruktur melalui edukasi pengguna, transparansi biaya, dan kontrol teknis seperti notifikasi otomatis dan deteksi dini yang mendukung pengguna agar terhindar dari gagal bayar atau tagihan menumpuk. Penilaian risiko yang efektif menjadi landasan penting bagi praktik keuangan yang akuntabel dan berkelanjutan. Hal ini mencerminkan bahwa Shopee memiliki sistem pengendalian internal yang mendukung prinsip akuntabilitas dan kehati-hatian dalam pengelolaan piutang usaha dan eksposur risiko kredit, sehingga memperkuat posisi keuangan dan reputasi platform sebagai penyedia layanan keuangan digital yang bertanggung jawab.

#### **Kerangka COSO - *Control Activities* (Aktivitas Pengendalian)**

Sistem Shopee PayLater telah menerapkan aktivitas pengendalian yang efektif, seperti limit pinjaman adaptif, notifikasi jatuh tempo, serta verifikasi identitas, yang secara langsung berkontribusi terhadap kepatuhan pengguna dalam pembayaran dan pengelolaan utang. Shopee dinilai telah membangun sistem pengendalian internal yang berbasis data dan berorientasi pada pencegahan risiko, dengan struktur kebijakan dan prosedur yang sistematis. Ini menunjukkan bahwa Shopee PayLater tidak hanya fokus pada kemudahan akses, tetapi juga menjalankan tanggung jawab akuntabilitas dalam

menjaga integritas transaksi dan perlindungan keuangan pengguna, sehingga memperkuat kepercayaan terhadap layanan fintech mereka.

#### **Kerangka COSO - Information and Communication (Informasi & Komunikasi)**

Shopee PayLater telah mendukung prinsip akuntansi terkait keterbukaan informasi, relevansi data, serta akuntabilitas transaksi. Komunikasi yang efektif, termasuk notifikasi otomatis dan penjelasan prosedur refund, turut memperkuat fungsi pengendalian internal melalui edukasi pengguna dan pencegahan kesalahan pencatatan atau penggunaan layanan. Shopee dinilai telah menjalankan komunikasi layanan berbasis prinsip akuntansi yang baik, dengan penyampaian informasi yang akurat, terdokumentasi, dan mudah dipahami oleh berbagai kalangan. Meski demikian, masih diperlukan peningkatan dalam visibilitas informasi teknis agar semakin inklusif dan tidak menimbulkan ambiguitas.

#### **Kerangka COSO - Monitoring (Pemantauan)**

Shopee PayLater telah menerapkan sistem pemantauan internal yang berbasis data dan bersifat berkelanjutan, mendukung prinsip akuntansi terkait pengawasan, evaluasi periodik, dan pengendalian risiko. Pengawasan terhadap perilaku pembayaran juga menjadi dasar penyesuaian limit dan pemberian sanksi, yang secara tidak langsung mendukung kestabilan arus kas dan penilaian risiko piutang. Shopee dinilai proaktif dan adaptif dalam menerapkan pemantauan berbasis teknologi serta patuh terhadap prinsip pengendalian internal. Namun, masih diperlukan peningkatan edukasi kepada pengguna terkait logika sistem pemantauan dan konsekuensinya, agar tidak menimbulkan kebingungan atau persepsi negatif terhadap fitur pembatasan atau penalti.

Shopee PayLater terbukti memberikan nilai tinggi bagi pengguna dengan “beli sekarang, bayar nanti” yang menghilangkan hambatan dana awal, mempercepat transaksi, dan menawarkan cicilan fleksibel serta mudah digunakan melalui aktivasi singkat dan antarmuka intuitif. Secara internal, Shopee memelihara kontrol etis dan transparan (autentikasi, kebijakan tertulis, edukasi), menilai dan memitigasi risiko (notifikasi jatuh tempo, keamanan berlapis, dashboard real-time, denda/sanksi), menjalankan aktivitas pengendalian berbasis data (limit adaptif, verifikasi identitas), serta memastikan komunikasi yang jelas (FAQ, simulasi, notifikasi) dan pemantauan berkelanjutan. Sinergi antara kemudahan, manfaat, dan struktur COSO ini membuat PayLater efisien, andal, dan

terpercaya. Meski sebagian pengguna masih mengalami kebingungan pada aspek teknis tertentu, secara keseluruhan sistem Shopee PayLater dinilai efektif, transparan, dan layak diterima sebagai bagian dari ekosistem keuangan digital yang bertanggung jawab.

### **Keterbatasan**

Meskipun penelitian ini memberikan penilaian yang positif dan konstruktif mengenai sistem Shopee PayLater, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan:

#### **Persepsi Pengguna Yang Belum Merata**

Beberapa responden menunjukkan keraguan atau ketidaktahuan pada aspek-aspek teknis, seperti kebijakan refund atau prosedur pembatalan. Hal ini dapat memengaruhi akurasi penilaian terhadap kemudahan penggunaan maupun manfaat sistem secara menyeluruh.

#### **Tidak Semua Aktivitas Pengendalian Dirasakan Langsung Oleh Pengguna**

Beberapa bentuk pengendalian internal seperti verifikasi identitas, proteksi data, dan mekanisme scoring risiko berbasis algoritma tidak disadari secara langsung oleh pengguna awam. Hal ini membatasi pemahaman responden terhadap efektivitas sistem secara menyeluruh, khususnya pada aspek teknis yang bersifat back-end.

#### **Evaluasi Risiko Hanya Berdasarkan Persepsi Umum, Bukan Data Risiko Aktual**

Penilaian atas sistem risiko dan deteksi dini pada Shopee PayLater hanya berdasarkan opini pengguna dan interpretasi ahli, tanpa data riil seperti jumlah kasus keterlambatan, fraud, atau skor risiko pengguna. Hal ini membatasi validitas evaluasi terhadap efektivitas sistem penilaian risiko.

#### **Minimnya Akses terhadap Struktur Pengawasan Internal Shopee**

Penelitian ini tidak memperoleh informasi langsung terkait bagaimana sistem pengawasan internal (seperti audit internal, review manajerial, atau kontrol strategis) diterapkan oleh pihak Shopee. Ini menjadi keterbatasan dalam mengevaluasi elemen “control environment” dan “monitoring” dari perspektif institusional.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan yang telah diidentifikasi, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan:

#### **Bagi Shopee (Shopee PayLater)**

Berikut saran untuk Shopee PayLater:

##### **A. Meningkatan Edukasi dan Panduan Fitur**

Shopee disarankan untuk memperluas program edukasi pengguna, khususnya dalam aspek teknis seperti prosedur refund, pembatalan, dan sanksi keterlambatan, yang selama ini belum sepenuhnya dipahami sebagian pengguna. Penyampaian informasi dapat diperkuat melalui video tutorial, infografik interaktif, atau chatbot penjelas.

##### **B. Optimalisasi Visibilitas Informasi Penting**

Meskipun sistem komunikasi sudah berjalan baik, penempatan dan akses informasi penting (seperti kebijakan denda, perubahan limit, dan hak pengguna) perlu ditampilkan lebih menonjol dan konsisten di aplikasi. Ini untuk mencegah kebingungan pengguna yang mungkin tidak terbiasa dengan navigasi aplikasi digital.

##### **C. Transparansi dalam Evaluasi Risiko dan Kebijakan Limit**

Pengguna perlu diberikan pemahaman yang lebih jelas terkait alasan di balik perubahan limit atau sanksi, agar sistem dianggap adil dan bukan sekadar otomatis. Hal ini juga penting untuk meningkatkan kepercayaan dan tanggung jawab pengguna terhadap kewajiban keuangan mereka.

##### **D. Pemantauan yang Lebih Adaptif dan Akuntabel**

Shopee sebaiknya terus mengembangkan sistem real-time monitoring berbasis AI, tidak hanya untuk deteksi penyalahgunaan, tetapi juga untuk memberikan peringatan personalisasi kepada pengguna berdasarkan pola risiko individual. Ini dapat meminimalisir keterlambatan dan meningkatkan literasi keuangan digital pengguna.

##### **E. Mendorong Pelaporan Mandiri dan Interaksi Proaktif**

Penyedia layanan sebaiknya memfasilitasi saluran komunikasi dua arah agar pengguna bisa melaporkan masalah atau kesulitan dalam memahami sistem, sekaligus mendapatkan tanggapan cepat dan jelas. Hal ini dapat membantu pemantauan layanan dari sisi operasional dan meningkatkan kepercayaan pengguna.

##### **F. Evaluasi Berkala atas Sistem Pengendalian dan Komunikasi**

Shopee disarankan melakukan audit internal secara rutin terhadap efektivitas pengendalian teknis dan sistem informasi, serta menyesuaikan pendekatan komunikasi berdasarkan feedback pengguna. Ini akan mendukung prinsip akuntabilitas dan kepatuhan regulasi secara berkelanjutan.

### **Saran Bagi Peneliti Selanjutnya**

Masih terdapat banyak aspek yang dapat dieksplorasi lebih lanjut dalam penelitian berikutnya, oleh karena itu disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk:

A. Perluasan Segmen Responden

Penelitian berikutnya disarankan untuk menjangkau responden dari berbagai latar belakang usia, daerah, dan tingkat literasi digital yang lebih beragam. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang lebih representatif mengenai persepsi pengguna terhadap kemudahan dan kebermanfaatan layanan Shopee PayLater.

B. Analisis Khusus pada Respons Terhadap Risiko Digital

Studi lanjut dapat memfokuskan diri pada bagaimana pengguna merespons risiko keamanan, denda, dan kontrol teknis, sebagai bagian dari evaluasi efektivitas pengendalian internal (COSO) dan persepsi risiko dalam teknologi keuangan.

C. Perbandingan Antarplatform atau Antarfungsi Layanan

Akan lebih komprehensif bila penelitian selanjutnya melakukan komparasi antara Shopee PayLater dengan layanan sejenis, atau membandingkan fungsi yang berbeda dalam platform Shopee (seperti SPayLater vs SPay atau metode cicilan lain), untuk melihat konsistensi pengalaman pengguna dan sistem pengendalian.

D. Integrasi Evaluasi Regulasi dan Kepatuhan

Penelitian ke depan bisa menambahkan fokus pada tingkat kesesuaian sistem dengan regulasi keuangan digital (misalnya OJK atau BI), agar diperoleh pandangan lebih luas terkait governance dan akuntabilitas penyedia layanan.

Dengan demikian, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif dan mendalam mengenai efektivitas layanan keuangan digital, khususnya dalam konteks pengendalian internal dan penerimaan teknologi, guna mendukung tata kelola keuangan yang lebih akuntabel dan inklusif.

### **DAFTAR REFERENSI**

Abdurrahman, A. (2021). Implementasi Pengendalian Internal Berdasarkan Coso Framework Dan

- Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Perusahaan: Studi Kasus Pada Pt. Reasuransi Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 10(1), 1–10. <https://doi.org/10.33508/jima.v10i1.2779>
- Angela Triwani Stefani Sitorus, & Mariana Simanjuntak. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Situs Web Toko Online Shopee Terhadap Niat Pembelian Online. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 4(3), 175–188. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v4i3.1594>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Asja, H. J., Susanti, S., & Fauzi, A. (2021). Pengaruh Manfaat, Kemudahan, dan Pendapatan terhadap Minat Menggunakan Paylater: Studi Kasus Masyarakat di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen*, 2(4), 309–325. <https://doi.org/10.35912/jakman.v2i4.495>
- Bengtsson, M. (2020). How to plan and perform a qualitative study using content analysis. *NursingPlus Open*, 6, 100–106. <https://doi.org/10.1016/j.npls.2020.100106>
- Fajrussalam, H., Hartiani, D., & ... (2023). Analisis Pembayaran Paylatter Dalam Aplikasi Shopee Menurut Perspektif Islam. *Attadib: Journal of ...*, 6(2), 265–290. <https://jurnalfai-uikabogor.org/index.php/attadib/article/view/1270>
- Firmansyah, I., & Sinambela, R. T. (2021). Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Provinsi Jawa Barat. *Land Journal*, 1(1), 1–15. <https://doi.org/10.47491/landjournal.v1i1.557>
- Hennink, M., Kaiser, B. N., & Marconi, V. C. (2021). Conceptualizing and Evaluating Data Saturation in Qualitative Inquiry: A Systematic Review. *International Journal of Qualitative Methods*. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1609406921991374>
- Kesesuaian, A., Pengendalian, S., Atas, I., Kredit, P., Tamalanrea, C., Ekonomi, F., Ilmu, D. A. N., & Fajar, U. (2023). *Indayani safiuddin 2110323023*.
- Kesuma Lucky Indra, Umilizah Nia, & Cristianti Marissa. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Website Tokopedia.co.id dan Shopee.co.id Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan TAM. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi*, 3(1), 64–76. <https://jifsi.unisti.ac.id/index.php/JIFSI>
- Nisa, A. H., Hasna, H., & Yarni, L. (2023). Persepsi. *Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(4), 213–226. <https://koloni.or.id/index.php/koloni/article/view/568/541>
- Nita, D., Wati, S., & Dwi, A. (2021). Pengukuran Penerimaan Teknologi dan Pengaruh Kualitas E-Learning terhadap Efektifitas Pembelajaran pada Perguruan Tinggi Menggunakan Metode TAM dan Webqual. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(3), 1–7. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/40993%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id>
- Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2021). Thematic analysis: Striving to meet the trustworthiness criteria. *International Journal of Qualitative Methods*, 20, 1–13. <https://doi.org/10.1177/1609406920951010>
- Panjalu, D. A., & Mirati, E. (2022). *Analisis Pengaruh Minat Pengguna Fitur PayLater pada Aplikasi Shopee*.
- Rangian, M. M., Nangoi, G. B., & Wokas, H. R. . (2021). Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Intern Dalam Pemberian Kredit Di PT Bukopin Finance Graha Manado. *Jurnal EMBA*, 9(1), 415. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/32197/30555>
- Rozali, Y. A. (2022). Penggunaan Analisis Konten Dan Analisis Tematik. *Penggunaan Analisis Konten Dan Analisis Tematik Forum Ilmiah*, 19, 68. [www.researchgate.net](http://www.researchgate.net)
- Sari, K., & Sari, I. (2019). Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pemberian Kredit Pada Bank Lampung. *Jurnal Pajak, Akuntansi, Sistem Informasi, Dan Auditing (PAKSI)*, 1(1), 98–115. <https://doi.org/10.33476/jaksi.v1i1.969>

- Abdurrahman, A. (2021). Implementasi Pengendalian Internal Berdasarkan Coso Framework Dan Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Perusahaan: Studi Kasus Pada Pt. Reasuransi Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 10(1), 1–10. <https://doi.org/10.33508/jima.v10i1.2779>
- Angela Triwani Stefani Sitorus, & Mariana Simanjuntak. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Situs Web Toko Online Shopee Terhadap Niat Pembelian Online. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 4(3), 175–188. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v4i3.1594>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Asja, H. J., Susanti, S., & Fauzi, A. (2021). Pengaruh Manfaat, Kemudahan, dan Pendapatan terhadap Minat Menggunakan Paylater: Studi Kasus Masyarakat di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen*, 2(4), 309–325. <https://doi.org/10.35912/jakman.v2i4.495>
- Bengtsson, M. (2020). How to plan and perform a qualitative study using content analysis. *NursingPlus Open*, 6, 100–106. <https://doi.org/10.1016/j.npls.2020.100106>
- Fajrussalam, H., Hartiani, D., & ... (2023). Analisis Pembayaran Paylatter Dalam Aplikasi Shopee Menurut Perspektif Islam. *Attadib: Journal of ...*, 6(2), 265–290. <https://jurnalfai-uikabogor.org/index.php/attadib/article/view/1270>
- Firmansyah, I., & Sinambela, R. T. (2021). Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Provinsi Jawa Barat. *Land Journal*, 1(1), 1–15. <https://doi.org/10.47491/landjournal.v1i1.557>
- Hennink, M., Kaiser, B. N., & Marconi, V. C. (2021). Conceptualizing and Evaluating Data Saturation in Qualitative Inquiry: A Systematic Review. *International Journal of Qualitative Methods*. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1609406921991374>
- Kesesuaian, A., Pengendalian, S., Atas, I., Kredit, P., Tamalanrea, C., Ekonomi, F., Ilmu, D. A. N., & Fajar, U. (2023). *Indayani safruddin 2110323023*.
- Kesuma Lucky Indra, Umilizah Nia, & Cristianti Marissa. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Website Tokopedia.co.id dan Shopee.co.id Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan TAM. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi*, 3(1), 64–76. <https://jifsi.unisti.ac.id/index.php/JIFSI>
- Margareta Ratnawati. (2025). Manajemen Perubahan Dalam Implementasi Sistem Kehadiran Digital HRD.ID Menggunakan Model ADKAR di Politeknik ATMI Surakarta (Tesis, Universitas Slamet Riyadi, Program Studi Magister Manajemen).
- Nisa, A. H., Hasna, H., & Yarni, L. (2023). Persepsi. *Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(4), 213–226. <https://koloni.or.id/index.php/koloni/article/view/568/541>
- Nita, D., Wati, S., & Dwi, A. (2021). Pengukuran Penerimaan Teknologi dan Pengaruh Kualitas E-Learning terhadap Efektifitas Pembelajaran pada Perguruan Tinggi Menggunakan Metode TAM dan Webqual. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(3), 1–7. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/40993%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id>
- Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2021). Thematic analysis: Striving to meet the trustworthiness criteria. *International Journal of Qualitative Methods*, 20, 1–13. <https://doi.org/10.1177/1609406920951010>
- Panjalu, D. A., & Mirati, E. (2022). *Analisis Pengaruh Minat Pengguna Fitur PayLater pada Aplikasi Shopee*.
- Rangian, M. M., Nangoi, G. B., & Wokas, H. R. . (2021). Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Intern Dalam Pemberian Kredit Di PT Bukopin Finance Graha Manado. *Jurnal EMBA*, 9(1), 415. <https://ejournal.unsat.ac.id/index.php/emba/article/view/32197/30555>
- Rozali, Y. A. (2022). Penggunaan Analisis Konten Dan Analisis Tematik. *Penggunaan Analisis*

- Konten Dan Analisis Tematik Forum Ilmiah, 19, 68.* www.researchgate.net
- Sari, K., & Sari, I. (2019). Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pemberian Kredit Pada Bank Lampung. *Jurnal Pajak, Akuntansi, Sistem Informasi, Dan Auditing (PAKSI), 1(1)*, 98–115. <https://doi.org/10.33476/jaksi.v1i1.969>
- Shopee. (n.d.). Shopee PayLater. <https://shopee.co.id/m/shopee-paylater>
- Vasileiou, K., Barnett, J., Thorpe, S., & Young, T. (2022). How Many Interviews Are Enough? A Synthesis of Data Saturation in Qualitative Research. *Qualitative Health Research*. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/10497323221118730>
- Wibasuri, A., Rahayu, M., Adi, N. W. C., & Yuda, I. M. Y. S. (2022). Minat Individu Terhadap Penggunaan E-Wallet Shopee Paylater Berbasis Modified Technology Acceptance Model. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, 7(2)*, 215–227. <https://doi.org/10.38043/jimb.v7i2.3950>
- Margareta Ratnawati.* (2025). Manajemen Perubahan Dalam Implementasi Sistem Kehadiran Digital HRD.ID Menggunakan Model ADKAR di Politeknik ATMI Surakarta (Tesis, Universitas Slamet Riyadi, Program Studi Magister Manajemen)..
- Shopee. (n.d.). Shopee PayLater. <https://shopee.co.id/m/shopee-paylater>