P-ISSN : 2579-969X ; E-ISSN : 2622-7940

PREDIKSI KEPUASAN PENGGUNAAN LAPORAN KEUANGAN DIGITAL UMKM: INTEGRASI *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* DAN *IS SUCCESS MODEL*

Meilinda Dwi Anugrah[1)], Siska Aprianti[2*)], Nelly Masnila[3], Masayu Indah Ramaftadia Maharani[4], Stevy Josephin Bolley[5], Mey Safitri[6]
[1-6] Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Sriwijaya
email: siskaaprianti@polsri.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian adalah menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penggunaan laporan keuangan digital berbasis Android oleh UMKM, dengan mengintegrasikan *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Information System Success Model (ISSM)*. Menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatoris, melalui survei terhadap 56 UMKM binaan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Prabumulih. Data dianalisis dengan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS)*. Hasil penelitian menunjukkan hanya variabel *User Perceived Value (UPV)* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), sedangkan *Service Quality (SQ)* dan *Ease of Use (EoU)* tidak berpengaruh. Temuan ini menegaskan bahwa manfaat nyata yang dirasakan pengguna menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan dan keberlanjutan penggunaan sistem pelaporan keuangan digital. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan rekomendasi bagi pengembang aplikasi dan lembaga pendamping UMKM untuk berfokus pada peningkatan nilai guna sistem guna mendorong keberhasilan transformasi digital sektor usaha kecil.

Kata Kunci: *SERVQUAL Model, Kualitas Sistem, Kemudahan Sistem, Persepsi Pengguna, Aplikasi Akuntansi Ku*

Abstract

This study aims to analyze the factors influencing user satisfaction in using Android-based digital financial reporting systems among MSMEs by integrating the Technology Acceptance Model (TAM) and Information System Success Model (ISSM). A quantitative explanatory approach was applied using survey data from 56 MSMEs supervised by the Prabumulih Cooperative and MSME Office. Data were analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS). The results reveal that only User Perceived Value (UPV) significantly affects User Satisfaction, while Service Quality (SQ) and Ease of Use (EoU) show no significant effects. These findings indicate that the perceived usefulness and tangible benefits of the system are the main determinants of satisfaction and continued use of digital accounting applications. Practically, the study provides recommendations for application developers and MSME facilitators to focus on enhancing system usefulness to support the success of digital transformation among small enterprises.
Keywords: *SERVQUAL Model, Service Quality, Easy Of Use, User Perceived Value, Akuntansi Ku application*

1. PENDAHULUAN

Digitalisasi pelaporan keuangan merupakan salah satu strategi penting dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akses pembiayaan formal bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Di Indonesia, transformasi ini menjadi bagian dari agenda nasional, termasuk target pemerintah untuk mendorong 40 juta UMKM masuk ke dalam ekosistem digital pada tahun 2024. Namun, fenomena yang terjadi di Kota Prabumulih menunjukkan bahwa sebagian besar UMKM belum mengadopsi sistem pelaporan keuangan berbasis digital. Berdasarkan observasi awal, 80% UMKM binaan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Prabumulih tidak menyusun laporan keuangan, sementara 20% lainnya masih menggunakan metode manual seperti buku tulis dan nota kertas.

Meskipun digitalisasi pelaporan keuangan dianggap sebagai solusi efisien dalam akuntabilitas keuangan UMKM, namun kepuasan penggunaan sistem pelaporan

keuangan digital masih menjadi tantangan (Anggara & Kartikasari, 2023; Fahmi & Aswat, 2024). Kepuasan pelanggan merupakan tolok ukur untuk menentukan keberhasilan suatu sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara berkelanjutan (Wan Othman et al., 2022). Ketika sistem tidak berdampak langsung terhadap pengambilan keputusan, efisiensi operasional dan peningkatan kinerja usaha, hal ini menimbulkan ketidakpuasan bagi pengguna (Daniati et al., 2025).

Masalah utama bukan terletak pada ketersediaan teknologi, melainkan pada persepsi pengguna terhadap kemudahan dan manfaat sistem digital. Aplikasi *AkuntansiKu* telah diperkenalkan sebagai solusi pelaporan keuangan berbasis Android yang dirancang untuk memudahkan UMKM dalam mencatat transaksi dan menyusun laporan keuangan. Namun, adopsi aplikasi ini terkendala dengan rendahnya literasi digital, persepsi terhadap nilai guna, dan kualitas sistem yang dirasakan oleh pengguna. Studi Kallmuenzer et al., (2025) menunjukkan keberhasilan digitalisasi UMKM sangat bergantung pada persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan dan manfaat teknologi yang ditawarkan.

Penelitian ini mengintegrasikan dua pendekatan teoritis, yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Information System Success Model* (ISSM), untuk menguji pengaruh tiga variabel utama terhadap kepuasan penggunaan aplikasi *AkuntansiKu*, yaitu *system quality*, *ease of use*, dan *user perceived value*. TAM menekankan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan determinan utama dalam penerimaan teknologi (Davis, 1989), sementara ISSM menyoroti kualitas sistem dan kepuasan pengguna sebagai indikator keberhasilan sistem informasi (DeLone & McLean, 2003).

Pertama, dalam konteks variabel *system quality*, sebagian besar studi sebelumnya berfokus pada sektor pemerintahan atau organisasi berskala besar, di mana para pengguna telah terbiasa dengan penggunaan sistem digital. Lubis & Erlina, (2024) menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan dengan tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Namun, temuan tersebut diperoleh dari studi yang dilakukan di lingkungan pemerintahan kota, bukan pada UMKM yang memiliki keterbatasan dalam aspek teknis dan sumber daya. Sementara Fitria et al., (2024) menyoroti pentingnya kualitas sistem dalam lingkungan e-learning, tetapi belum secara eksplisit mengeksplorasi persepsi pelaku UMKM pemula terhadap kualitas sistem digital. Oleh karena itu, penelitian dilakukan untuk mengisi celah dengan menelaah bagaimana pelaku UMKM di Kota Prabumulih yang baru mengenal teknologi menilai kualitas sistem aplikasi keuangan digital.

Kedua, terkait variabel *ease of use*, meskipun telah lama diakui sebagai faktor kunci dalam model TAM (Davis, 1989), efektivitasnya dalam menjelaskan kepuasan pengguna di kalangan UMKM di negara berkembang masih dipertanyakan. Rahayu & Day, (2015) mengungkapkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan belum sepenuhnya menjelaskan kepuasan pengguna karena dipengaruhi oleh faktor budaya dan rendahnya literasi digital.

Ketiga, pada variabel *user perceived value*, gap muncul karena variabel ini relatif baru dalam integrasi TAM dan ISSM. Penelitian yang dilakukan oleh Pramono et al., (2023) dan Luo et al., (2024) menunjukkan penerapan teknologi di sektor publik memiliki peranan penting, dimana ketika pengguna merasa teknologi tersebut berguna, maka ini dapat meningkatkan adopsi, kepuasan, dan kepercayaan publik, yang pada akhirnya berpengaruh pada kinerja dan keberlanjutan organisasi serta niat untuk terus menggunakan teknologi tersebut. Kallmuenzer et al., (2025) menyoroti bahwa persepsi atas manfaat teknologi sangat menentukan keberhasilan digitalisasi UMKM, tetapi belum menguji hubungan langsung antara *perceived value* dan kepuasan pengguna. Penelitian ini mengisi gap tersebut dengan menguji bagaimana persepsi nilai terhadap aplikasi *AkuntansiKu*

memengaruhi kepuasan pengguna UMKM di Kota Prabumulih.

Berdasarkan gap tersebut, maka beberapa keterbaruan dalam penelitian ini adalah; (1) pengujian kepuasan penggunaan aplikasi pelaporan keuangan digital Akuntansiku pada UMKM binaan pemerintah daerah yang mendapatkan pelatihan (konteks *post-training*); dan (2) integrasi Technology Acceptance Model (TAM) dan IS Success Model untuk menjelaskan kepuasan pengguna melalui tiga konstruk utama (kualitas sistem, kemudahan penggunaan, dan persepsi pengguna). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatoris dengan metode analisis SEM-PLS dengan responden sebanyak 56 UMKM di Kota Prabumulih.

Secara teoritis, penelitian berkontribusi untuk memperkaya literatur mengenai integrasi TAM dan ISSM dalam konteks sistem informasi akuntansi UMKM. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi pengembang aplikasi, pemerintah daerah, dan lembaga pendamping UMKM dalam merancang strategi digitalisasi pelaporan keuangan yang sesuai dengan karakteristik pengguna, sehingga mendorong peningkatan kredibilitas dan keberlanjutan usaha.

2. TELAAH LITERATUR DAN PEGEMBANGAN HIPOTESIS

Penelitian ini mengintegrasikan dua pendekatan teoritis utama, yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Information System Success Model* (ISSM). TAM yang dikembangkan oleh Davis, (1989) menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Model ini telah banyak digunakan dalam konteks adopsi sistem informasi, termasuk dalam sektor UMKM.

Sementara itu, ISSM yang diperbarui oleh DeLone & McLean, (2003) menekankan bahwa keberhasilan sistem informasi ditentukan oleh enam dimensi utama: *system quality*, *information quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, dan *net benefits*. Dalam konteks penelitian ini, dua dimensi yang digunakan adalah *system quality* dan *user satisfaction*, yang relevan untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi pelaporan keuangan digital seperti *AkuntansiKu*.

Kombinasi kedua model ini memberikan kerangka teoritis yang kuat untuk memahami bagaimana kualitas sistem, kemudahan penggunaan, dan persepsi nilai memengaruhi kepuasan pengguna dalam konteks digitalisasi laporan keuangan UMKM.

System Quality dan Satisfaction

System quality merujuk pada sejauh mana sistem informasi memiliki karakteristik teknis yang baik, seperti keandalan, kecepatan, keamanan, dan kemudahan integrasi. Menurut Imtihan et al., (2025), kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di kalangan UMKM. Hal ini diperkuat oleh Lutfi & Alshurideh, (2023) yang menemukan bahwa *system quality* merupakan prediktor utama dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif dan meningkatkan kepuasan dalam penggunaan sistem akuntansi berbasis digital. Selain itu, kualitas sistem yang tinggi mengarah pada peningkatan kepuasan pengguna dengan membuat sistem lebih ramah pengguna dan efisien (Fitria et al., 2024; Hidayat & Setiawan, 2024; Satyadarma & Syamsudin, 2023). Sehingga semakin baik kualitas sistem yang ditawarkan akan membentuk persepsi rasa puas bagi pengguna layanan pelaporan keuangan digital UMKM.

H1: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan layanan pelaporan keuangan digital.

Ease of Use dan Satisfaction

Ease of use didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna merasa bahwa sistem mudah dipahami dan dioperasikan. Davis, (1989) menyatakan persepsi kemudahan penggunaan merupakan determinan utama dalam pembentukan sikap positif terhadap teknologi. Penelitian Andarwati et al., (2019)

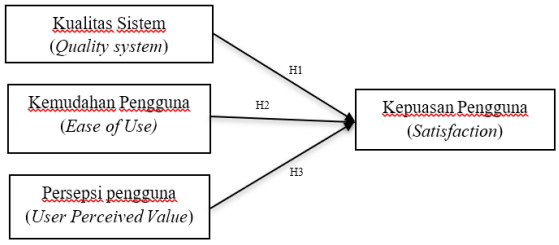
menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem akuntansi berbasis mobile secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna UMKM. Koerniawan et al., (2024) menemukan bahwa *ease of use* berperan penting dalam membentuk kepuasan pengguna melalui peningkatan kenyamanan dan efisiensi kerja. Studi Imtihan et al., (2025) menegaskan jika kemudahan penggunaan sistem informasi akuntansi berkontribusi terhadap loyalitas dan kepuasan pengguna UMKM. Sehingga semakin mudah sebuah sistem digunakan, maka akan membentuk persepsi rasa puas bagi pengguna layanan pelaporan keuangan digital UMKM.

H2: Kemudahan penggunaan sistem informasi berpengraruh positif terhadap kepuasan penggunaan layanan pelaporan keuangan digital.

User Perceived Value dan Satisfaction

User perceived value mengacu pada persepsi pengguna terhadap manfaat yang diperoleh dibandingkan dengan biaya, waktu, dan usaha yang dikeluarkan. Xie et al., (2021) menunjukkan bahwa persepsi nilai mempengaruhi kepuasan pengguna dalam adopsi *platform fintech*. Perwitasari, (2022) menemukan bahwa persepsi nilai yang tinggi mendorong intensi penggunaan dan kepuasan terhadap layanan keuangan digital oleh pelaku UMKM. Selain itu, Helmi et al., (2024) menegaskan bahwa persepsi terhadap manfaat dan nilai guna sistem menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna dalam konteks adopsi teknologi keuangan. Sehingga, saat sebuah sistem memberikan nilai positif bagi penggunanya maka akan membentuk persepsi puas bagi pengguna layanan pelaporan keuangan digital UMKM

H3: Pesepsi positif pengguna sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan layanan pelaporan keuangan digital.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, untuk menguji pengaruh kualitas sistem *(Service Quality)*, kemudahan sitsem *(Easy of Use)*, dan persepsi pengguna *(User Perceived Value)* terhadap kepuasan pengguna *(Satisfaction)*. Metode analisis data menggunakan software SMART PLS Versi 4. Adapun prosedur analisis dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu: (1) evaluasi outer model (untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk); (2) evaluasi inner model (R-square, f-square; dan (3) dan pengujian hipotesis.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan indikator yang telah dikembangkan pada penelitian sebelumnya (Davis, 1989; Igbaria et al., 1995; Teo et al., 2008). Populasi penelitian mencakup 56 pelaku UMKM di bawah naungan Dinas Koperasi Kota Prabumulih yang mengikuti program pendampingan penyusunan laporan keuangan digital. Agar hasil penelitian dapat merepresentasikan kondisi populasi secara keseluruhan, maka digunakan teknik sampling jenuh dalam pengambilan sampel. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah: (1) merupakan UMKM dibawah binaan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Prabumulih; (2) memiliki usaha minimal 6 bulan; (3) peserta pelatihan penggunaan aplikasi AkuntansiKu.

Ada tiga variabel dalam penelitian ini, yaitu *Service Quality* (SQ), *Easy of Use* (EoU), dan *User Perceived Value* (UPV). Sementara variabel dependen adalah *Satisfaction* (SAT). Seluruh variabel diukur menggunakan skala likert 1-5. Definisi operasional untuk masing-masing variabel adalah:

Tabel 1. Konstruk Variabel

Variabel	Sumber
Service Quality (X1)	(Teo et al., 2008) SQ2. Sistem ini dirancang dengan tampilan yang ramah pengguna SQ3. Saya merasa mudah menggunakan sistem ini untuk menyelesaikan tugas pelaporan keuangan saya
Easy of Use (X2)	(Chan et al., 2010; Davis, 1989; Igbaria et al., 1995) EoU8: Aplikasi ini mudah dipelajari EoU11: Saya mudah menjadi terampil dalam menggunakan aplikasi ini EoU13: Menggunakan aplikasi ini tidak merepotkan saya.
User Perceived Usefullness (X3)	(Zubir & Abdul Latip, 2024) UPV1. Saya merasa bahwa sistem ini bermanfaat untuk menunjang aktivitas rutin saya dalam menyusun laporan keuangan UPV2. Penggunaan sistem ini dapat meningkatkan efektivitas dan kualitas pelaporan keuangan instansi saya UPV3. Menggunakan sistem ini membuat proses pelaporan keuangan menjadi lebih praktis dan nyaman
Satisfaction (Y)	(Teo et al., 2008) SAT1. Saya merasa bahwa sistem ini cukup mampu memenuhi kebutuhan saya dalam menyusun laporan keuangan secara digital. SAT2. Saya merasa sistem ini efisien dalam memenuhi kebutuhan saya dalam menyusun laporan keuangan SAT3. Saya merasa sistem ini efektif dalam membantu saya menyusun laporan keuangan secara digital SAT4. Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan penggunaan sistem ini

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 56 responden. Berdasarkan jenis kelamin, terdapat 22 responden laki-laki dan 34 responden perempuan, sehingga dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah perempuan, Mayoritas responden bependidikan terakhir Diploma (47%), diikuti oleh SMA (33%), S1 (16%), dan lainnya (4%). Artinya sebagian besar pelaku usaha yang terlibat dalam penelitian memiliki latar belakang pendidikan menengah hingga perguruan tinggi.

Jika dilihat dari jenis usaha yang dijalankan, usaha di bidang kuliner menjadi yang paling banyak diminati dengan persentase 45%, diikuti oleh bidang perdagangan (20%), produksi/manufaktur (16%), jasa (14%), dan lainnya (5%). Data ini menunjukkan bahwa sektor kuliner menjadi pilihan dominan di antara para pelaku usaha responden. Sementara itu, berdasarkan lama menjalankan usaha, sebagian besar responden (76%) memiliki usaha yang baru berdiri kurang dari satu tahun, 20% telah menjalankan usahanya selama 1–3 tahun, dan hanya 4% yang sudah beroperasi antara 4–7 tahun. Tidak ada responden yang memiliki usaha lebih dari tujuh tahun. Artinya sebagian besar pelaku usaha dalam penelitian ini masih tergolong baru atau berada pada tahap awal pengembangan usaha.

Tabel 2. Demografi Responden

Keterangan	Jumlah
Jumlah Responden	56
Jenis Kelamin:	
Laki-laki	22
Perempuan	34
	Persentase (%)

Tingkat Pendidikan:	
SMA	33%
Diploma	47%
S1	16%
Lainnya	4%
Jenis Usaha	
Dagang	20%
Jasa	14%
Produksi (Manufaktur)	16%
Kuliner	45%
Lainnya	5%
Lama Usaha	
< 1 tahun	76%
1-3 tahun	20%
4-7 tahun	4%
>7 tahun	0%

Uji Validitas dan Realiabilitas

Langkah pertama yang dilakukan adalah menguji outer model yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas. Pada uji validitas, peneliti wajib memastikan bahwa konstruk yang digunakan dalam penelitian memenuhi syarat baik validitas konvergen maupun diskriminan. Uji ini dapat dilakukan dengan menganalisis nilai pada cross loading factor (>0.70) dan nilai AVE (>0.50). Nilai cross loading factor yang tersaji pada tabel dibawah, memiliki nilai lebih tinggi dari ambang batas 0.70 untuk setiap konstruk yang digunakan dalam penelitian.

Konstruk yang digunakan dalam penelitian terdiri dari *Service Quality* (2 konstruk), *Ease of Use* (3 konstruk), *User Perceived Value* (3 konstruk), *Satisfaction* (4 konstruk). Konstruk ini dipilih setelah seblumnya dilakukan penyaringan pada nilai pada masing-masing konstruk yang memiliki nilai <0.70. Artinya konstruk akhir setiap variabel dalam penleitian ini dapat dipastikan mampu merefleksikan konstruk laten yang diukur.

Tabel 3. Cross Loading Factor

	EoU	SAT	SQ	UPV
EoU11	0,832			
EoU13	0,934			
EoU8	0,886			
SAT1	0,834			
SAT2	0,862			
SAT3	0,804			
SAT4	0,872			
SQ2		0,883		
SQ3		0,880		
UPV1				0,895
UPV2				0,789
UPV3				0,894

Demikian juga dengan nilai AVE setiap variabe yang tersaji pada tabel 4 berada di atas ambang batas 0.5. Nilai pada cross *loading* dan AVE menunjukkan jika validitas konvergen terpenuhi. Seluruh indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur konstruk berkorelasi tinggi.

Tabel 4. Validitas Konvergen

	Average Variance Extracted (AVE)
EoU	0,783
SAT	0,711
SQ	0,778
UPV	0,742

Setelah dilakukan uji validitas diskriminan. Validitas diskriminan menggunakan Fornell Larker Criteria. Nilai akar AVE yang dihasilkan dari *Fornell Larker criteria* harus lebih besar dari korelasi antar konstruk, seperti yang tersaji pada tabel berikut:

Tabel 5. Fornell Larker Criteria

	EoU	SAT	SQ	UPV
EoU	0,885			
SAT	0,631	0,843		
SQ	0,874	0,750	0,882	
UPV	0,534	0,882	0,733	0,861

Tabel 5 menunjukkan nilai akar kuadrat AVE (pada bagian diagonal) lebih tinggi daripada korelasi antar konstruk (di bawah diagonal). Artinya, setiap konstruk lebih mampu menjelaskan indikatornya sendiri dibandingkan dengan konstruk lainnya. Dengan demikian, validitas konstruk dan validitas diskriminan dalam penelitian ini telah terpenuhi. Selain itu, reliabilitas juga diuji dan ditampilkan pada tabel Cronbach's Alpha serta Composite Reliability berikut:

Tabel 6. Reliability Testing

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
EoU	0,861	0,915
SAT	0,864	0,908
SQ	0,714	0,875
UPV	0,826	0,896

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 6, terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability berada di atas batas minimum (>0,70), sehingga memenuhi kriteria reliabilitas. Artinya, konstruk dalam penelitian ini memiliki tingkat konsistensi internal yang baik, dan seluruh indikator yang digunakan dapat dianggap reliabel atau dapat dipercaya dalam mengukur variabel yang dimaksud.

Tahap kedua adalah melakukan uji inner model, yang mencakup uji koefisien determinasi dan uji f^2. Nilai R-square (R^2) digunakan untuk melihat sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan perubahan atau variasi variabel dependen dalam model penelitian.

Berdasarkan hasil analisis, konstruk Satisfaction (SAT) memiliki nilai R^2 sebesar 0.814, artinya 81.4% variasi kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel-variabel yang memengaruhinya. Berarti, variabel SAT berada pada kategori kuat.

Tabel 7. Koefisien Determinasi

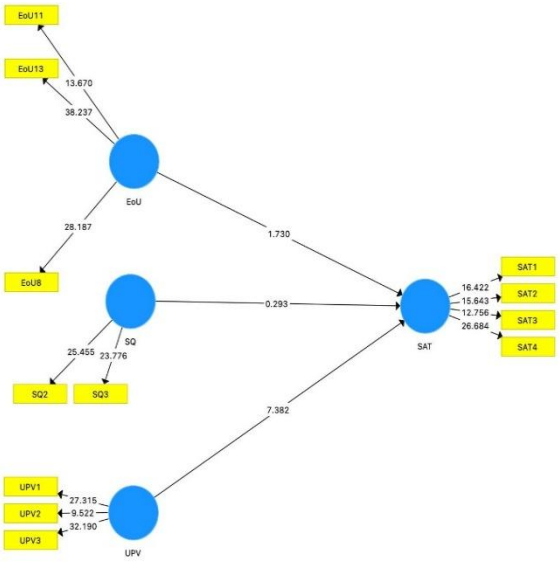
	R Square	R Square Adjusted
SAT	0,814	0,803

Uji f-square (f^2) yang disajikan berikut digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh konstruk eksogen terhadap konstruk endogen dalam model. Berdasarkan tabel dibawah ini, *UPV* terhadap *SAT* sebagai pengaruh paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Tabel 8. Uji F-Square (f^2)

	EoU	SAT	SQ	UPV
EoU		0,072		
SAT				
SQ		0,001		
UPV		1,343		

Tahap ketiga dilakukan uji hipotesis, dengan menguji pengaruh langsung masing-masing variabel.



Gambar 4. Path Analysis

Tabel 9. Direct Effect

	Original Sample (O)	T Statistics (|O/STDEV|)	P-Value
EoU -> SAT	0,251	1,730	0,084
SQ -> SAT	-0,039	0,293	0,770
UPV -> SAT	0,776	7,382	0,000

Hasil regresi menunjukkan bahwa *User Perceived Value* (β=0,776; p<0,001) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sebaliknya, *Service Quality* (β=-0,039; p=0,770) dan *Ease of Use* (β=0,251; p=0,084) tidak berpengaruh signifikan.

Berdasarkan hasil regresi diatas, hal ini menunjukkan bahwa hanya variabel *User Perceived Usefulness* (UPV) yang berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* (SAT) dengan nilai *p-value* 0,000 (<0,05), sementara variabel *Service Quality* (SQ) dan *Ease of Use* (EoU) tidak berpengaruh signifikan. Ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan sistem merupakan faktor dominan dalam membentuk kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan digital UMKM.

Kualitas sistem (SQ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (SAT). P Value variabel SQ adalah 0,770, artinya **H1 ditolak**. Semakin baik kualitas sistem yang ditawarkan,

pada kenyataannya belum tentu akan membentuk rasa puas bagi pengguna layanan pelaporan keuangan digital UMKM. Hasil bahwa *Service Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sejalan dengan penelitian (Idpal et al., 2024; Shari et al., 2021; Syahfitri et al., 2022). Kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan, namun kemungkinan terdapat faktor-faktor lain seperti kualitas sistem, informasi, harapan, dan persepsi pengguna lebih menentukan kepuasan. Selain itu, pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna juga dapat dimediasi oleh faktor-faktor lain, menunjukkan kompleksitas hubungan antar variabel tersebut.

Dalam konteks *IS Success Model* (DeLone & McLean, 2003), kualitas layanan menjadi kurang signifikan ketika sistem sudah stabil dan dapat dioperasikan secara mandiri oleh pengguna. Hal ini relevan dalam konteks UMKM yang cenderung menilai keberhasilan aplikasi berdasarkan sejauh mana sistem membantu efisiensi dan akurasi pelaporan keuangan, bukan pada kualitas layanan penyedia.

Sementara itu, kemudahan (EoU) juga tidak berpengaruh terhadap SAT. P Value untuk variabel EoU adalah 0,084, artinya adalah **H2 ditolak**. Semakin mudah sebuah sistem digunakan, belum tentu akan membentuk persepsi rasa puas bagi pengguna layanan pelaporan keuangan digital UMKM. Pada kondisi *post-training,* pengguna yang masih baru menggunakan aplikasi Akuntansiku mencapai tingkat kemudahan yang minimum. Artinya, mereka belum terbiasa untuk menggunakan aplikasi. Hasil bahwa *Ease of Use* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mendukung penelitian Suardana & Mahyuni, (2024) menyatakan bahwa dalam konteks tertentu, faktor-faktor lain dapat menutupi peran kemudahan penggunaan dalam menentukan kepuasan. Secara teoritis, hal ini sejalan dengan pandangan *Extended TAM*, di mana *Ease of Use* memengaruhi kepuasan secara tidak langsung melalui *Perceived Usefulness.* Li et al., (2019), menyatakan bahwa dimana pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna dapat berbeda-beda tergantung pada konteks dan faktor moderasi, seperti mobilitas. Pada tingkat kemudahan penggunaan yang rendah, pengaruhnya cenderung negatif, sedangkan pada tingkat yang lebih tinggi, pengaruhnya menjadi positif. Ini menunjukkan bahwa hubungan antara kemudahan penggunaan dan penggunaan berkelanjutan bisa berubah berdasarkan kondisi tertentu.

Sedangkan untuk *user perceived value* (UPV), memiliki pengaruh langsung terhadap *User Satisfaction* (SAT). P-Value untuk variabel UPV adalah 0,000, yang artinya adalah **H3 diterima**. Hal ini mengindikasikan bahwa ketika pengguna merasakan manfaat yang diterima dari layanan pelaporan keuangan digital, maka hal tersebut akan membentuk persepsi puas bagi pengguna layanan pelaporan keuangan digital UMKM. Hal ini menjadi bukti bahwa *User Perceived Usefulness* menjadi satu-satunya faktor signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Bansah & Darko Agyei, 2022; Mun & Hwang, 2025), yang menyatakan ketika pengguna merasa suatu sistem berguna, mereka cenderung lebih puas dan lebih berniat untuk terus menggunakannya. Hal ini menguatkan pemahaman bahwa kegunaan yang dirasakan adalah penentu utama dalam mempengaruhi kepuasan dan penggunaan sistem secara berkelanjutan.

Dalam konteks UMKM, keterbatasan sumber daya dan kebutuhan efisiensi operasional membuat manfaat yang dirasakan (efisiensi pencatatan, kemudahan akses laporan, dan peningkatan akurasi) menjadi faktor penentu pengalaman pengguna. Dengan kata lain, sistem yang dirasakan benar-benar berguna akan memberikan nilai tambah nyata bagi pelaku UMKM dalam pengelolaan bisnis mereka. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kegunaan sistem akuntansi digital sebagai pemicu kepuasan dan dampak kinerja (Lutfi, 2023)

Temuan ini memperkuat integrasi antara *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *IS Success Model*, di mana *Perceived Usefulness* berfungsi sebagai penghubung utama antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna. Hasil ini juga menegaskan bahwa strategi pengembangan aplikasi pelaporan keuangan digital perlu berfokus pada peningkatan nilai guna dan manfaat praktis sistem, bukan semata pada aspek teknis atau kemudahan antarmuka.

5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *User Perceived Usefulness (UPV)* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction (SAT)* (H3 diterima). Temuan pertama dalam penelitian ini menegaskan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan digital UMKM sangat bergantung pada sejauh mana mereka merasakan manfaat nyata dari penggunaan sistem tersebut *(user perceived value)*
2. Variabel *Service Quality* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (H1 ditolak). Hal ini mengindikasikan bahwa, aspek kualitas layanan bukan faktor utama yang menentukan kepuasan. Pengguna UMKM lebih menitikberatkan pada hasil dan kinerja sistem yang mampu meningkatkan efektivitas pelaporan keuangan, bukan pada kualitas interaksi dengan penyedia layanan.
3. Hasil penelitian juga menemukan bahwa *Ease of Use* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (H2 ditolak). Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan lebih relevan pada tahap awal adopsi teknologi. Setelah pengguna terbiasa dengan sistem, faktor kemudahan menjadi kurang penting dibandingkan dengan manfaat fungsional yang mereka rasakan dari penggunaan aplikasi.
4. Hasil penelitian ini memperkuat integrasi antara *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Information System Success Model* (ISSM), di mana *User Perceived Usefulness* berperan sebagai faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Sehingga, manfaat nyata yang dihasilkan sistem terbukti lebih menentukan keberhasilan implementasi teknologi dibandingkan aspek kemudahan maupun layanan teknis.

Saran

Adapun saran untuk pengembang aplikasi Akuntansi Ku adalah meningkatkan kegunaan sistem dengan menambah fitur seperti analisis keuangan, memperbaiki akurasi data, dan menghubungkan aplikasi dengan sistem bisnis lain yang sudah digunakan oleh UMKM. Bagi pelaku UMKM, program literasi digital sebaiknya difokuskan untuk membantu mereka memahami manfaat aplikasi akuntansi digital, terutama dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi laporan keuangan. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan agar model penelitian dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan variabel seperti kualitas sistem, kualitas informasi, atau kepercayaan, agar hasilnya lebih lengkap dan mendalam.

6. DAFTAR PUSTAKA

Andarwati, M., Zuhroh, D., & Amrullah, F. (2019). *End User Satisfaction of Accounting Information System (AIS) Mobile Based for Small Medium Enterprises (SMEs): Actual Usage and TAM Approach*. https://doi.org/10.28926/jdr.v3i2.79

Anggara, J., & Kartikasari, N. (2023). Digitalization of Financial Reporting From MSME Perspective In Mataram City. *Journal of Finance, Economics and Business*, *2*(2), 109–115. https://doi.org/10.59827/jfeb.v2i2.97

Bansah, A. K., & Darko Agyei, D. (2022). Perceived convenience, usefulness, effectiveness and user acceptance of information technology: evaluating students' experiences of a Learning Management System. *Technology, Pedagogy and Education*, *31*(4), 431–449. https://doi.org/10.1080/1475939X.2022.2027267

Chan, F., Thong, J., Venkatesh, V., Brown, S., Hu, P., & Tam, K. (2010). Modeling Citizen Satisfaction with Mandatory Adoption of an E-Government Technology. *Journal of the Association for Information Systems*, *11*(10), 519–549. https://doi.org/10.17705/1jais.00239

Daniati, E., Sucipto, S., Wardani, A. S., & Pradhana, A. H. (2025). Usability Test on the System Determination Decision Support ReleaseProduct Towards Contribution Level Decision Maker. *MATRIK : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, *24*(3), 519–530. https://doi.org/10.30812/matrik.v24i3.3789

Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, *13*(3), 319. https://doi.org/10.2307/249008

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, *19*(4), 9–30. https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748

Fahmi, M., & Aswat, I. (2024). Strategi Penerapan Digitalisasi Dalam Laporan Keuangan Untuk Meningkatkan Daya Saing UMKM Di Era Industri 4.0. *AKRUAL : Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, *6*(2), 88–102. https://doi.org/10.34005/akrual.v6i2.4617

Fitria, F., Yahya, M., Ali, M. I., Purnamawati, P., & Mappalotteng, A. M. (2024). The Impact of System Quality and User Satisfaction: The Mediating Role of Ease of Use and Usefulness in E-Learning Systems. *International Journal of Environment, Engineering and Education*, *6*(2), 119–131. https://doi.org/10.55151/ijeedu.v6i2.134

Helmi, S., Sesotya, W. R., & Pranata, A. (2024). *The Effects of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude, and Trust on Fintech Adoption in MSMEs* (pp. 101–109). Proceedings of the 2nd International Conference on Management and Business (ICOMB 2023), Advances in Economics, Business and Management Research 278. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-402-0_12

Hidayat, M. T., & Setiawan, A. (2024). The Influence of System Quality, Information Quality, and Service Quality on the Enterprise Resource Planning (ERP) System Towards User Satisfaction at PT. Alam Bukit Tigapuluh. *American Journal of Economic and Management Business (AJEMB)*, *3*(12), 430–435. https://doi.org/10.58631/ajemb.v3i12.135

Idpal, I., Meiriza, A., Oktadini, N. R., Putra, P., & Sevtiyuni, P. E. (2024). Analisis Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan INDRIVE DI Kota Palembang. *METHOMIKA Jurnal Manajemen Informatika Dan Komputerisasi Akuntansi*, *8*(1), 57–64. https://doi.org/10.46880/jmika.Vol8No1.pp57-64

Igbaria, M., Guimaraes, T., & Davis, G. B. (1995). Testing the Determinants of Microcomputer Usage via a Structural Equation Model. *Journal of Management Information Systems*, *11*(4), 87–114. https://doi.org/10.1080/07421222.1995.11518061

Imtihan, K., Mardi, M., Tantoni, A., Bagye, W., & Zulkarnaen, M. F. (2025). Enhancing User Satisfaction and Loyalty in MSMEs: The Role of Accounting Information Systems. *Journal of Information Systems and Informatics*, *7*(1), 714–729. https://doi.org/10.51519/journalisi.v7i1.1044

Kallmuenzer, A., Mikhaylov, A., Chelaru, M., & Czakon, W. (2025). Adoption and performance outcome of digitalization in small and medium-sized enterprises. *Review of Managerial Science*, *19*(7), 2011–2038. https://doi.org/10.1007/s11846-024-00744-2

Koerniawan, I., Triatmanto, B., & Zuhroh, D. (2024). The Influence of Ease of use of Information Technology, Information Quality and Top Management Support on SME Performance Through End User Satisfaction: A Study on Semarang City SMEs. *International Journal Of Accounting, Management, And Economics Research*, *2*(1), 183–206. https://doi.org/10.56696/ijamer.v2i1.37

Li, A., Sun, Y., Yang, X., & Guo, J. (2019). Exploring the Relationship between Perceived Ease of Use and Continuance Usage of a Mobile Terminal: Mobility as a Moderator. *Sustainability*, *11*(4), 1128. https://doi.org/10.3390/su11041128

Lubis, F. A., & Erlina, T. Y. (2024). The Influence of System Quality, Information Quality, Perceived Usefulness, User Competency, And Employee Performance on User Satisfaction of Accounting Information Systems at the Medan City Government. *International Journal of Research and Review*, *11*(5), 509–524. https://doi.org/10.52403/ijrr.20240559

Luo, C., Hasan, N. A. M., & Zamri bin Ahmad, A. M. (2024). Exploring Satisfaction and Trust as Key Drivers of e-Government Continuance Intention: Evidence from China for Sustainable Digital Governance. *Sustainability*, *16*(24), 11068. https://doi.org/10.3390/su162411068

Lutfi, A. (2023). Factors affecting the success of accounting information system from the lens of DeLone and McLean IS model. *International Journal of Information Management Data Insights*, *3*(2). https://doi.org/10.1016/j.jjimei.2023.100202

Lutfi, A., & Alshurideh, M. (2023). Factors affecting the success of accounting information system from the lens of DeLone and McLean IS model. *International Journal of Information Management Data Insights*, *3*(2), 100202. https://doi.org/10.1016/j.jjimei.2023.100202

Mun, I. B., & Hwang, K.-H. (2025). Understanding ChatGPT continuous usage intention: The role of information quality, information usefulness, and source trust. *Information Development*, *41*(3), 675–691. https://doi.org/10.1177/02666669241307595

Perwitasari, A. W. (2022). The Effect of Perceived Usefulness and Perceived Easiness towards Behavioral Intention to Use Fintech by Indonesian MSMEs. *The Winners*, *23*(1), 1–9. https://doi.org/10.21512/tw.v23i1.7078

Pramono, A. J., Suwarno, S., Amyar, F., & Friska, R. (2023). Exploring Technology Acceptance in Management Accounting Tools' Adoption in Public Sector Accounting: A Sustainability Perspective for Organizations. *Sustainability*, *15*(21), 15334. https://doi.org/10.3390/su152115334

Rahayu, R., & Day, J. (2015). Determinant Factors of E-commerce Adoption by SMEs in Developing Country: Evidence from Indonesia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *195*, 142–150. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.06.423

Satyadarma, M. F., & Syamsudin, S. (2023). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna e–learning di Perguruan Tinggi. *Bulletin of Educational Management and Innovation*, *1*(1), 37–50. https://doi.org/10.56587/bemi.v1i1.72

Shari, R., Ruliana, T., & Haryadi, R. M. (2021). *Evaluasi Atas Implementasi Aplikasi Sistem Aplikasi Instansi Berbasis Akrual (SAIBA) Pada Satuan Kerja Lingkup Pembayaran KPPN Samarinda*. http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/EKM/article/download/5517/pdf

Suardana, I. W. A., & Mahyuni, L. P. (2024). How Ease of Use, Convenience, Risk, Trust, and Security Influence Mobile Banking Usage Through Satisfaction. *International Journal of Social Science and Business*, *8*(3), press. https://doi.org/10.23887/ijssb.v8i3.83987

Syahfitri, K. R., Trisnawati, R., & Ahyani, F. (2022). Dampak Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Net Benefit Pemakaian Website Lazismu Solo Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna. *Jurnal Akuntansi STIE Muhammadiyah Palopo*, *8*(2), 17. https://doi.org/10.35906/jurakun.v8i2.1017

Teo, T. S. H., Srivastava, S. C., & Jiang, L. (2008). Trust and Electronic Government Success: An Empirical Study. *Journal of Management Information Systems*, *25*(3), 99–132. https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222250303

Wan Othman, W. R., Fahmy, S., & Haslinda, N. (2022). Evaluating the Success of Information Systems based on System Quality, Information Quality and User Satisfaction. *International Journal of Integrated Engineering*, *14*(3). https://doi.org/10.30880/ijie.2022.14.03.019

Xie, J., Ye, L., Huang, W., & Ye, M. (2021). Understanding FinTech Platform Adoption: Impacts of Perceived Value and Perceived Risk. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, *16*(5), 1893–1911. https://doi.org/10.3390/jtaer16050106

Zubir, M. H. H., & Abdul Latip, M. S. (2024). Factors affecting citizens' intention to use e-government services: assessing the mediating effect of perceived usefulness and ease of use. *Transforming Government: People, Process and Policy*, *18*(3), 384–399. https://doi.org/10.1108/TG-04-2023-0040