

Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada UMKM dengan Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM)

Rejeki Yeli Nduru¹, Iwin Arnova², Nina Yulianasari³

^{1,2,3}Universitas Prof. Dr. Hazairin, S.H., Bengkulu, Indonesia

E-mail: jeikiwerlah@gmail.com¹, iwinarnova89@gmail.com², ninayulianasari26@gmail.com³

Article History:

Received: 28 Mei 2026

Revised: 07 Juni 2026

Accepted: 09 Juni 2026

Keywords: *Sistem Informasi Akuntansi, Technology Acceptance Model, kepuasan pengguna, UMKM, SmartPLS, penerimaan teknologi.*

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi (SIA) pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelaku UMKM. Populasi penelitian terdiri atas 518 UMKM di Kecamatan Ratu Samban, Kota Bengkulu, yang telah menggunakan Sistem Informasi Akuntansi dalam kegiatan operasional usahanya. Sampel penelitian berjumlah 47 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Attitude Toward Using* (ATU), dan *Actual System Use* (ASU). Sebaliknya, *Perceived Usefulness* (PU) dan *Behavioral Intention to Use* (BITU) tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan sistem, sikap positif pengguna terhadap teknologi, serta intensitas penggunaan aktual merupakan faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada UMKM. Penelitian ini memperkaya literatur mengenai penerimaan teknologi dalam konteks UMKM serta memberikan bukti empiris bahwa aspek pengalaman penggunaan dan interaksi langsung dengan sistem memiliki peran yang lebih penting dibandingkan persepsi manfaat dan niat penggunaan dalam membentuk kepuasan pengguna.

PENDAHULUAN

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) adalah usaha yang mempunyai peranan penting dalam perekonomian negara Indonesia, baik dari sisi lapangan kerja yang tercipta maupun dari sisi jumlah usahanya. Peran UMKM meningkatkan pertumbuhan ekonomi, memiliki kemampuan untuk menyerap lebih banyak tenaga kerja, dan memungkinkan hasil pembangunan didistribusikan secara merata, sehingga meningkatkan rasa terima kasih masyarakat (Al Farisi dan Fasa, 2022).

UMKM secara umum masih menghadapi kendala, terutama dalam aspek manajemen keuangan dan pencatatan akuntansi. Sebagian besar UMKM dihadapkan pada kendala manajemen keuangan dan akuntansi karena banyak yang masih mengandalkan pencatatan manual atau tidak memadai, yang berujung pada kesulitan mengukur kinerja bisnis secara akurat. Seperti yang diungkapkan Rahma *et al.*, (2025) bahwa pencatatan keuangan yang akurat dan sistematis merupakan bagian integral dari sistem akuntansi yang berfungsi untuk mencatat, mengklasifikasi, dan menyajikan informasi keuangan guna mendukung pengambilan keputusan yang tepat. Selanjutnya Herawati dan Simbolon, (2024) menyatakan bahwa ketidaktersediaan sistem pencatatan yang baik dapat berdampak pada lemahnya kontrol internal, kesulitan dalam menyusun laporan keuangan, hingga hambatan dalam mengakses pembiayaan formal.

Selain itu tingkat kemudahan penggunaan sistem juga menjadi tantangan, karena sebagian UMKM masih memiliki keterbatasan dalam literasi teknologi, sehingga menganggap SIA sulit dipelajari, rumit, atau membutuhkan adaptasi yang cukup lama. Hal ini menyebabkan sikap pengguna terhadap teknologi tidak sepenuhnya positif. Seperti yang di ungkapkan oleh Sitompul *et al.*, (2025) bahwa UMKM dengan kapasitas adaptif yang tinggi cenderung lebih cepat mengadopsi teknologi baru, berinovasi, dan menyesuaikan strategi bisnis mereka sesuai dengan tren pasar. Namun, kapasitas adaptif ini sering terhambat oleh keterbatasan sumber daya, baik finansial maupun manusia.

Kehadiran SIA berbasis digital menjadi solusi untuk membantu UMKM meningkatkan efektivitas pengelolaan keuangan, mempercepat proses pencatatan, dan meminimalkan kesalahan manusia (*human error*). Menurut Assyauqi dan Listianto (2024) SIA merupakan solusi teknologi yang memungkinkan UMKM mengelola data keuangannya secara lebih sistematis dan *realtime*. Dengan penerapan SIA, UMKM diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses pencatatan transaksi, meminimalkan *human error*, serta menghasilkan laporan keuangan yang lebih akurat dan tepat.

Salah satu manfaat utama dari penerapan SIA di sektor perdagangan adalah peningkatan efisiensi dalam proses akuntansi. Dengan adanya SIA, perusahaan dapat mengotomatiskan berbagai tugas akuntansi yang sebelumnya dilakukan secara manual. Misalnya, SIA memungkinkan perusahaan untuk secara otomatis mencatat transaksi penjualan, pembelian, dan pembayaran, mengurangi kebutuhan akan entri data manual yang rentan terhadap kesalahan. Selain itu, SIA juga dapat menghasilkan laporan keuangan secara otomatis, sehingga mengurangi waktu dan usaha yang diperlukan untuk menyusun laporan secara manual (Simarmata dan Situmorang, 2023).

Untuk memahami permasalahan tersebut secara lebih mendalam, model evaluasi penerimaan teknologi seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) menjadi pendekatan yang relevan. Menurut Purbananda *et al.*, (2022) salah satu cara untuk menganalisis penerimaan dan penggunaan suatu teknologi adalah dengan menggunakan TAM. Dalam konteks UMKM, sistem informasi berbasis teknologi komputer tersebut masih sederhana yaitu suatu unit usaha menggunakan *software* komputer sederhana seperti *word* dan *excel*, atau pada tingkat tertinggi menggunakan *software* khusus untuk menunjang kegiatan operasionalnya. Dengan demikian, penggunaan sistem

informasi berbasis teknologi komputerisasi ini mempermudah unit usaha dalam mengambil keputusan karena data yang tersimpan tidak mudah hilang.

TAM menjelaskan penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi melalui lima variabel utama, yaitu *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Perceived Usefulness* (PU), *Attitude Toward Using* (ATU), *Behavioral Intention to Use* (BITU), dan *Actual System Use* (ASU). Dalam konteks UMKM, penerapan SIA akan diterima dengan baik apabila sistem tersebut mudah digunakan dan memberikan manfaat nyata dalam pencatatan keuangan serta pengambilan keputusan usaha. Persepsi kemudahan dan kegunaan ini akan membentuk sikap positif pelaku UMKM, mendorong minat untuk terus menggunakan sistem, hingga akhirnya tercermin dalam penggunaan SIA secara nyata dan berkelanjutan dalam kegiatan operasional sehari-hari. Menurut Anwar *et al.*, (2025) bahwa TAM yang dikembangkan oleh Davis terdiri dari lima variabel utama: *Perceived Usefulness* (PU) Manfaat, yang menunjukkan keyakinan bahwa teknologi meningkatkan kinerja; *Perceived Ease of Use* (PEOU) Kemudahan, yang mengacu pada kemudahan dalam penggunaan sistem; *Attitude Toward Using* (ATU) Sikap, yang mencerminkan sikap positif atau negatif terhadap penggunaan teknologi; *Behavioral Intention to Use* (BITU) Minat Perilaku, yang mencerminkan niat untuk menggunakan teknologi; dan *Actual System Use* (ASU) Penggunaan Aktual, yang mengukur pemakaian teknologi dalam praktik. Model ini sering digunakan karena kesederhanaannya dalam memprediksi adopsi teknologi.

Model TAM dikembangkan berdasarkan teori psikologis yang menerangkan mengenai perilaku pengguna teknologi berdasarkan pada kepercayaan, sikap, intensitas, dan hubungan perilaku dari pengguna. TAM merupakan model yang dianggap paling tepat dalam menjelaskan bagaimana individu menerima sebuah sistem dan tidak memasukkan pengaruh dari faktor sosial dan faktor kontrol pada perilaku (Arif dan Listyorini, 2020).

Seiring perkembangan teknologi informasi, UMKM dituntut untuk beradaptasi agar pengelolaan usaha menjadi lebih efektif dan efisien. Namun, masih banyak pelaku UMKM yang belum memanfaatkan SIA secara optimal akibat keterbatasan pemahaman dan kesiapan teknologi. Oleh karena itu, diperlukan analisis terhadap faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan kepuasan pengguna SIA, yang dapat dikaji melalui pendekatan TAM. Menurut Sholihah dan Indriyanti, (2022) model TAM banyak digunakan dalam menilai kepuasan dan penerimaan pengguna aplikasi berbasis digital karena mampu mengukur aspek kegunaan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan pengguna secara komprehensif.

Persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan dan kegunaan suatu aplikasi merupakan faktor kunci yang dapat memengaruhi tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna. Kemudahan penggunaan merujuk pada sejauh mana pengguna merasa mudah dalam mengoperasikan aplikasi, sedangkan kegunaan merujuk pada sejauh mana pengguna merasa aplikasi tersebut bermanfaat dalam memenuhi kebutuhannya. Keduanya saling terkait dan membentuk persepsi keseluruhan pengguna terhadap aplikasi (Rahayu dan Utamajaya, 2024).

Oleh karena itu, kepuasan pengguna merupakan indikator utama keberhasilan penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) pada UMKM. Tingkat kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana sistem mampu memberikan manfaat, kemudahan, serta mendukung proses pengelolaan keuangan secara efektif dan berkelanjutan. Menurut Zhafirah *et al.*, (2025) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan respon emosional atas perbandingan antara harapan dan realitas layanan yang diterima. Ketika sistem informasi yang digunakan mampu memenuhi ekspektasi klien secara optimal, maka hubungan profesional yang berkelanjutan antara klien dan penyedia jasa akuntansi dapat tercipta.

Dalam penelitian ini, objek yang diteliti adalah UMKM industri kerajinan tangan yang berada

di Kecamatan Ratu Samban, Kota Bengkulu. UMKM kerajinan tangan di wilayah ini memiliki peran penting dalam perekonomian lokal karena berbasis kreativitas dan keterampilan masyarakat. Namun, sebagian besar pelaku UMKM masih menghadapi kendala dalam pengelolaan keuangan, terutama karena pencatatan yang dilakukan secara sederhana dan ada yang manual, sehingga informasi keuangan yang dihasilkan belum akurat dan sulit digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) diharapkan dapat membantu UMKM industri kerajinan tangan di Ratu Samban dalam mengelola keuangan usaha secara lebih sistematis, cepat, dan akurat. Namun, keberhasilan penerapan SIA sangat bergantung pada tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna SIA pada UMKM industri kerajinan tangan di Ratu Samban dengan menggunakan pendekatan TAM, guna mengetahui sejauh mana gambaran yang memengaruhi kepuasan pengguna SIA, persepsi kemudahan dan manfaat sistem memengaruhi penggunaan SIA secara nyata.

LANDASAN TEORI

Sistem Informasi Akuntansi (SIA)

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan sistem yang mengumpulkan, mencatat, mengolah, dan menyajikan informasi keuangan bagi pengguna untuk mendukung proses pengambilan keputusan. Seperti yang diungkapkan Anggraeni *et al.*, (2025) Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah suatu sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data keuangan dan akuntansi untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi pengambilan keputusan oleh manajemen dan pihak eksternal. SIA merupakan bagian dari sistem informasi manajemen yang secara khusus fokus pada transaksi dan data yang bersifat finansial.

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology acceptance model (TAM) merupakan model penerimaan teknologi yang dapat digunakan untuk mengukur sikap manusia sebagai pengguna sistem teknologi informasi baru. Menurut Permana (2018) bahwa model penerimaan teknologi atau *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu model yang umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan pengguna terhadap penggunaan sistem teknologi informasi.

Perceived Ease of Use (PEOU)

Perceived Ease of Use (PEOU) merupakan tingkat keyakinan individu bahwa suatu sistem dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang besar. Dalam hal sistem atau *software* akuntansi, kemudahan ini berkaitan dengan kemampuan pengguna dalam memahami fitur, mempelajari alur kerja sistem, serta mengoperasikannya tanpa hambatan yang kompleks. Sistem yang mudah digunakan akan membantu pengguna beradaptasi lebih cepat, terutama bagi pengguna yang belum memiliki pengalaman teknologi yang tinggi. Menurut Oktafiona & Safitri (2024), *Perceived Ease of Use* (PEOU) menggambarkan persepsi pengguna mengenai kemudahan dalam menggunakan suatu sistem, yang dapat dilihat dari aspek kemudahan dipelajari, kejelasan sistem, fleksibilitas, serta minimnya kesulitan dalam penggunaan.

Perceived Usefulness (PU)

Menurut Putra & Santoso (2022), *Perceived Usefulness* (PU) merupakan persepsi pengguna mengenai sejauh mana suatu sistem dapat memberikan manfaat dan meningkatkan kinerja dalam menyelesaikan pekerjaan. *Perceived Usefulness* (PU) adalah tingkat keyakinan pengguna bahwa

suatu sistem mampu meningkatkan kinerja pekerjaan mereka. Dalam penggunaan sistem akuntansi, manfaat ini dapat dilihat dari kemampuan sistem dalam mempercepat proses kerja, meningkatkan akurasi data, serta membantu penyusunan laporan keuangan secara lebih efektif. Sistem yang memberikan manfaat nyata akan lebih mudah diterima oleh pengguna karena dianggap mendukung kebutuhan pekerjaan mereka.

Attitude Toward Using (ATU)

Menurut Pratama & Sari (2023), *Attitude Toward Using (ATU)* merupakan sikap atau penilaian pengguna terhadap penggunaan suatu sistem yang mencerminkan perasaan positif atau negatif berdasarkan pengalaman penggunaan. Sikap ini terbentuk dari pengalaman pengguna, persepsi terhadap kemudahan, serta manfaat yang dirasakan dari sistem tersebut. Dalam hal sistem akuntansi, sikap positif ditunjukkan melalui rasa nyaman dan kesediaan menggunakan sistem dalam aktivitas kerja sehari-hari.

Behavioral Intention to Use (BITU)

Menurut Hidayat & Nugroho (2022), *Behavioral Intention to Use (BITU)* merupakan keinginan atau niat seseorang untuk menggunakan suatu sistem secara berkelanjutan di masa mendatang. Niat ini mencerminkan kesiapan pengguna untuk mengadopsi teknologi dan menjadikannya sebagai bagian dari aktivitas kerja. Dalam penggunaan sistem akuntansi, niat ini dapat dilihat dari keinginan untuk terus menggunakan sistem serta mengintegrasikannya dalam proses kerja sehari-hari.

Actual System Use (ASU)

Actual System Use (ASU) merupakan penggunaan nyata sistem oleh pengguna dalam aktivitas sehari-hari. Variabel ini mencerminkan perilaku aktual yang dapat diamati dan diukur secara langsung. Dalam hal sistem akuntansi, penggunaan nyata dapat dilihat dari seberapa sering sistem digunakan, berapa lama durasi penggunaannya, serta sejauh mana fitur yang tersedia dimanfaatkan dalam pekerjaan. Menurut Rahmawati & Putra (2021), *Actual System Use (ASU)* adalah tingkat penggunaan nyata suatu sistem oleh pengguna dalam aktivitas sehari-hari.

Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Kepuasan pengguna bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai, atau kebutuhan dasar dan standar pengguna, adapun pengertian kepuasan pengguna menurut Lamdika (2020) yaitu adalah terpenuhinya informasi pengguna terkait dengan respon atau sikap pengguna terhadap interaksi system. Selanjutnya, menurut Ives dalam Ari dan Hanum, (2021)) bahwa kepuasan pengguna adalah kesesuaian antara harapan seseorang dengan hasil yang diperolehnya.

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

Kepuasan pengguna bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai, atau kebutuhan dasar dan standar pengguna, adapun pengertian kepuasan pengguna menurut Lamdika (2020) yaitu adalah terpenuhinya informasi pengguna terkait dengan respon atau sikap pengguna terhadap interaksi system. Selanjutnya, menurut Ives dalam Ari dan Hanum, (2021)) bahwa kepuasan pengguna adalah kesesuaian antara harapan seseorang dengan hasil yang diperolehnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kuantitatif bersifat asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang bergerak di bidang industri di wilayah Ratu Samban, Kota Bengkulu, dan telah menggunakan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dalam operasional usahanya (Dinas Koperasi dan UKM Bengkulu, (2025). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Maka jumlah sampel ideal berada pada 47 responden yang menggunakan SIA, atau disesuaikan dengan jumlah pelaku UMKM kerajinan yang memenuhi kriteria. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung dari para pelaku UMKM kerajinan tangan di wilayah Ratu Samban, Kota Bengkulu. Pengumpulan data utama dilakukan melalui kuesioner (angket) yang disusun berdasarkan indikator-indikator dalam model *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Perceived Usefulness* (PU), *Attitude Toward Using* (ATU), *Behavioral Intention to Use* (BITU) dan *Actual System Use* (ASU). Analisis data menggunakan pendekatan analisis yang digunakan ialah *Partial Least Square* (PLS). *Partial Least Square* (PLS) adalah model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis *Struktural Equation Modeling* (SEM)

1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

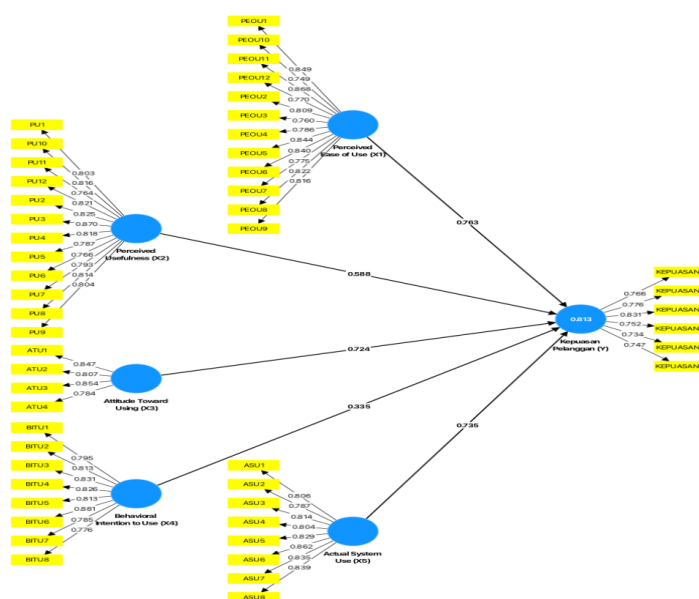
Tabel 1. Hasil Outer Loading Convergen Validity

Indikator	ASU(X5)	ATU(X3)	BITU(X4)	PEOU(X1)	PU(X2)	Y	Ket
ASU 1	0.806						Valid
ASU 2	0.787						Valid
ASU 3	0.814						Valid
ASU 4	0.804						Valid
ASU 5	0.829						Valid
ASU 6	0.862						Valid
ASU 7	0.835						Valid
ASU 8	0.839						Valid
ATU 1		0.847					Valid
ATU 2		0.807					Valid
ATU 3		0.854					Valid
ATU 4		0.784					Valid
BITU 1			0.795				Valid
BITU 2			0.813				Valid
BITU 3			0.831				Valid
BITU 4			0.826				Valid
BITU 5			0.813				Valid
BITU 6			0.881				Valid
BITU 7			0.785				Valid
BITU 8			0.776				Valid
PEOU 1				0.849			Valid
PEOU 10				0.749			Valid
PEOU 11				0.868			Valid

Indikator	ASU(X5)	ATU(X3)	BITU(X4)	PEOU(X1)	PU(X2)	Y	Ket
PEOU 12				0.770			Valid
PEOU 2				0.809			Valid
PEOU 3				0.760			Valid
PEOU 4				0.786			Valid
PEOU 5				0.844			Valid
PEOU 6				0.840			Valid
PEOU 7				0.775			Valid
PEOU 8				0.822			Valid
PEOU 9				0.816			Valid
PU 1					0.803		Valid
PU 10					0.816		Valid
PU 11					0.764		Valid
PU 12					0.821		Valid
PU 2					0.825		Valid
PU 3					0.870		Valid
PU 4					0.818		Valid
PU 5					0.787		Valid
PU 6					0.766		Valid
PU 7					0.793		Valid
PU 8					0.814		Valid
Y1						0.766	Valid
Y2						0.776	Valid
Y3						0.831	Valid
Y4						0.752	Valid
Y5						0.734	Valid
Y6						0.747	Valid

Sumber: Data primer diolah SmartPLS 4.1 (2026)

Dapat dilihat bahwa semua data berada diatas 0,7. Sehingga asumsi *convergent validity* pada semua item pernyataan lolos. Hasil *outer loading* juga dapat dilihat pada gambar berikut:



Sumber: Data primer diolah SmartPLS 4.1 (2026)

Gambar 1. Outer Model

Analisa *outer model* berfungsi untuk mendefinisikan setiap variabel yang berhubungan dengan variabel latennya pada uji yang dilakukan pada *outer model*.

2. Construct Reliability and Validity

Tabel 2. Nilai *Composite Reliability* dan *AVE*

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho a)	Composite reliability (rho c)	Average variance extracted (AVE)
<i>Actual System Use (X5)</i>	0.932	0.936	0.943	0.676
<i>Attitude Toward Using (X3)</i>	0.842	0.847	0.894	0.678
<i>Behavioral Intention to Use (X4)</i>	0.929	0.948	0.941	0.665
<i>Kepuasan Pelanggan (Y)</i>	0.861	0.865	0.896	0.590
<i>Perceived Ease of Use (X1)</i>	0.951	0.954	0.958	0.653
<i>Perceived Usefulness (X2)</i>	0.951	0.954	0.957	0.652

Sumber: Data primer diolah SmartPLS 4.1 (2026)

Berdasarkan Tabel 2. seluruh konstruk menunjukkan nilai *composite reliability* melebihi angka 0,7, yang mengindikasikan bahwa model ini tidak mengalami masalah reliabilitas. Selain itu, nilai *average variance extracted* (AVE) untuk setiap konstruk juga tercatat di atas 0,5. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria reliabilitas yang disarankan dan dapat dipercaya untuk mengukur variabel yang diteliti.

3. Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Setelah *outer model* layak, tahap berikutnya adalah menguji model dalam (*inner model*) atau model struktural. Model ini merepresentasikan hubungan antar variabel laten (konstruk) yang dirancang berdasarkan teori substantif yang mendasari penelitian. Evaluasi model struktural dilakukan dengan meninjau nilai *R-Square* pada variabel dependen serta nilai t-statistik dari koefisien jalur (*path coefficient*). Nilai R-Square yang tinggi mencerminkan kemampuan model yang kuat dalam menjelaskan variabel dependen, sedangkan koefisien jalur digunakan untuk mengukur signifikansi hubungan antar konstruk dalam model tersebut.

4. Uji Path Coefficient



Sumber: Data primer diolah SmartPLS 4.1 (2026)

Gambar 2. Inner Model

Merujuk pada Gambar 2. seluruh indikator dari variabel Media Sosial, Manajemen Risiko, Perilaku Investor, dan Keputusan Investasi digunakan sepenuhnya dalam analisis. Hal ini dilakukan guna memastikan bahwa setiap indikator telah memenuhi syarat *validitas konvergen* dengan baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam model ini memiliki koefisien jalur (*path coefficient*) yang bernilai positif.

5. *Coefficient Determination (Uji R-Square)*

Tabel 3. *R-Square (R²)*

Variable	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.813	0.790

Sumber: Data primer diolah SmartPLS 4.1 (2026)

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai *R-square* (R^2) untuk variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,813 dan nilai *R-square adjusted* sebesar 0,790. Nilai R^2 ini menunjukkan bahwa sebesar 81,3% variabilitas Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel independen yang terdapat dalam model penelitian, sedangkan sisanya sebesar 18,7% dijelaskan oleh faktor lain di luar model yang tidak diteliti.

Uji Hipotesis

Tabel 4. Uji Hipotesis Pengaruh *Direct Effect*

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	Ket
<i>Actual System Use</i> (X5) -> Kepuasan Pelanggan (Y)	0.281	0.299	0.143	1.965	0.049	Berpengaruh
<i>Attitude Toward Using</i> (X3) -> Kepuasan Pelanggan (Y)	0.447	0.378	0.178	2.516	0.012	Berpengaruh
<i>Behavioral Intention to Use</i> (X4) -> Kepuasan Pelanggan (Y)	-0.061	-0.032	0.131	0.466	0.641	Tidak Berpengaruh
<i>Perceived Ease of Use</i> (X1) -> Kepuasan Pelanggan (Y)	0.360	0.353	0.151	2.387	0.017	Berpengaruh
<i>Perceived Usefulness</i> (X2) -> Kepuasan Pelanggan (Y)	0.049	0.056	0.115	0.424	0.671	Tidak Berpengaruh

Sumber: Data primer diolah SmartPLS 4.1 (2026)

Berdasarkan hasil uji hipotesis Pengaruh *Direct Effect*, diketahui bahwa pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) seperti yang dijelaskan dibawah ini:

1. Berdasarkan hasil analisis *path coefficients*, pengaruh *Actual System Use* (X5) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,281 dengan nilai T-statistics sebesar 1,965 dan p-value sebesar 0,049. Karena nilai p-value < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa *Actual System Use* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini berarti semakin tinggi penggunaan sistem aktual, maka akan

- meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.
2. Variabel *Attitude Toward Using* (X3) memiliki koefisien sebesar 0,447 dengan nilai *T-statistics* sebesar 2,516 dan *p-value* sebesar 0,012. Hasil ini menunjukkan bahwa *Attitude Toward Using* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian, sikap yang positif terhadap penggunaan sistem akan meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan.
 3. Variabel *Behavioral Intention to Use* (X4) memiliki nilai koefisien sebesar -0,061 dengan *T-statistics* sebesar 0,466 dan *p-value* sebesar 0,641. Nilai *p-value* yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh variabel ini terhadap Kepuasan Pelanggan tidak signifikan. Selain itu, arah hubungan yang menunjukkan bahwa peningkatan niat penggunaan tidak serta-merta meningkatkan kepuasan pelanggan dalam penelitian ini.
 4. Variabel *Perceived Ease of Use* (X1) memiliki nilai koefisien sebesar 0,360 dengan *T-statistics* sebesar 2,387 dan *p-value* sebesar 0,017. Hasil ini menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Artinya, semakin mudah sistem digunakan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.
 5. Variabel *Perceived Usefulness* (X2) memiliki nilai koefisien sebesar 0,049 dengan *T-statistics* sebesar 0,424 dan *p-value* sebesar 0,671. Nilai ini menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Meskipun memiliki arah hubungan positif, namun kontribusinya sangat kecil dan tidak signifikan dalam model penelitian ini.

Pembahasan

1. Pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada UMKM.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, variabel *Perceived Ease of Use* (PEOU) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada UMKM. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dapat diterima.

Indikator pertama yaitu kemudahan untuk dipelajari, yang menunjukkan bahwa Sistem Informasi Akuntansi pada UMKM mudah dipahami oleh pengguna. Meskipun tidak semua pengguna memiliki kemampuan teknologi yang baik, mereka tetap dapat mempelajari cara penggunaan sistem dengan cepat. Hal ini membuat pengguna tidak membutuhkan waktu lama untuk memahami cara kerja sistem sehingga mereka merasa lebih nyaman dalam menggunakannya. Seperti yang diungkapkan Suryani *et al.*, (2021) *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan) merupakan suatu tingkatan kepercayaan seseorang bahwa sebuah sistem teknologi informasi dapat dengan mudah dipahami. Persepsi kemudahan pengguna mungkin yang paling menentukan secara signifikan bagaimana sikap pengguna terhadap suatu sistem tertentu. Jika seseorang dapat dengan mudah menggunakan teknologi maka akhirnya bisa meningkatkan kepuasan bagi penggunanya.

Indikator kedua yaitu kemudahan mencapai tujuan, yang berarti sistem dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kebutuhan usaha. Dengan adanya Sistem Informasi Akuntansi, pelaku UMKM menjadi lebih mudah dalam mencatat transaksi, mengatur data usaha, dan membuat laporan keuangan. Penggunaan sistem tersebut membuat pekerjaan dapat diselesaikan lebih cepat, lebih praktis, dan lebih efisien sehingga tujuan pekerjaan dapat tercapai

dengan baik. Menurut Rahayu *et al.*, (2023) bahwa SIA memiliki manfaat yaitu menyajikan arahan laporan akuntansi secara akurat dan tepat dalam membantu UMKM dalam menjalankan aktivitas usahanya secara cepat dan efisien. Selain itu juga, bermanfaat untuk memaksimalkan efisiensi kinerja pelaku usaha dan kinerja karyawan dalam mengelola usaha baik di bagian keuangan maupun bagian lainnya serta membantu dalam proses pengambilan keputusan suatu pelaku usaha dalam kegiatan usahanya.

Indikator ketiga yaitu jelas dan mudah dipahami, yang menunjukkan bahwa tampilan serta fitur pada Sistem Informasi Akuntansi mudah dimengerti oleh pengguna. Menu-menu yang tersedia mudah dikenali dan bahasa yang digunakan dalam sistem juga sederhana, sehingga pengguna tidak mengalami kebingungan saat mengoperasikan sistem. Kondisi tersebut membuat pengguna merasa lebih yakin, nyaman, dan puas ketika menggunakan Sistem Informasi Akuntansi dalam kegiatan usahanya. Menurut Cahaya *et al.*, (2024) bahwa teori TAM menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan merupakan satu dari dua aspek utama penentu penerimaan sebuah produk teknologi. Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Bebas dari usaha yang dimaksud yakni berhubungan dengan waktu dan tenaga yang digunakan dengan kemudahan pengoperasian suatu sistem teknologi.

Selanjutnya, indikator fleksibel menunjukkan bahwa sistem dapat digunakan sesuai kebutuhan pengguna dan dapat diakses dalam berbagai kondisi pekerjaan. Fleksibilitas sistem membantu pelaku UMKM dalam menyesuaikan penggunaan aplikasi dengan aktivitas usaha mereka sehari-hari. Hal ini memberikan kenyamanan bagi pengguna karena sistem dapat mendukung pekerjaan secara lebih praktis. Menurut Kusumo & Rosyadi, (2023) kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang di dalam membantu aktivitasnya. Penggunaan teknologi informasi mempercayai bahwa penggunaan teknologi informasi lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah dalam mengoperasikannya (*compatible*) sebagai karakteristik kemudahan penggunaan.

Indikator bebas dari kesulitan menunjukkan bahwa pengguna tidak banyak mengalami hambatan saat menggunakan sistem. Sistem yang mudah digunakan membuat pengguna lebih mudah dalam memasukkan data dan mencari informasi yang dibutuhkan. Semakin sedikit kesulitan yang dirasakan saat menggunakan sistem, maka pengguna akan merasa lebih nyaman dan puas terhadap SIA tersebut. Menurut Puspitawati, (2021) bahwa SIA dirancang untuk menghasilkan informasi akuntansi yang berkualitas untuk pengambilan keputusan oleh berbagai penggunanya. Sistem informasi akuntansi merupakan solusi pemecah masalah dalam aktivitas bisnis perusahaan. Penerapan suatu sistem informasi di dalam suatu organisasi ditujukan untuk dapat mendukung aktivitas operasi perusahaan berjalan dengan lebih efektif dan efisien serta menyebarkan informasi di setiap lini manajemen.

Indikator kemudahan penggunaan menunjukkan bahwa sistem secara umum mudah digunakan dalam kegiatan usaha sehari-hari. Fitur-fitur yang tersedia dapat membantu pengguna menyelesaikan pekerjaan dengan lebih mudah dan praktis. Pengguna juga tidak merasa kesulitan saat mengoperasikan sistem, sehingga membuat mereka merasa lebih nyaman dan puas dalam menggunakan Sistem Informasi Akuntansi. Seperti ungkapan Davis dalam Artina, (2021) mendefinisikan bahwa persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami. Berdasarkan definisinya, diketahui bahwa konstruk kemudahan penggunaan ini juga merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan.

2. Pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada UMKM.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, variabel *Perceived Usefulness* (PU) menunjukkan pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada UMKM. Hal ini berarti bahwa manfaat yang dirasakan pengguna dari sistem belum mampu meningkatkan kepuasan pengguna secara nyata. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna belum dapat diterima secara penuh.

Berdasarkan indikator penelitian, persepsi kegunaan dapat dilihat dari beberapa aspek. Indikator pertama yaitu pekerjaan selesai lebih cepat menunjukkan bahwa Sistem Informasi Akuntansi membantu pengguna menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dibandingkan cara manual. Namun, manfaat tersebut belum sepenuhnya dirasakan pengguna karena masih ada pengguna yang belum memanfaatkan sistem secara maksimal. Menurut Sari *et al.*, (2021) bahwa permasalahan sering muncul ketika teknologi yang diterapkan dalam sistem informasi tidak sesuai atau tidak dimanfaatkan secara maksimal oleh pemakai sistem sehingga penerapan sistem informasi kurang memberikan manfaat atau bahkan tidak bermanfaat sama sekali. Padahal dalam persaingan yang semakin kuat seperti sekarang ini, pihak yang pertama mengetahui informasi akan memenangkan persaingan. Teknologi informasi seharusnya tidak hanya merupakan keharusan semata, tetapi haruslah dipakai untuk meningkatkan kinerja.

Indikator kedua yaitu menjadikan pekerjaan lebih mudah menunjukkan bahwa sistem membantu pengguna dalam menjalankan aktivitas usaha sehari-hari. Sistem mempermudah pengguna dalam mengelola data usaha dan mengurangi kesalahan dalam pencatatan. Meskipun demikian, beberapa pengguna masih merasa perlu penyesuaian dalam menggunakan fitur-fitur tertentu sehingga manfaat yang dirasakan belum optimal. Menurut Anjarwati *et al.*, (2023) menegaskan bahwa digitalisasi akuntansi mempermudah proses pelaporan keuangan dan meningkatkan akurasi data, sehingga sangat relevan bagi UMKM yang ingin mempercepat pengambilan keputusan berbasis data. Sedangkan dalam penelitian Muda *et al.*, (2023), dijelaskan bahwa kendala utama dalam implementasi teknologi akuntansi digital pada UMKM adalah rendahnya pemahaman terhadap fungsi dan manfaat sistem tersebut, serta ketergantungan pada pencatatan manual yang sudah menjadi kebiasaan.

Indikator mengembangkan kinerja pekerjaan menunjukkan bahwa SIA membantu pengguna bekerja lebih baik dan lebih teratur. Namun, peningkatan kinerja tersebut belum cukup kuat untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan. Seperti yang diungkapkan Ismail & Sudarmadi, (2019) bahwa Implementasi SIA yang efektif menjadi kunci untuk memastikan kelancaran dan transparansi proses akuntansi, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan. Tantangan dalam menerapkan SIA mencakup kebutuhan pelatihan bagi karyawan dan adaptasi terhadap teknologi baru. Ketika karyawan dapat menggunakan SIA secara optimal, mereka dapat menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan tepat, sehingga efisiensi dan kinerja secara keseluruhan meningkat.

Indikator meningkatkan produktivitas menunjukkan bahwa sistem membantu pengguna bekerja lebih efisien dan menghemat waktu. Namun, peningkatan produktivitas belum sepenuhnya dirasakan karena pengguna masih menggunakan beberapa fitur tertentu saja. Seperti yang diungkapkan oleh Melisa, (2024) bahwa faktor seperti keandalan dan responsivitas sistem juga mempengaruhi kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem secara optimal.

Indikator kelima yaitu mempertinggi efektivitas menunjukkan bahwa Sistem Informasi Akuntansi membantu pekerjaan menjadi lebih terarah dan efisien. Sistem membantu pengguna

memperoleh informasi usaha dengan lebih cepat sehingga dapat mendukung pengambilan keputusan. Meskipun demikian, efektivitas yang dirasakan pengguna belum sepenuhnya memberikan kepuasan yang tinggi terhadap penggunaan sistem. Hasil penelitian ini sejalan dengan Damayanti *et al.*, (2024) yang menyatakan bahwa manfaat suatu sistem belum tentu dapat meningkatkan kepuasan apabila pengguna belum merasakan dampak nyata dari penggunaan teknologi tersebut. Pengguna akan merasa puas apabila sistem benar-benar mampu memenuhi kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan secara langsung dalam aktivitas usaha.

Indikator keenam yaitu berguna menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa Sistem Informasi Akuntansi memiliki manfaat dalam mendukung kegiatan usaha. Sistem dianggap membantu pengelolaan usaha menjadi lebih baik dan praktis. Akan tetapi, manfaat yang dirasakan pengguna belum cukup kuat untuk meningkatkan kepuasan secara signifikan karena masih terdapat keterbatasan dalam penggunaan dan pemahaman sistem. Seperti yang diungkapkan Damayanti *et al.*, (2024) bahwa keyakinan individu dalam proses pengambilan keputusan akan memengaruhi bagaimana mereka memandang teknologi ini. Ketika seseorang merasa bahwa sistem informasi akuntansi sederhana untuk diterapkan dan menghadirkan manfaat nyata, mereka cenderung untuk memanfaatkannya dalam transaksi. Sebaliknya, jika teknologi tersebut dianggap sulit atau kurang berguna, penggunaannya akan menurun.

3. Pengaruh *Attitude Toward Using* (ATU) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada UMKM.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, variabel *Attitude Toward Using* (ATU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada UMKM. Hal ini menunjukkan bahwa semakin positif sikap pengguna terhadap penggunaan sistem, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa ATU berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dapat diterima.

Indikator pertama yaitu sikap penerimaan terhadap sistem menunjukkan bahwa pengguna menerima penggunaan SIA sebagai alat yang membantu pekerjaan usaha mereka. Pengguna merasa sistem mudah digunakan dan dapat membantu pencatatan transaksi serta pengelolaan laporan keuangan dengan lebih praktis. Sikap penerimaan yang baik membuat pengguna lebih nyaman dan terbuka dalam menggunakan sistem pada kegiatan usaha sehari-hari. Menurut Sinta, (2025) menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat kenyamanan yang dimiliki seseorang dalam menggunakan teknologi maka akan semakin baik mengenai sikap dari pengguna yang nantinya akan berhubungan dengan penerimaan teknologi sistem tersebut. Perasaan yang timbul saat sedang menggunakan teknologi informasi merasa senang dan nyaman dalam menggunakan teknologi informasi akan memberi hal positif dalam melakukan pekerjaannya dengan baik dan menyelesaikannya tepat pada waktunya.

Indikator kedua yaitu kepuasan sikap terhadap sistem menunjukkan bahwa pengguna merasa senang dan nyaman ketika menggunakan Sistem Informasi Akuntansi. Pengguna menilai sistem mampu membantu pekerjaan menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien sehingga menimbulkan rasa puas dalam penggunaannya. Semakin baik pengalaman yang dirasakan pengguna saat menggunakan sistem, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akuntansi. Menurut Izzah & Istiqomah, (2023) semakin mudah suatu aplikasi digunakan, maka sikap pengguna terhadap aplikasi tersebut juga akan semakin positif, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya tingkat penerimaan dan penggunaan sistem tersebut. Dengan kata lain, kemudahan adalah pintu masuk utama bagi terbentuknya sikap yang mendukung terhadap adopsi teknologi. Strategi pengembangan sistem perpajakan digital yang ramah pengguna, dengan navigasi yang intuitif dan dukungan teknis yang memadai, menjadi langkah

penting untuk meningkatkan penerimaan sistem di kalangan UMKM.

Temuan ini juga memperkuat pendekatan TAM yang menjelaskan bahwa sikap merupakan penghubung antara persepsi pengguna dan perilaku penggunaan teknologi. Oleh karena itu, pelatihan dan pendampingan penggunaan sistem penting dilakukan agar pengguna lebih nyaman dan percaya dalam menggunakan Sistem Informasi Akuntansi pada UMKM. Seperti yang diungkapkan Husna *et al.*, (2022) bahwa pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menempatkan sikap sebagai penghubung antara persepsi dan perilaku. Oleh karena itu, dalam konteks implementasi kebijakan, penguatan sikap positif melalui edukasi, pelatihan, dan pendampingan teknis perlu menjadi prioritas agar adopsi sistem digital oleh UMKM dapat berlangsung secara optimal dan berkelanjutan.

4. Pengaruh *Behavioral Intention to Use* (BITU) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada UMKM.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, variabel *Behavioral Intention to Use* (BITU) menunjukkan pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada UMKM. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya niat pengguna untuk menggunakan sistem belum tentu mampu meningkatkan kepuasan pengguna secara nyata. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa BITU berpengaruh terhadap kepuasan pengguna tidak dapat diterima.

Berdasarkan indikator penelitian, niat penggunaan dapat dilihat dari beberapa aspek. Indikator pertama yaitu niat menggunakan sistem di masa mendatang menunjukkan bahwa pengguna ingin tetap menggunakan Sistem Informasi Akuntansi untuk membantu kegiatan usahanya. Namun, keinginan tersebut belum tentu membuat pengguna merasa puas karena pengalaman penggunaan sistem setiap pengguna berbeda-beda. Seperti yang diungkapkan Suhartini & Arnova, (2020) bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan akan menentukan bagaimana penggunaan dan kepuasan pengguna atas penerapan sistem informasi akuntansi dalam perusahaan. Kemudian hal tersebut akan berdampak pada kinerja dari individu, dan selanjutnya akan mempengaruhi kinerja perusahaan. Selanjutnya menurut Affaf, (2026) dalam penelitiannya bahwa niat pengguna untuk menggunakan sistem tidak selalu berbanding lurus dengan tingkat kepuasan. Meskipun pengguna memiliki niat untuk menggunakan sistem, hal tersebut belum tentu diikuti dengan pengalaman penggunaan yang memuaskan.

Indikator kedua yaitu keinginan untuk terus menggunakan sistem menunjukkan bahwa pengguna memiliki kecenderungan untuk tetap memakai sistem dalam menjalankan usaha sehari-hari. Meskipun demikian, keinginan tersebut belum sepenuhnya didukung oleh rasa nyaman dan kepuasan dalam menggunakan sistem. Sejalan dengan hasil penelitian Prabowo dalam Bintang *et al.*, (2023) yang menyatakan bahwa hasil ini menandakan bahwa kemampuan teknik pemakai sistem informasi akuntansi tidak begitu mahir dalam mengoperasikan SIA yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kemampuan teknik personal terhadap kinerja sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh yang sangat kecil atau bahkan tidak memiliki pengaruh sama sekali. Indikator ketiga yaitu kesediaan merekomendasikan penggunaan sistem menunjukkan bahwa sebagian pengguna bersedia menyarankan Sistem Informasi Akuntansi kepada pengguna lain karena dianggap cukup membantu pekerjaan usaha. Akan tetapi, pengguna belum sepenuhnya merasa puas sehingga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna masih rendah. Seperti yang diungkapkan Wulandari & Septiani, (2024) bahwa keberanian, kesiapan untuk pembelajaran, serta keyakinan pada manfaat potensial sistem menjadi faktor-faktor yang mendorong minat pengguna untuk mengadopsi dan menggunakan sistem secara aktif. Oleh karena itu, manajemen risiko yang baik dan dukungan terhadap pengguna dalam menghadapi risiko dapat menjadi strategi yang efektif untuk membangun minat penggunaan yang berkelanjutan terhadap suatu sistem.

Indikator keempat yaitu preferensi memilih sistem dibanding alternatif lain menunjukkan bahwa pengguna lebih memilih menggunakan SIA dibandingkan cara manual atau sistem lainnya. Namun, pilihan tersebut lebih disebabkan karena kebutuhan usaha dan kemudahan administrasi, bukan sepenuhnya karena kepuasan dalam penggunaan sistem. Penelitian Husna *et al.*, (2022) menerangkan bahwa Pelaku UMKM yang meyakini manfaat sistem akan lebih terdorong untuk menggunakannya secara aktif apabila mereka juga memiliki kesiapan mental, kenyamanan emosional, serta keyakinan terhadap teknologi tersebut. Hal ini menegaskan bahwa aspek psikologis, seperti rasa percaya diri dan keterbukaan terhadap perubahan, menjadi katalis penting dalam mengubah niat menjadi tindakan nyata.

5. Pengaruh *Actual System Use* (ASU) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada UMKM.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, variabel *Actual System Use* (ASU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada UMKM. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat penggunaan nyata terhadap sistem, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa ASU berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dapat diterima.

Indikator pertama yaitu frekuensi penggunaan SIA menunjukkan bahwa pengguna sering menggunakan sistem dalam kegiatan usaha sehari-hari. Semakin sering digunakan, maka pengguna akan lebih terbiasa dan lebih mudah memahami fungsi sistem dalam membantu pekerjaan. Menurut Lestari & Rustiana, (2019) bahwa penggunaan informasi akuntansi dapat digunakan untuk pelaku UMKM untuk kegiatan perencanaan usaha, mengontrol kegiatan usaha, mengambil keputusan dalam pengelolaan usaha serta mengevaluasi kegiatan usaha sehingga dapat menunjang keberhasilan usaha.

Indikator kedua yaitu durasi penggunaan sistem menunjukkan bahwa pengguna memakai SIA dalam waktu yang cukup lama saat menjalankan usaha. Penggunaan yang dilakukan secara terus-menerus membuat pengguna lebih memahami manfaat dan kemudahan sistem, terutama dalam pengelolaan laporan keuangan. Hal ini sejalan dengan penelitian Sumarsono & Syaiful (2024) yang menyatakan bahwa SIA berpengaruh positif terhadap kinerja UMKM melalui peningkatan kualitas laporan keuangan. Oleh karena itu, SIA menjadi faktor penting dalam mendukung kualitas laporan keuangan UMKM.

Indikator ketiga yaitu tingkat pemanfaatan fitur yang tersedia menunjukkan bahwa pengguna mulai memanfaatkan berbagai fitur dalam sistem untuk membantu pengelolaan usaha, seperti pencatatan transaksi dan penyusunan laporan keuangan. Semakin banyak fitur yang digunakan, maka pengguna akan semakin merasakan manfaat sistem dalam mendukung pekerjaan mereka. Menurut Farhat *et al.*, (2019) bahwa digitalisasi pencatatan keuangan melalui aplikasi seperti Teman Bisnis membantu UMKM meningkatkan efisiensi operasional. Dengan sistem digital, proses pencatatan menjadi lebih cepat, praktis, dan minim risiko kesalahan. Selain itu, data yang tersimpan secara digital juga lebih aman dan mudah diakses kapan saja dibandingkan dengan pencatatan manual.

Indikator keempat yaitu konsistensi penggunaan dalam pekerjaan atau aktivitas menunjukkan bahwa Sistem Informasi Akuntansi digunakan secara rutin dalam kegiatan operasional usaha. Penggunaan yang konsisten membuat pengguna merasa pekerjaan menjadi lebih teratur, lebih cepat, dan lebih efisien sehingga meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem. Seperti yang diungkapkan oleh Amarin & Wijaksana, (2021) Kualitas sistem dapat berhubungan dengan proses untuk mengolah sistem informasi tersebut. Jika ketika sedang menggunakan sistem pengguna merasa adanya sistem yang stabil dan dapat meringankan untuk pekerjaan dan

menjadikan pekerjaan mereka lebih cepat dan menghemat waktu, dapat disimpulkan pengguna tersebut puas dengan sistem informasi yang diberikan. Tingginya tingkat kestabilan yang dihasilkan, maka pemakai pun akan puas dengan hasilnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada UMKM Dengan Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) menggunakan pendekatan PLS-SEM terhadap 47 responden, maka dapat disimpulkan:

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan H1 diterima, bahwa *Perceived Ease of Use* (PEOU) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada UMKM.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan H2 ditolak, bahwa *Perceived Usefulness* (PU) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada UMKM.
3. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan H3 diterima, bahwa *Attitude Toward Using* (ATU) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada UMKM.
4. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan H4 ditolak, bahwa *Behavioral Intention to Use* (BITU) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada UMKM.
5. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan H5 diterima, bahwa *Actual System Use* (ASU) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada UMKM.

DAFTAR REFERENSI

- Affaf, U. (2026). *Analisis Penerimaan Nasabah Terhadap Penggunaan Aplikasi BYOND By BSI (Studi Kasus Pada BSI Kota Malang)*. Program Studi Magister Ekonomi Syariah Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulanamalik Ibrahim Malang
- Al Farisi, S., & Fasa, M. I. (2022). Peran UMKM (usaha mikro kecil menengah) dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah*, 9(1), 73-84. <http://ejurnal.iaipdnnganjuk.ac.id/index.php/es/index>
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37-52.
- Anggraeni, A. F., Sepriano, S., & Marchelin, M. (2025). *Sistem Informasi Akuntansi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Anjarwati, S., Zaena, R. R., Fitriainingsih, D., & Sulistiana, I. (2023). *Pengaruh digitalisasi akuntansi terhadap efisiensi dan pengurangan biaya pada perusahaan wirausaha UMKM di Kota Bandung*. *Jurnal Aktiva: Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 5(1), 57-72.
- Arif, Y. W. T., dan Listyorini, P. I. (2020). *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory Of Planned Behavior* (TPB) dalam keyakinan dan perilaku penggunaan sistem informasi manajemen rumah sakit. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 11(2), 36-45
- Anwar, S. R., Bingamawa, M. T., & Ardiansyah, A. (2025). Pengaruh Persepsi Pengguna terhadap Penerimaan dan Kepuasan Aplikasi Sayang Warga Surabaya Berdasarkan Model *Technology Acceptance Model* (TAM). *sudo Jurnal Teknik Informatika*, 4(2), 57-63.

- Ari, D. P. S., dan Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit: Jurnal Adminsitasi Bisnis*, 15(1), 104-111.
- Artina, N. (2021, September). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, kepercayaan dan fitur layanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan e-money di Kota Palembang. In *Forum Bisnis Kewirausahaan* (Vol. 11, No. 1, pp. 120-131).
- Assyauqi, M. U. A., & Listianto, F. (2024). Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pada Suatu UMKM Di Daerah Surabaya. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(12).
- Bintan, I. G. A., Arizona, I. P. E., & Dicriyani, N. L. G. M. (2023). Pengaruh Keterlibatan Pemakai Dalam Proses Pengembangan Sistem, Kemampuan Teknik Personal, Dukungan Manajemen, Formalisasi Pengembangan Sistem, Program Pelatihan Dan Pendidikan Pengguna Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Koperasi Simpan Pinj. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 5(3), 625-638.
- Cahaya, O., Yumiarti, Y., & Rizkyantha, O. (2024). *Analisis Pemanfaatan Aplikasi Ipusnas Sebagai Sumber Belajar Oleh Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam IAIN Curup* (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negri Curup).
- Damayanti, R. A., Harsudi, H., Ramadany, R. N. I., & Aisyah, A. (2024). Analisis *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* Terhadap *Actual System Use* Aplikasi SAKTI. *MANDAR: Management Development and Applied Research Journal*, 7(1), 65-76.
- Farhat, R., Setyawati, L. D., & Mahardika, T. A. (2019). Digitalisasi Pencatatan Keuangan melalui Aplikasi Teman Bisnis dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional UMKM. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis digital*, 4(2), 85-98.
- Herawati, I. D., & Simbolon, M. (2024). Strategi Pengelolaan Keuangan pada UMKM: Perspektif Praktik Akuntansi dan Pengendalian Internal. *Jurnal Ekonomi Utama*, 3(2), Rahayu, T. K. M., & Utamajaya, J. N. (2024). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip: Perspektif TAM. *Jurnal Teknik Informatika UNIKA Santo Thomas*, 247-252.200-211.
- Hidayat, R., & Nugroho, A. (2022). *Analisis penerimaan sistem informasi menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)*. *Jurnal Teknologi Informasi dan Sistem Informasi*, 14(1), 1-10.
- Husna, N. L., Cahyaningsih, D. S., & Kumar, A. M. (2025). Pengaruh *Perceived Usefulness* Dan *Perceived Ease of Use* Terhadap *Actual Usage* Melalui *Attitude Toward Using* Dalam Digitalisasi Sistem Perpajakan Umkm. *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis & Akuntansi (EMBA)*, 4(2), 257-274.
- Ismail, F., & Sudarmadi, D. (2019). Pengaruh sistem informasi akuntansi dan pengendalian internal terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Akuntansi, Audit Dan Sistem Informasi Akuntansi*, 3(1), 1-13.
- Izzah, N. R. A., & Istiqomah, D. F. (2023). Technology Acceptance Model: Determinans *Actual System Use* Of E-Bupot Unification Applications. *Jurnal Akademi Akuntansi*, 6(1), 44-62.
- Kusumo, M. H., & Rosyadi, I. (2023). Pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Gojek. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 50-67. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.876>
- Lamdika, F. (2020). *Pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kualitas informasi akuntansi pada kepuasan pengguna* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Lestari, N. A., & Rustiana, S. H. (2019). Pengaruh persepsi owner dan pengetahuan akuntansi dalam penggunaan sistem informasi akuntansi terhadap kinerja usaha mikro, kecil, dan menengah di Pamulang. *Baskara: Journal Of Business And Entrepreneurship*, 1(2), 67-80.

-
- Melisa. (2024). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis E-Commerce menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) pada Aplikasi TikTok [Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember]. *Digital Library UIN KHAS Jember*.
- Muda, I., *et al.* (2023). Implementasi Teknologi Akuntansi Digital pada UMKM dan Kendala Penggunaannya. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Informasi*, 15(2), 120–132.
- Rahma, D., Indriani, A. D., Anggraeni, A. D., & Priyanto, A. (2025). Analisis kendala pencatatan akuntansi dan implikasinya terhadap keberhasilan UMKM Hani Bakes. *PENG: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(3), 3962-3973.
- Rahmawati, D., & Putra, I. (2021). *Analisis penggunaan sistem informasi berbasis Technology Acceptance Model (TAM)*. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 13(2), 85–95.
- Rahayu, T. K. M., & Utamajaya, J. N. (2024). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip: Perspektif TAM. *Jurnal Teknik Informatika UNIKA Santo Thomas*, 247-252.
- Rahayu, Maftukhin, Dumadi, Nasiruddin dan Hilda, K.W (2023). Pengaruh penerapan sistem informasi akuntansi (SIA), pemanfaatan SIA, dan kemudahan pemahaman akuntansi terhadap kinerja karyawan usaha mikro kecil dan menengah di kabupaten brebes. *JACFIR: Journal of Accounting and Financial Research*, 1(1), 33-46.
- Permana, P. A. (2018). *Analisis Technology Acceptance Model (TAM) pada Sistem Informasi KIPEM (Studi Kasus: Banjar Delodpasar, Desa Blahkiuh Bali)*.
- Pratama, A., & Sari, D. (2023). *Pengaruh Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness terhadap Attitude Toward Using sistem informasi*. *Jurnal Sistem Informasi*, 15(2), 45
- Purbananda, B. P., Falah, S., & Simanjuntak, A. (2022). Analisis Model Penerimaan Sistem Teknologi Akuntansi Disektor Umkm Jayapura Dengan Pendekatan Model Technology Acceptance Model (Tam). *APSSAI Accounting Review*, 2(1), 35-52.
- Putra, A., & Santoso, B. (2022). *Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap penggunaan sistem informasi*. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 120–130.
- Puspitawati, L. (2021). Sistem Informasi Akuntansi: Kualitas dan Faktor Lingkungan Organisasi yang Mempengaruhi.
- Sari, K. A. D. P., Suryandari, N. N. A., & Putra, G. B. B. (2021). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi, Partisipasi Pemakai, Kemampuan Teknik Pemakai, Pengalaman Kerja Dan Jabatan Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 3(1).
- Sholihah, R., & Indriyanti, A. D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 3(3), 102-109.
- Simarmata, D., & Situmorang, D. M. (2023). Penerapan sistem informasi akuntansi kota batam. *Jurnal Kewirausahaan Bukit Pengharapan*, 3(1), 38-51.
- Sitompul, P. S., Sari, M. M., Lumban Gaol, C. M., & Harahap, L. M. (2025). Transformasi digital UMKM Indonesia: Tantangan dan strategi adaptasi di era ekonomi digital. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini*, 2(2), 9-18.
- Suryani, D., Ermansyah, E., & Alsukri, S. (2021). Pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness* dan trust terhadap kepuasan pelanggan Gojek. *Indonesian Journal of Business Economics and Management*, 1(1), 11-19.

- Suhartini, M., & Arnova, I. (2020). *Penerapan sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan di PT Tunas Daihatsu cabang Bengkulu. Jurnal Akuntansi Unihaz-Jaz*, 3(2), 106-116.
- Muna, N., & Anggraini, T. (2023). Pengaruh Harga, Citra Merek Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Hijab Bella Square Di Kalangan Mahasiswa FEBI UINSU. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis*, 1(2), 71-81.
- Oktafiona, R., & Safitri, D. (2024). *Pengaruh Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness terhadap penerimaan sistem informasi. Jurnal Ilmu Informatika dan Sistem Informasi*, 16(1), 55-65.
- Sinta, L. (2025). *Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Enjoyment Dan Perceived Usefulness Dengan Sikap Pengguna Sebagai Intervening Terhadap Minat Menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Sebagai Alat Pembayaran Dalam Perspektif Manajemen Keuangan Syariah (Pelaku UMKM di Kecamatan Kemiling)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Sumarsono, I. N. I. dan Syaiful. (2024). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dan Kualitas Informasi Keuangan Terhadap Kinerja Perusahaan Studi Pada Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Ukm) Di Kabupaten Gresik. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi (MEA)*, 9(1), 1334-1351.
- Wulandari, E., & Septiani, M. (2024). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko dan persepsi kepercayaan terhadap minat penggunaan e-wallet OVO. *Jurnal Economina*, 3(1), 87-95.
- Zhafirah, Z., Samatan, N., & Syas, M. (2025). Kualitas Informasi Dan Kredibilitas Akun Instagram@ Abouttng Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Followers. *Komunikata*57, 6(1), 18-30.