

**ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI BERBASIS AKUNTANSI PADA  
PELAKU UMKM SE-KARESIDENAN KEDIRI MELALUI  
PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)**

Oleh:

**Septia Dwi Rahmasari<sup>1</sup>**  
**Iwan Setya Putra<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> *STIE Kesuma Negara Blitar*

***Email:***

septiasari0609@gmail.com<sup>1</sup>  
iwan@stieken.ac.id<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

*The research tested the acceptance and use of accounting-based applications among MSMEs throughout the Kediri Residency using the Technology Acceptance Model (TAM) approach. Quantitative research methods and data were collected through online questionnaires from MSME actors in the Kediri Residency Area. Using the purposive sampling method, the sample size is 329 respondents. Analysis methods for testing validity, reliability, normality, multicollinearity, heteroscedasticity and hypothesis testing. The results of research on perceived ease of use and service quality significantly influence the perceived usefulness of using accounting-based applications among MSMEs in the Kediri Residency Area. perceived ease of use influences user satisfaction in using accounting-based applications, service quality does not influence user satisfaction, perceived usefulness influences user satisfaction, and perceived ease of use & service quality does not influence user satisfaction through perceived usefulness in the use of accounting-based applications among MSMEs in the Region Throughout Kediri Residency.*

**Keywords :** *Perceived ease of use, Perceived usefulness, Service quality, User satisfaction*

## ABSTRAK

Penelitian menguji penerimaan dan penggunaan aplikasi berbasis akuntansi pada pelaku UMKM Se-Karesidenan Kediri dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Metode penelitian kuantitatif dan data dikumpulkan melalui kuesioner secara *online* pelaku UMKM di Wilayah Se-Karesidenan Kediri. Dengan menggunakan *purposive sampling method*, jumlah sampel 329 responden. Metode analisa uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas dan uji hipotesis. Hasil penelitian *perceived ease of use* dan *service quality* memengaruhi *perceived usefulness* penggunaan aplikasi berbasis akuntansi pada pelaku UMKM di Wilayah Se-Karesidenan Kediri secara signifikan. *perceived ease of use* memengaruhi *user satisfcation* penggunaan aplikasi berbasis akuntansi, *service quality* tidak memengaruhi *user satisfcation* , *perceived usefulness* memengaruhi *user satisfcation*, dan *perceived ease of use & service quality* tidak memengaruhi *user satisfcation* melalui *perceived usefulness* terhadap penggunaan aplikasi berbasis akuntansi pada pelaku UMKM di Wilayah Se-Karesidenan Kediri.

**Kata Kunci :** *Perceived ease of use, Perceived usefulness, Service quality, User satisfcation*

### A. PENDAHULUAN

Saat ini, teknologi semakin berkembang seiring dengan meningkatnya persaingan terutama di bidang bisnis. Melek teknologi merupakan sebuah keharusan bagi setiap orang, termasuk pelaku usaha, baik itu UMKM maupun usaha berskala besar. Pelaku usaha harus bisa menjalankan operasional bisnisnya secara efektif dan efisien, serta membutuhkan informasi yang akurat (Bahri & Chandrarin, 2024). Hal ini diperlukan agar pelaku usaha dapat mengambil keputusan dengan tepat.

Perkembangan teknologi informasi mendorong pertumbuhan ekonomi digital (Meirinaldi & Rizqia, 2023). Teknologi informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan perekonomian dengan mendorong pertumbuhan UMKM serta memajukan roda ekonomi nasional. Pada Tahun 2023, jumlah UMKM di Indonesia terus bertambah, terutama di wilayah Karesidenan Kediri mencapai 72.154 pelaku UMKM. Namun, di era perkembangan teknologi dan persaingan bisnis yang ketat, terdapat permasalahan yang menghambat kinerja UMKM. Hal yang menghambat kinerja UMKM adalah masih lemahnya pengelolaan informasi akuntansi karena kurangnya pemahaman pelaku UMKM terkait laporan keuangan berstandar akuntansi yang benar (Hidayah & Muntiah, 2019).

Teknologi informasi yang semakin berkembang, menghadirkan aplikasi berbasis akuntansi untuk membantu pengusaha UMKM dalam menyusun laporan keuangan yang baik dan sesuai SAK (Bahri, 2022). Keandalan data-data akuntansi dapat memberikan petunjuk terhadap perusahaan. Selain itu, pencatatan menggunakan aplikasi berbasis akuntansi menghasilkan laporan keuangan yang akurat, dan meminimalisir terjadinya kesalahan pencatatan serta mampu menyimpan bukti-bukti transaksi yang dilakukan. Sudah banyak aplikasi berbasis akuntansi yang dapat digunakan pelaku UMKM, seperti SI APIK, MYOB,

ACCURATE, MS.EXCEL, ZAHIR, BUKU WARUNG, ACL, VALUE PLUS, dan lain-lain.

Penelitian mengenai analisis model penerimaan teknologi terhadap penggunaan aplikasi berbasis akuntansi sudah banyak diteliti pada tahun sebelumnya. Studi (Raditya *et al.*, 2022) meneliti bagaimana cara pelaku UMKM menerima dan menggunakan aplikasi berbasis akuntansi dengan pendekatan TAM. variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu PEU, PU, niat perilaku, sikap terhadap penggunaan, dan penggunaan system sebenarnya. Terdapat perbedaan dari dua penelitian tersebut, saat ini peneliti menggunakan model *research* TAM yang dimodifikasi dengan menambahkan dan menghilangkan beberapa variabel. Variabel yang ditambahkan yaitu, *service quality*, dan *user satisfcation*. Variabel yang tidak dipakai di penelitian ini yaitu *behavioral intention*, ASU, dan ATU. Penelitian ini memakai pendekatan TAM untuk menganalisa bagaimana pengusaha UMKM menerima & menggunakan aplikasi berbasis akuntansi.

## **B. KAJIAN PUSTAKA**

### ***Technolology Acceptance Model (TAM)***

*Technology acceptance model (TAM)* adalah teori adopsi TRA (*Theory of Reasoned Action*) dan dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989 menghasilkan model konsep yang menjelaskan bahwa faktor sikap dari setiap perilaku pengguna dilandasi oleh dua faktor utama yaitu persepsi tentang kemudahan dan manfaat. Tujuan TAM adalah menggambarkan indikator-indikator yang memengaruhi persepsi dan perilaku *user* dalam menerima dan menggunakan teknologi informasi (Widiyanto, 2015). *Technology Acceptance Model* saat ini memiliki berbagai variasi model penelitian. Sebelumnya TAM hanya memiliki 5 variabel pada model yang lama, yaitu PEU, PU, ATU, BITU dan ASU.

### ***Service Quality***

*Service quality* adalah kelengkapan fitur dan karakter dari pelayanan aplikasi yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dari pengguna (Kotler, P. & Keller, 2016). Menurut (Sutarjo & Widiarto, 2023) *service quality* dapat dilihat dari beberapa elemen, yaitu empathy yang menggambarkan bagaimana suatu aplikasi dapat memberikan pelayanan maksimal kepada para penggunanya. Responsiveness menunjukkan pelayanan aplikasi yang memiliki sifat cepat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Guarantee, pelayanan aplikasi yang dapat menjamin bahwa data yang dibutuhkan pengguna aman dan dapat dipertanggungjawabkan.

### ***Perceived Ease of Use (PEU)***

PEU adalah seberapa yakin *user* jika menggunakan IT itu mudah dan tidak memerlukan tenaga lebih (Adhiputra, 2015). Persepsi kemudahan penggunaan merupakan seberapa yakin seseorang dalam kemampuannya untuk belajar dan menggunakan teknologi *informasi* (Hulu et al., 2024). PEU juga diartikan seberapa percaya *user* dalam menggunakan teknologi yang dapat membebaskan pengguna dari kesulitan dalam menjalankan usahanya.

### **Perceived Usefulness (PU)**

*Perceived usefulness* adalah sejauh mana pengguna dapat meningkatkan kinerjanya dengan menggunakan teknologi atau aplikasi berbasis akuntansi (Nora & Fauzania, 2023). PU adalah seberapa yakin seseorang tentang semakin sering menggunakan teknologi maka kinerja semakin meningkat (Chawla & Joshi, 2019).

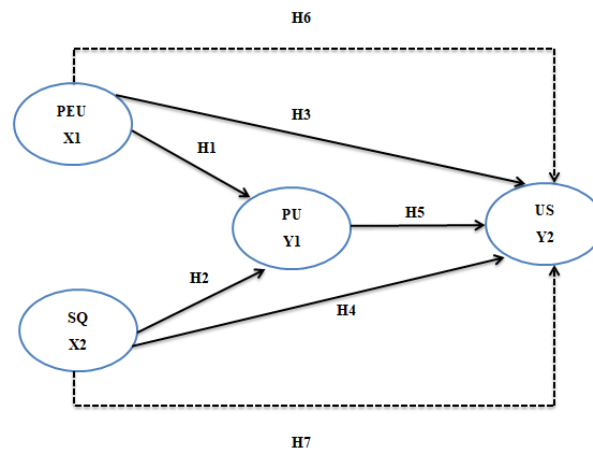
### **User Satisfaction**

*User satisfaction* pada sebuah aplikasi merupakan hal yang sangat berpengaruh untuk perkembangan aplikasi tersebut. Keberhasilan suatu aplikasi dilihat dari keterlibatan pengguna dan sampai sejauh mana pengguna menggunakan aplikasi tersebut (Rubiyatno, 2019). *User satisfaction* merupakan faktor pendukung yang dapat mempererat hubungan antara pengguna dengan aplikasi karena pengguna merasa puas sehingga ingin menggunakan aplikasi tersebut (Kotler, P. dan Armstrong, 2017).

### **Aplikasi Berbasis Akuntansi**

Pengelolaan informasi dan penyusunan laporan keuangan semakin mudah dengan aplikasi berbasis akuntansi. Pemerintah mendukung UMKM dengan menciptakan aplikasi akuntansi Lamikro. Bank Indonesia juga menciptakan aplikasi akuntansi sederhana dan mudah digunakan yaitu SI APIK. Aplikasi berbasis akuntansi lainnya adalah MYOB, ACCURATE, MS.EXCEL, ZAHIR, BUKU WARUNG, KASIR PINTAR, QASIR.

### **Kerangka Konseptual**



**Gambar 1**  
**Kerangka Konseptual**

Berdasarkan gambar 1 kerangka konseptual di atas, menjelaskan bahwa *perceived ease of use* dan *service quality* memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness* penggunaan aplikasi berbasis akuntansi. *Perceived usefulness*, memiliki pengaruh terhadap *user satisfaction* penggunaan aplikasi berbasis akuntansi. Selain itu, *perceived ease of use* dan *service quality* memengaruhi *user satisfaction*

penggunaan aplikasi berbasis akuntansi melalui variabel intervening. Hubungan variabel yang digunakan adalah satu arah atau tidak ada hubungan bolak-balik dalam variabel tersebut.

### **Hipotesis**

Berdasarkan penjelasan hubungan variabel di atas, maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : *Perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness*

H<sub>2</sub> : *Service quality* berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness*

H<sub>3</sub> : *Perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*

H<sub>4</sub> : *Service quality* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*

H<sub>5</sub> : *Perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*

H<sub>6</sub> : *Perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* melalui *perceived usefulness*

H<sub>7</sub> : *Service quality* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* melalui *perceived usefulness*

### **C. METODE PENELITIAN**

Penelitian kuantitatif memakai data primer. Populasi penelitian pemilik UMKM di Wilayah Karesidenan Kediri. Jumlah populasi 72.154 UMKM sesuai data di BPS dan Dinas Koperasi dan Usaha Mikro wilayah Karesidenan Kediri tahun 2023. Metode pengumpulan data sampel dengan kuesioner elektronik yang dikirim ke responden dengan masa pengisian Januari – April 2024 sejumlah 410 responden yang mengisi. Penelitian ini menggunakan purposive sampling method, maka jumlah sampel yang digunakan adalah sampel yang sudah divalidasi sesuai dengan kriteria peneliti, yaitu sebanyak 329 (Chandrarini, 2017). Metode analisa yang dipakai uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas dan uji hipotesis dengan program komputer IBM SPSS 24 dan SPSS AMOS 24.

PEU memiliki tiga indikator, yakni pemakaian aplikasi yang fleksibel, tingkat kenyamanan penggunaan aplikasi, dan aplikasi mudah dikendalikan, ketiga indikator tersebut diambil dari penelitian terdahulu (Raditya et al., 2022). Ada tiga indikator *service quality*, yakni SQ sesuai kebutuhan pengguna, SQ yang terjangkau, dan SQ yang bertanggung jawab (Aeni Hidayah et al., 2020). Tiga indikator variabel *Perceived Usefulness*, yakni meningkatkan produktivitas bisnis, manfaat aplikasi pada bisnis, dan meningkatkan kinerja pengguna (Raditya et al., 2022). Ada tiga indikator variabel *User Satisfaction*, yakni kualitas layanan yang mencukupi kebutuhan bisnis, aplikasi meningkatkan efektivitas pekerjaan, dan aplikasi meningkatkan efisiensi pekerjaan (Aeni Hidayah et al., 2020).

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Pada Tabel 1 pengaruh antar indikator variabel menunjukkan nilai signifikansi  $< 0,05$  sehingga semua pernyataan dalam kuesioner penelitian valid.

**Tabel 1.**

#### Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Item	Signifikan	Status
PEU (X <sub>1</sub> )	Penggunaan aplikasi yang fleksibel (X <sub>1.1</sub> )	X <sub>1.1.1</sub>	0,00	Valid
		X <sub>1.1.2</sub>	0,00	Valid
	Tingkat kenyamanan penggunaan aplikasi (X <sub>1.2</sub> )	X <sub>1.2.1</sub>	0,00	Valid
		X <sub>1.2.2</sub>	0,00	Valid
	Aplikasi mudah dikendalikan (X <sub>1.3</sub> )	X <sub>1.3.1</sub>	0,00	Valid
		X <sub>1.3.2</sub>	0,00	Valid
SQ (X <sub>2</sub> )	SQ sesuai Kebutuhan Pengguna (X <sub>2.1</sub> )	X <sub>2.1.1</sub>	0,00	Valid
		X <sub>2.1.2</sub>	0,00	Valid
	SQ yang terjamin (X <sub>2.2</sub> )	X <sub>2.2.1</sub>	0,00	Valid
		X <sub>2.2.2</sub>	0,00	Valid
	SQ yang responsibel (X <sub>2.3</sub> )	X <sub>2.3.1</sub>	0,00	Valid
		X <sub>2.3.2</sub>	0,00	Valid
PU (Y <sub>1</sub> )	Meningkatkan produktivitas bisnis (Y <sub>1.1</sub> )	Y <sub>1.1.1</sub>	0,00	Valid
		Y <sub>1.1.2</sub>	0,00	Valid
	Manfaat aplikasi pada bisnis (Y <sub>1.2</sub> )	Y <sub>1.2.1</sub>	0,00	Valid
		Y <sub>1.2.2</sub>	0,00	Valid
	Meningkatkan kinerja pengguna (Y <sub>1.3</sub> )	Y <sub>1.3.1</sub>	0,00	Valid
		Y <sub>1.3.2</sub>	0,00	Valid
US (Y <sub>2</sub> )	Aplikasi mencukupi kebutuhan bisnis (Y <sub>2.1</sub> )	Y <sub>2.1.1</sub>	0,00	Valid
		Y <sub>2.1.2</sub>	0,00	Valid
	Aplikasi meningkatkan efektivitas pekerjaan (Y <sub>2.2</sub> )	Y <sub>2.2.1</sub>	0,00	Valid
		Y <sub>2.2.2</sub>	0,00	Valid
	Aplikasi meningkatkan efisiensi pekerjaan (Y <sub>2.3</sub> )	Y <sub>2.3.1</sub>	0,00	Valid
		Y <sub>2.3.2</sub>	0,00	Valid

Sumber: Data diolah, 2024

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 2 bahwa setiap indikator memiliki nilai CA  $> 0,6$  sehingga pernyataan dalam kuesioner bisa digunakan untuk pengumpulan data karena *reliable*.

**Tabel 2.**

#### Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabilitas	Status
PEU (X <sub>1</sub> )	0,781	0,6	Reliabel
SQ (X <sub>2</sub> )	0,767	0,6	Reliabel
PU (Y <sub>1</sub> )	0,743	0,6	Reliabel
US (Y <sub>2</sub> )	0,690	0,6	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2024

Uji normalitas dengan membandingkan nilai C.R (*Critical Ratio*) secara *univariate* di rentang  $\pm 2,58$  dan secara *multivariate* di rentang nilai  $\pm 25$ , yaitu 12,544 artinya data penelitian dianggap berdistribusi normal.

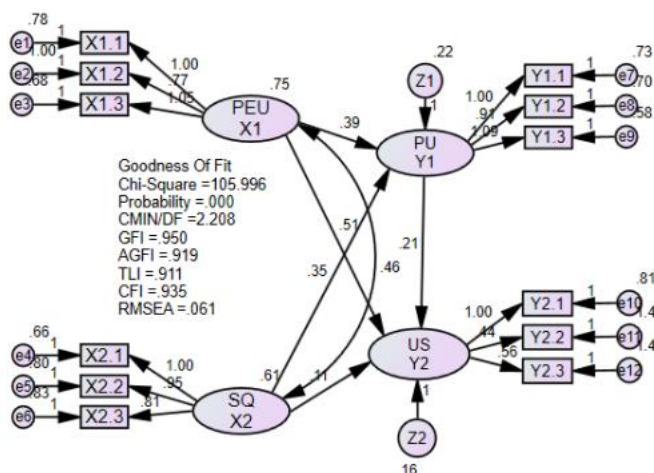
**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Normalitas**

Variable	Min	Max	Skew	C.R.	Kurtosis	C.R.
Y <sub>2,3</sub>	6,000	10,000	-0,298	-2,204	-0,682	-2,524
Y <sub>2,2</sub>	6,000	10,000	-0,236	-1,747	-0,679	-2,514
Y <sub>2,1</sub>	6,000	10,000	-0,137	-1,012	-0,659	-2,440
Y <sub>1,3</sub>	6,000	10,000	-0,299	-2,216	-0,477	-1,765
Y <sub>1,2</sub>	6,000	10,000	-0,123	-0,908	-0,430	-1,593
Y <sub>1,1</sub>	6,000	10,000	-0,242	-1,792	-0,480	-1,776
X <sub>2,1</sub>	5,000	10,000	-0,265	-1,962	-0,393	-1,455
X <sub>2,2</sub>	6,000	10,000	-0,077	-0,567	-0,519	-1,923
X <sub>2,3</sub>	5,000	10,000	-0,126	-0,931	-0,340	-1,259
X <sub>1,1</sub>	6,000	10,000	-0,392	-2,903	-0,637	-2,358
X <sub>1,2</sub>	6,000	10,000	-0,282	-2,091	-0,691	-2,557
X <sub>1,3</sub>	5,000	10,000	-0,190	-1,409	-0,637	-2,359
Multivariate					25,353	12,544

Sumber: Data diolah, 2024

Hasil uji multikolinieritas nilai toleransi setiap model > 0,1 dan nilai *variance inflation factors* (VIF) < 10 sehingga setiap model tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji heteroskedastisitas bahwa nilai signifikansi setiap variabel penelitian > 0,05 sehingga setiap variabel penelitian tidak terjadi heteroskedastisitas.

Model dinyatakan baik jika model hipotenik yang dikembangkan dan didukung data empirik dan memenuhi kriteria dalam nilai *goodness of fit* untuk hasil uji model tahap awal sebagai berikut.



Sumber: Data diolah, 2024

**Gambar 1.**  
**Uji SEM Model Tahap Awal**

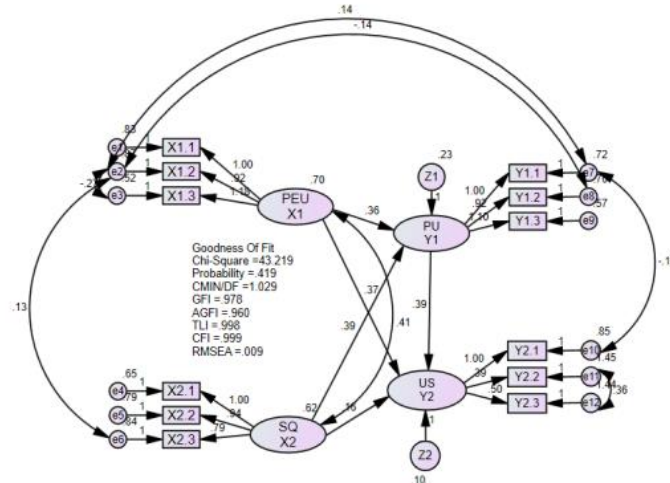
**Tabel 4.**  
**Kriteria Goodness of Fit Indices Overall Model Tahap Awal**

Goodness of fit index	Cut off Value	Hasil Model	Keterangan
X <sup>2</sup> – Chi-Square	Diharapkan kecil	105,996	Kurang baik
Sign Probability	≥ 0,05	0,000	Kurang baik
CMIN/DF	≤ 2,00	2,208	Kurang baik

Goodness of fit index	Cut off Value	Hasil Model	Keterangan
GFI	$\geq 0,90$	0,950	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,919	Baik
TLI	$\geq 0,95$	0,911	Kurang baik
CFI	$\geq 0,95$	0,935	Kurang baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,061	Baik

Sumber: Data diolah, 2024

Model tahap akhir dengan modifikasi model awal sesuai petunjuk dari *modification indices* sehingga data-data dinyatakan valid dan baik semua. Berikut hasil dari Uji SEM Model tahap akhir.



Sumber: Data diolah, 2024

**Gambar 3.**  
*Uji SEM Model Tahap Akhir*

**Tabel 5.**  
**Kriteria Goodness of Fit Indices Overall Model Tahap Akhir**

Goodness of fit index	Cut off Value	Hasil Model	Keterangan
X <sup>2</sup> – Chi-Square	Diharapkan kecil	43,219	Baik
Sign Probability	$\geq 0,05$	0,419	Baik
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,029	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,978	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,960	Baik
TLI	$\geq 0,95$	0,998	Baik
CFI	$\geq 0,95$	0,999	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,009	Baik

Sumber: Data diolah, 2024

Tabel 6 bahwa variabel di setiap indikatornya memiliki nilai C.R > 1,96 dan nilai probabilitas (p-value) < 0,05 sehingga dinyatakan berpengaruh dan hipotesis (H<sub>1</sub>, H<sub>2</sub>, H<sub>3</sub>, dan H<sub>5</sub>) secara statistik terbukti. Hipotesis 4 dinyatakan tidak berpengaruh karena nilai C.R < 1,96 dan p-value > 0,05.



**Tabel 6.**  
**Hasil Uji Hipotesis**

			Estimate	S.E.	C.R.	P
PU(Y1)	←	PEU(X <sub>1</sub> )	0,362	0,086	4,217	***
PU(Y1)	←	SQ(X <sub>2</sub> )	0,390	0,103	3,805	***
US(Y2)	←	PU(Y <sub>1</sub> )	0,393	0,184	2,139	0,032
US(Y2)	←	PEU(X <sub>1</sub> )	0,374	0,126	2,969	0,003
US(Y2)	←	SQ(X <sub>2</sub> )	0,162	,144	1,124	0,261

Sumber: Data diolah, 2024

Tabel 7 nilai *standarized direct effect* > nilai *standarized indirect effect* sehingga dinyatakan variabel intervening (*perceived usefulness*) tidak memiliki pengaruh tidak langsung. Nilai sobel test H<sub>6</sub> sebesar 1,904 < 1,96 & nilai p-value 0,056 > 0,05, kemudian nilai sobel test H<sub>7</sub> sebesar 1,86 < 1,96 & nilai p-value 0,062 > 0,05 sehingga dinyatakan H<sub>6</sub> dan H<sub>7</sub> ditolak atau tidak memiliki pengaruh (Dachlan, 2014).

**Tabel 7.**  
**Standarized Direct Effect dan Indirect Effect**

		SQ(X <sub>2</sub> )	PEU(X <sub>1</sub> )	PU(Y <sub>1</sub> )	US(Y <sub>2</sub> )
<i>Direct Effect</i>	PU(Y <sub>1</sub> )	0,423	0,417	0,000	0,000
<i>Direct Effect</i>	US(Y <sub>2</sub> )	0,176	0,433	0,396	0,000
<i>Indirect Effect</i>	PU(Y <sub>1</sub> )	0,000	0,000	0,000	0,000
<i>Indirect Effect</i>	US(Y <sub>2</sub> )	0,167	0,165	0,000	0,000

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan hasil tabel uji hipotesis dan *standarized direct and indirect effect* di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Perceived ease of use* memiliki pengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Dengan nilai Critical Rationya (C.R) 4,217 > 1,96 dan nilai probabilitasnya (p-value) < 0,05.
- Service quality* memiliki pengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Dengan nilai Critical Rationya (C.R) 3,805 > 1,96 dan nilai probabilitasnya (p-value) < 0,05.
- Perceived ease of use* memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction* Dengan nilai Critical Rationya (C.R) 2,969 > 1,96 dan nilai probabilitasnya (p-value) 0,003 < 0,05.
- Service quality* tidak memiliki pengaruh terhadap *user satisfaction*. Karena nilai Critical Rationya (C.R) 1,124 < 1,96 dan nilai probabilitasnya (p-value) 0,261 > 0,05.
- Perceived usefulness* memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction* Dengan nilai Critical Rationya (C.R) 2,139 > 1,96 dan nilai probabilitasnya (p-value) 0,032 < 0,05.
- Perceived ease of use* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *user satisfaction* melalui *perceived usefulness*. Dengan nilai *indirect effect* lebih kecil dari nilai *direct effect* dan nilai sobel test sebesar 1,904 < 1,96 & nilai p-value 0,056 > 0,05.

- g. *Service quality* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *user satisfaction* melalui *perceived usefulness*. Dengan nilai *indirect effect* lebih kecil dari nilai *direct effect* dan nilai *sobel test* sebesar  $1,86 < 1,96$  & nilai *p-value*  $0,062 > 0,05$ .

## **Pembahasan**

### ***Perceived Ease of Use Berpengaruh Signifikan Terhadap Perceived Usefulness***

Sesuai dengan teori TAM, PEU memengaruhi PU secara signifikan, dimana jika semakin mudah aplikasi yang digunakan maka pengguna akan merasakan kegunaan atau manfaat dari aplikasi tersebut. Sama seperti penelitian (Raditya *et al.*, 2022) menemukan PEU memengaruhi PU secara signifikan. Hal ini berdasarkan pada sebuah studi di Kabupaten Banyumas menemukan bahwa pelaku UMKM melihat kemudahan penggunaan aplikasi berbasis akuntansi untuk memutuskan apakah aplikasi tersebut memiliki kegunaan yang bisa membantu pelaku UMKM dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Kemudahan aplikasi sangat berkontribusi pada persepsi kegunaannya (Alalwan *et al.*, 2016)

Teknologi yang lebih mudah digunakan dirasa lebih berguna bagi penggunanya. Aplikasi berbasis akuntansi yang mudah digunakan akan meningkatkan kinerja pengguna dan sangat berguna bagi keberlangsungan bisnis pengguna, terutama para pelaku UMKM di wilayah Karesidenan Kediri. Dari hasil pengisian kuesioner, para pelaku UMKM di wilayah Karesidenan Kediri, memilih aplikasi berbasis akuntansi yang mudah digunakan, sehingga aplikasi tersebut bisa langsung digunakan untuk kegiatan bisnisnya dan berguna untuk meningkatkan kinerja bisnis yang dijalankan.

### ***Service Quality Berpengaruh Signifikan Terhadap Perceived Usefulness***

SQ atau Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan persepsi kegunaan. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kegunaan aplikasi. Hal ini didasari teori (Park & Kwon, 2016) hubungan antara kualitas pelayanan dan manfaat kegunaan aplikasi berbanding lurus. Manfaat aplikasi sangat penting dan yang mendorong meningkatnya nilai kegunaan adalah kualitas pelayanan aplikasi yang baik (Olivia Citra Octaviani *et al.*, 2021). Kualitas pelayanan suatu aplikasi yang baik dapat membuat pengguna merasa puas dan akan terus menggunakan aplikasi tersebut (Rifai, 2024).

Sama seperti penelitian (Aeni Hidayah *et al.*, 2020) dan (Kim & Lee, 2014) yang menemukan *SQ* memengaruhi *perceived usefulness* secara signifikan. Kualitas pelayanan yang responsif, andal, dan berkualitas dapat meningkatkan pengalaman pengguna, merasa puas, dan percaya jika aplikasi berbasis akuntansi tersebut memenuhi kebutuhan mereka dan sangat berguna bagi kegiatan bisnis yang mereka jalankan.

### ***Perceived Ease Of Use Berpengaruh Signifikan Terhadap User Satisfaction***

*PEU* memengaruhi *user satisfaction* penggunaan aplikasi berbasis akuntansi oleh pelaku UMKM di wilayah Karesidenan Kediri secara signifikan. Berdasarkan

teori TAM yang dikembangkan Davis, semakin mudah aplikasi yang digunakan, maka kepuasan yang dirasakan oleh *user* semakin tinggi. PEU merupakan kepercayaan pengguna dalam memandang atau menilai apakah aplikasi tersebut mudah digunakan dan dapat memberikan manfaat bagi pengguna. Ketika pengguna merasa bahwa suatu aplikasi memiliki layanan yang mudah diakses dan dipahami, pengguna cenderung akan merasa lebih puas dengan pengalaman penggunaan aplikasi tersebut yang akhirnya akan meningkatkan efisiensi kerja mereka.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Apsari et al., 2023) yang menemukan *perceived ease of use* memengaruhi *user satisfaction*. Aplikasi berbasis akuntansi yang mudah digunakan, dapat menghasilkan laporan keuangan dengan benar dan cepat sehingga pelaku UMKM di wilayah Karesidenan Kediri merasa puas dengan output yang dihasilkan aplikasi tersebut.

### ***Service Quality Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap User Satisfaction***

*SQ* atau kualitas pelayanan aplikasi berbasis akuntansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan para pelaku UMKM wilayah Karesidenan Kediri. Kualitas pelayanan suatu aplikasi tidak selalu menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi pengguna merasa puas atau tidak dengan aplikasi yang mereka gunakan. Kualitas layanan penting, tetapi aspek lain seperti inovasi fitur aplikasi dan kemudahan penggunaan aplikasi dapat memengaruhi kepuasan pengguna (Dzaky & Setiawan, 2024). Kualitas layanan aplikasi tidak selalu konsisten memengaruhi kepuasan pengguna, tergantung pada berbagai faktor kontekstual.

### ***Perceived Usefulness Berpengaruh Signifikan Terhadap User Satisfaction***

*PU* memengaruhi *user satisfaction* penggunaan aplikasi berbasis akuntansi oleh pelaku UMKM di wilayah Karesidenan Kediri. *PU* merujuk pada sejauh mana pengguna percaya jika menggunakan aplikasi berbasis akuntansi akan meningkatkan kinerja mereka. Dalam penggunaan aplikasi selalu menimbulkan persepsi dari penggunanya. Pengguna memiliki persepsi yaitu jika mereka menggunakan suatu aplikasi, maka dapat memberikan manfaat bagi pengguna dan menimbulkan rasa puas (Singh & Sinha, 2020). Jika aplikasi memiliki banyak kegunaan bagi keberlangsungan bisnis para pelaku UMKM, pengguna akan merasa puas dengan aplikasi yang mereka gunakan.

Sama seperti penelitian (Ibrahim et al., 2018; dan Olivia & Marchyta, 2022) yang menemukan *perceived usefulness* memengaruhi *user satisfaction* secara signifikan. Semakin besar persepsi pengguna terhadap kegunaan suatu aplikasi, semakin tinggi pula kepuasan yang pengguna rasakan.

### ***Perceived Ease of Use Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap User Satisfaction Melalui Perceived Usefulness***

*PEU* tidak memengaruhi *user satisfaction* melalui *perceived usefulness* penggunaan aplikasi berbasis akuntansi oleh pelaku UMKM di wilayah Karesidenan Kediri. Berdasarkan teori yang dikembangkan Davis, aplikasi yang mudah digunakan cenderung dianggap lebih bermanfaat. Aplikasi Akuntansi yang mudah digunakan tetapi tidak menawarkan fungsionalitas yang dianggap penting

oleh pengguna, kepuasan mereka tidak akan meningkat (Oematan et al., 2024). Sama seperti penelitian ((Rachmi et al., 2023; Oematan et al., 2024; dan Wilson et al., 2021) yang menemukan *perceived ease of use* tidak memengaruhi *user satisfaction* melalui *perceived usefulness*. Meskipun pengguna merasa bahwa aplikasi akuntansi mudah digunakan, kemudahan ini tidak berdampak pada kepuasan mereka melalui persepsi kegunaan aplikasi.

### **Service Quality Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap User Satisfaction Melalui Perceived Usefulness**

*SQ* tidak memengaruhi *user satisfaction* melalui *perceived usefulness* penggunaan aplikasi berbasis akuntansi oleh pelaku UMKM di wilayah Karesidenan Kediri. Berdasarkan teori (Park & Kwon, 2016) hubungan kualitas pelayanan dan manfaat kegunaan aplikasi berbanding lurus. Dalam aplikasi akuntansi, kualitas layanan bisa sangat penting, namun pengguna lebih fokus pada fitur aplikasi dan melihat seberapa baik aplikasi memenuhi kebutuhan fungsional mereka, sehingga kualitas layanan tidak selalu memengaruhi kepuasan pengguna melalui *perceived usefulness*, jika fitur aplikasi sudah dianggap bermanfaat secara mandiri (Fida et al., 2020). Sama seperti penelitian (Singh, 2024) yang menemukan *service quality* tidak memengaruhi *user satisfaction* melalui *perceived usefulness*. Meskipun kualitas layanan baik, hal itu tidak secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna melalui persepsi kegunaan aplikasi tersebut.

## **E. SIMPULAN**

PEU dan *service quality* memengaruhi *perceived usefulness* secara signifikan. Semakin mudah penggunaan aplikasi dan semakin bagus kualitas pelayanan maka semakin banyak manfaat yang dirasakan oleh pengguna aplikasi. Kemudian PEU dan *perceived usefulness* memengaruhi *user satisfaction* secara signifikan. Mudahnya aplikasi yang digunakan, dan aplikasi memiliki banyak kegunaan bagi keberlangsungan bisnis para pelaku UMKM maka kepuasan yang dirasakan *user* semakin tinggi. *Service quality* tidak memengaruhi *user satisfaction* secara signifikan. Kualitas layanan aplikasi tidak selalu konsisten memengaruhi kepuasan pengguna, tergantung pada berbagai faktor kontekstual. Kemudian PEU dan *service quality* tidak memengaruhi *user satisfaction* secara signifikan melalui *perceived usefulness*. *Perceived usefulness* tidak bisa memediasi PEU dan *service quality* terhadap *user satisfaction*.

Modifikasi dilakukan pada jalur pengaruh untuk memenuhi kriteria *goodness of fit*. Menghubungkan PEU indikator kenyamanan penggunaan dengan *perceived usefulness* pada indikator meningkatkan produktivitas. Modifikasi berikutnya menghubungkan PEU pada indikator kenyamanan penggunaan dengan *perceived usefulness* pada indikator manfaat aplikasi. Artinya jika aplikasi nyaman untuk digunakan maka aplikasi akan memiliki manfaat yang dapat meningkatkan produktivitas. Modifikasi juga dilakukan dengan menghubungkan PEU pada indikator kenyamanan penggunaan dengan *service quality* pada indikator responsibel. Kemudian menghubungkan juga *perceived usefulness* pada indikator meningkatkan produktivitas dengan *user satisfaction* pada indikator aplikasi mencukupi kebutuhan. Aplikasi yang nyaman digunakan dapat memberikan *service*

*quality* yang *responsibel* dan meningkatnya *produktivitas* akan mencukupi kebutuhan *user*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhiputra, M. W. (2015). Aplikasi Technology Acceptance Model Terhadap Pengguna Layanan Internet Banking. *Jurnal Bisnis Dan Komunikasi*, 2(1), 56.
- Aeni Hidayah, N., Hasanati, N., Novela Putri, R., Fiqry Musa, K., Nihayah, Z., & Muin, A. (2020). Analysis Using the Technology Acceptance Model (TAM) and DeLone & McLean Information System (D&M IS) Success Model of AIS Mobile User Acceptance. *2020 8th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*, 1–4. <https://doi.org/10.1109/CITSM50537.2020.9268859>
- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P. P., & Williams, M. D. (2016). Consumer adoption of mobile banking in Jordan. *Journal of Enterprise Information Management*, 29(1), 118–139. <https://doi.org/10.1108/JEIM-04-2015-0035>
- Apsari, R. D., Widhiyani, N. L. S., & Rasmini, N. K. (2023). The Influence of Accounting Information System Quality and Perceived Usefulness on Accounting Information System (AIS) User Satisfaction (Case Study at the Head Office of the Bali Regional Development Bank). *European Journal of Business and Management Research*, 8(4), 59–63. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2023.8.4.2059>
- Bahri, S. (2022). *Akuntansi UMKM Pendekatan Praktis berdasarkan SAK EMKM* (1st ed.). Mitra Wacana Media Penerbit Jakarta.
- Bahri, S., & Chandrarin, G. (2024). *Manajemen Dan Akuntansi Koperasi - Pendekatan Praktis Berdasarkan SAK Entitas Privat* (R. Indra (ed.); 1st ed.). Penerbit Andi Yogyakarta.
- Chandrarin, G. (2017). *Metode Riset Akuntansi : Pendekatan Kuantitatif*. Salemba Empat.
- Chawla, D., & Joshi, H. (2019). Consumer attitude and intention to adopt mobile wallet in India – An empirical study. *International Journal of Bank Marketing*, 37(7), 1590–1618. <https://doi.org/10.1108/IJBM-09-2018-0256>
- Chen, Y., & Chang, H. (2021). Exploring The Effects of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on User Satisfaction with Accounting Software: A Case Study of SMEs. *Journal of Business Research*, 124, 128–136.
- Dachlan, H. (2014). *Analisis Data Penelitian: Metode dan Aplikasi* (2nd ed.). Universitas Indonesia.
- Dzaky, V., & Setiawan, A. (2024). User Satisfaction of Accounting Information Systems Using The End User Computing Satisfaction (EUCS) Model: A Systematic Literature Review. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 08(03), 107–125. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29040/jie.v8i3.14077>
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of Service

- Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *Sage Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Hidayah, N., & Muntiah, N. S. (2019). PERSEPSI PELAKU UKM TERHADAP LAPORAN KEUANGAN BERDASARKAN STANDAR AKUNTANSI KEUANGAN ENTITAS TANPA AKUNTABILITAS PUBLIK (SAK ETAP). *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 8(1), 39. <https://doi.org/10.30659/jai.8.1.39-55>
- Hulu, G. N., Manulang, D. L., & Gultom, P. (2024). The Effect of Perceived Ease, Perceived Benefits, and Sales Promotion on Intention to Use with Consumer Behavior as a Moderating Variable in Using Digital Wallets. *Journal Business Administration: Entrepreneurship and Creative Industry*, 3(2), 36–43. <https://doi.org/10.32734/jba.v3i2.16391>
- Ibrahim, R., Leng, N. S., Yusoff, R. C. M., Samy, G. N., Masrom, S., & Rizman, Z. I. (2018). E-learning acceptance based on technology acceptance model (TAM). *Journal of Fundamental and Applied Sciences*, 9(4S), 871. <https://doi.org/10.4314/jfas.v9i4S.50>
- Kim, Y., & Lee, H. S. (2014). Quality, Perceived Usefulness, User Satisfaction, and Intention to Use: An Empirical Study of Ubiquitous Personal Robot Service. *Asian Social Science*, 10(11), 1–16. <https://doi.org/10.5539/ass.v10n11p1>
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. (2017). *Prinsip Pemasaran* (16th ed.). Pearson Education.
- Meirinaldi, M., & Rizqia, A. (2023). Analisis Pengaruh Ekonomi Digital, Pola Investasi, Pandemi Covid-19, Undang-Undang Cipta Kerja Terhadap Struktur Pasar Tenaga Kerja Sektor Kesehatan Di Provinsi Dki Jakarta. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 9(4), 420. <https://doi.org/10.30998/jabe.v9i4.18339>
- Nora, L., & Fauzania, B. (2023). PERILAKU PENGGUNA LAYANAN APLIKASI GOFOOD: PENERAPAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 10(1), 1. <https://doi.org/10.30998/jabe.v10i1.20650>
- Oematan, M. E., Rahayu, S., & Dyah, J. (2024). The Effect of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use on Behavioral Intention Mediated by User Satisfaction in E- Commerce Users. *Jurnal Ekonomi*, 13(3), 472–479. <https://doi.org/10.54209/ekonomi.v13i01>
- Olivia Citra Octaviani, Mohamad Rizan, & Agung Kresnamurti Rivai P. (2021). The Effect of E-Service Quality and Perceived Price Fairness on Customer Loyalty Which Customer Satisfaction as Intervening Study on Online Shopping Site in Indonesia. *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 143–171. <https://doi.org/10.21009/JDMB.04.1.7>

- Olivia, M., & Marchyta, N. K. (2022). The Influence of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on E-Wallet Continuance Intention. *Jurnal Teknik Industri*, 24(1), 13–22. <https://doi.org/10.9744/jti.24.1.13-22>
- Park, E., & Kwon, S. J. (2016). The Adoption Of Teaching Assistant Robots: A Technology Acceptance Model Approach. *Program: Electronic Library and Information Systems*, 50(4), 354–366. <https://doi.org/10.1108/PROG-02-2016-0017>
- Rachmi, I. F., Asta, F. R., & Kartiko, N. D. (2023). The Effects of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, and Computer Self-Efficacy on e-Nofa Application User Satisfaction. *E3S Web of Conferences*, 388, 04017. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202338804017>
- Raditya, V. R., Primasari, D., & Widianingsih, R. (2022). ANALISIS PENGGUNAAN TEKNOLOGI APLIKASI AKUNTANSI PADA USAHA KECIL DAN MENENGAH (UKM) DI KABUPATEN BANYUMAS MELALUI PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM). *Jurnal Riset Akuntansi Soedirman*, 1(1). <https://doi.org/10.32424/1.jras.2022.1.1.6482>
- Rifai, N. (2024). PENGARUH PELAYANAN, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN CUSTOMER DALAM PEMBUKAAN REKENING TABUNGAN DI BRI UNIT PURBASARI BOGOR. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 10(4), 488. <https://doi.org/10.30998/jabe.v10i4.23817>
- Rubiyatno. (2019). *Peran Akademisi di Era Revolusi Industri 4.0 dan Society 5.0 Dalam Mengembangkan IPTEKS (Prosiding)* (A. Wahyuningsih, Effi., Arifah, Zaidatul., & Gandi Wijanarko (ed.)). CV. Harian Jateng Network.
- Singh, N., & Sinha, N. (2020). How perceived trust mediates merchant’s intention to use a mobile wallet technology. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 52, 101894. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.101894>
- Singh, R. P. (2024). The Impact of E-Banking Service Quality on E-Banking Satisfaction and E-Banking Loyalty. *Ultima Management: Jurnal Ilmu Manajemen*, 16(1), 150–167. <https://doi.org/10.31937/manajemen.v16i1.3665>
- Sutarjo, S., & Widiarto, T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Zalora Indonesia Dimediasi Word of Mouth. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 10(1), 32. <https://doi.org/10.30998/jabe.v10i1.20410>
- Widianto, K. (2015). Jurnal khatulistiwa informatika, vol. 3, no.1 juni 2015. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, vol 3(no 1), 105–118.
- Wilson, N., Keni, K., & Tan, P. H. P. (2021). The Role of Perceived Usefulness and Perceived Ease-of-Use toward Satisfaction and Trust which Influence Computer Consumers’ Loyalty in China. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 23(3), 262. <https://doi.org/10.22146/gamaijb.32106>