



Pengaruh Kepuasan Pengguna dan Penggunaan Sistem Terhadap Kinerja UMKM Dengan Mediasi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Gilbertus Brian, Hendro Lukman

Universitas Tarumanagara Jakarta, Indonesia

Email: gilbertus.125220191@stu.untar.ac.id, hendroutar@gmail.com

Kata kunci:	ABSTRAK
Kepuasan Pengguna, Penggunaan Sistem, Kualitas Sistem Informasi, Kinerja UMKM, Information System Success Model, SEM-PLS.	Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan pengguna dan penggunaan sistem terhadap kinerja UMKM dengan memposisikan kualitas sistem informasi akuntansi sebagai variabel mediasi, guna menjawab inkonsistensi penerapan model Information System Success DeLone & McLean pada konteks usaha kecil dan menengah. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan menggunakan data primer melalui kuesioner daring. Sampel penelitian terdiri dari 152 responden pelaku UMKM pengguna teknologi informasi di wilayah DKI Jakarta, yang didominasi oleh usaha rintisan dan berlatar belakang pendidikan menengah. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan menggunakan Smart-PLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas sistem maupun kinerja UMKM. Penggunaan sistem secara langsung juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja, namun terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas sistem informasi. Temuan utama mengonfirmasi peran mediasi penuh, di mana penggunaan sistem baru dapat meningkatkan kinerja UMKM secara nyata apabila berhasil dikonversi menjadi kualitas sistem informasi yang andal. Disimpulkan bahwa kunci keberhasilan implementasi teknologi pada UMKM terletak pada transformasi penggunaan rutin menjadi kematangan kualitas data, bukan sekadar kepuasan operasional. Penelitian ini menyarankan pelaku UMKM untuk mengubah pola pikir dari sekadar mencatat menjadi menganalisis laporan keuangan sebagai dasar keputusan strategis
Keywords:	ABSTRACT
User Satisfaction, System Use, Information System Quality, MSME Performance, Information System Success Model, SEM-PLS.	<i>This study aims to examine the effect of user satisfaction and system use on MSME performance by positioning accounting information system quality as a mediating variable, in order to address inconsistencies in the application of the DeLone & McLean Information System Success model in the context of small and medium enterprises. The research method employed is descriptive quantitative using primary data collected via online questionnaires. The research sample consists of 152 MSME practitioners using information technology in the DKI Jakarta area, dominated by start-ups and individuals with a secondary education background. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling (SEM) with Smart-PLS 4. The results indicate that user satisfaction has no significant effect on either system quality or MSME performance. System use also has no significant direct effect on performance, but is proven to have a significant positive effect on information system quality. The main findings confirm a full mediation role, where system use can only significantly improve MSME performance if successfully converted into reliable information system quality. It is concluded that the key to successful technology implementation in MSMEs lies in the transformation of routine use into data quality maturity, not merely operational satisfaction. This study suggests that MSME practitioners change their mindset from merely recording to analyzing financial reports as a basis for strategic decisions.</i>

PENDAHULUAN

Evolusi peradaban digital abad ke-21 telah mentransformasi data menjadi aset strategis vital yang menentukan keunggulan kompetitif entitas, namun di sisi lain memunculkan tantangan "banjir data" (*data deluge*) dengan dominasi data tidak terstruktur yang sulit dikelola. Fenomena global ini terakselerasi di Indonesia seiring peningkatan signifikan adopsi teknologi

informasi (Badan Pusat Statistik, 2023), yang mendesak sektor bisnis, khususnya UMKM, untuk mengintegrasikan sistem informasi guna efisiensi operasional dan perluasan pasar. Akan tetapi, adopsi teknologi tanpa disertai kualitas sistem dan informasi yang memadai berisiko memicu *information overload*, di mana volume data yang berlebihan justru mengaburkan wawasan dan menyebabkan bias dalam analisis. Oleh karena itu, penekanan saat ini bukan lagi sekadar pengumpulan data saja, melainkan pengembangan sistem informasi keuangan yang andal dan terintegrasi sebagai mekanisme pengendalian internal serta basis pengambilan keputusan (*evidence-based decision making*) yang presisi untuk menjamin keberlanjutan kinerja organisasi di tengah persaingan ekonomi digital.

Urgensi penelitian ini didasari oleh kesenjangan empiris yang mencolok terhadap model DeLone dan McLean (2003). Meskipun studi Meiryandkk. (2019), Sutriani dkk. (2019), serta Lutfi (2022) mengonfirmasi dampak positif sistem informasi terhadap efektivitas dan kinerja, temuan tersebut dibantah oleh Silvia dkk. (2022) serta Bahri dan Putra (2023) yang justru menemukan pengaruh negatif signifikan, didukung perspektif Al-Firdaus (2019) mengenai kompleksitas informasi. Inkonsistensi juga terjadi pada rantai hubungan kualitas-kepuasan-efektivitas, di mana Al-Hattami dan Kabra (2022) serta Khuluq dkk. (2024) menemukan kegagalan hubungan antar variabel tersebut. Divergensi ini dipertegas oleh Handika dkk. (2025) yang menyanggah asumsi linearitas Al-Hattami dkk. (2022), serta temuan Alpian dan Nurlinda (2023) mengenai putusnya hubungan kualitas terhadap penggunaan yang sejalan dengan teori utilitas dalam Modesti (2024). Berangkat dari ketidakkonsistenan tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan memposisikan kualitas sistem informasi sebagai variabel mediasi utama, berbeda dengan pendekatan literatur sebelumnya.

TEORI DAN HIPOTESIS

Penelitian ini mengintegrasikan *IS Success Model* dari DeLone & McLean (2003) dengan teori Sistem Informasi Akuntansi (SIA) menurut Hall (2018) untuk membangun landasan konseptual yang kokoh. *IS Success Model* menawarkan kerangka evaluasi multidimensi meliputi kualitas sistem, informasi, layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih untuk mengukur keberhasilan implementasi teknologi. Kerangka ini diterapkan pada konteks SIA, yang didefinisikan sebagai rangkaian komponen prosedural untuk memproses data transaksi keuangan dan non-keuangan menjadi informasi terstruktur guna mendukung pengendalian internal serta pengambilan keputusan manajerial. Sinergi kedua teori ini menjelaskan mekanisme bagaimana kualitas sistem akuntansi yang andal dan interaksi pengguna yang efektif dapat bertransformasi menjadi manfaat operasional nyata, yang pada akhirnya bermuara pada peningkatan kinerja UMKM. Berikut adalah perumusan hipotesis dalam penelitian ini.

1. Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Sistem Informasi

Kepuasan pengguna berfungsi sebagai pemicu siklus perbaikan berkelanjutan. Umpan balik positif dari pengguna yang puas memvalidasi keandalan sistem dan menciptakan dorongan internal bagi organisasi untuk terus meningkatkan standar kualitas agar operasional tetap berjalan tanpa hambatan.

H1: Kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas sistem informasi.

2. Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja UMKM

Kepuasan meningkatkan kepercayaan diri (*self-efficacy*) pengguna untuk mengoptimalkan sistem sebagai alat pendukung keputusan strategis, bukan sekadar beban administrasi. Hal ini berdampak pada peningkatan kecepatan kerja, akurasi, dan efisiensi operasional yang secara langsung mendorong produktivitas bisnis.

H2: Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja UMKM.

3. Peran Mediasi Kualitas Sistem Informasi pada Hubungan Kepuasan Pengguna dan Kinerja UMKM

Kualitas sistem berperan sebagai jembatan yang mengubah persepsi subjektif pengguna menjadi hasil bisnis yang nyata. Kepuasan pengguna mendorong upaya perawatan sistem, namun hanya sistem yang benar-benar berkualitas (andal dan terintegrasi) yang mampu mengonversi kepuasan tersebut menjadi peningkatan profitabilitas usaha.

H3: Kualitas sistem informasi memediasi pengaruh kepuasan pengguna terhadap kinerja UMKM.

4. Pengaruh Penggunaan Sistem terhadap Kualitas Sistem Informasi

Intensitas penggunaan sistem menghasilkan umpan balik krusial terkait *bug* atau inefisiensi alur kerja. Interaksi ini memfasilitasi pemeliharaan adaptif (*adaptive maintenance*) yang mencegah keusangan sistem (*obsolescence*) dan menjadi indikator utama dalam proses pematangan kualitas sistem informasi.

H4: Penggunaan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sistem informasi.

5. Pengaruh Penggunaan Sistem terhadap Kinerja UMKM

Tingginya penggunaan sistem mendorong otomatisasi yang meminimalkan *human error* dan mempercepat pemrosesan data dari hulu ke hilir. Efisiensi ini menghasilkan data terolah yang presisi untuk pengambilan keputusan manajerial, memberikan keunggulan operasional dibandingkan proses manual.

H5: Penggunaan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja UMKM.

6. Peran Mediasi Kualitas Sistem Informasi pada Hubungan Penggunaan Sistem dan Kinerja UMKM

Melalui kurva pembelajaran (*learning curve*), penggunaan intensif terlebih dahulu mematangkan kualitas sistem lewat penyesuaian fitur dan kebutuhan bisnis. Sistem yang telah menjadi berkualitas tinggi inilah yang kemudian menghasilkan informasi strategis untuk mendongkrak kinerja organisasi.

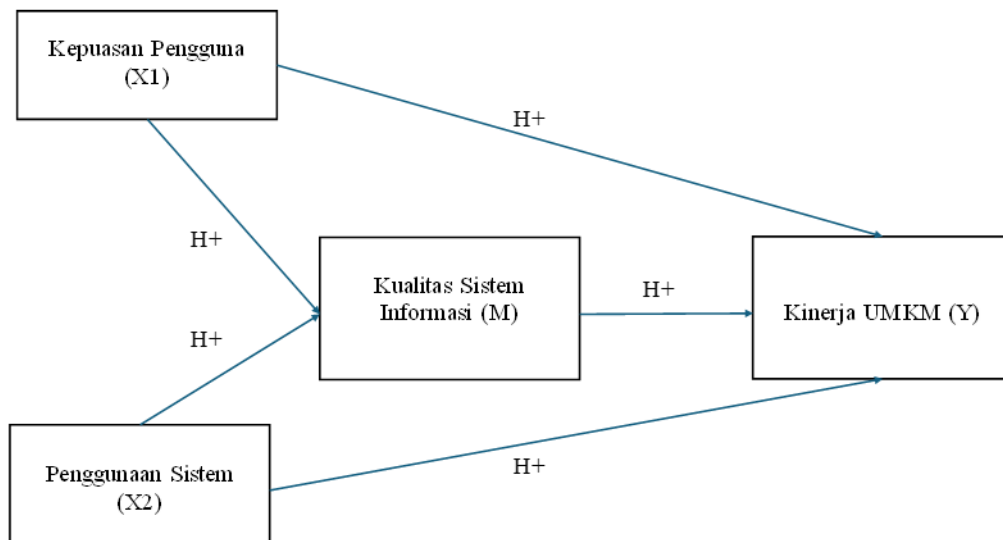
H6: Kualitas sistem informasi memediasi pengaruh penggunaan sistem terhadap kinerja UMKM.

7. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kinerja UMKM

Sistem berkualitas tinggi menjamin integritas, aksesibilitas, dan ketepatan waktu (*timeliness*) informasi. Ketersediaan informasi yang valid ini menjadi aset strategis dalam pengelolaan sumber daya dan mitigasi risiko, yang berimplikasi langsung pada peningkatan profitabilitas dan daya saing UMKM.

H7: Kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja UMKM.

Berikut adalah model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sebagaimana tercantum dalam Gambar 2.



Gambar 1. Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian berjudul “Pengaruh Kepuasan Pengguna dan Penggunaan Sistem terhadap Kinerja UMKM dengan Mediasi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi” merupakan penelitian di bidang keuangan dan sistem informasi dengan fokus pada efektivitas sistem dalam menunjang kinerja UMKM, khususnya dari aspek pelayanan dan kualitas laporan keuangan.

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, melalui metode kuantitatif dengan menggunakan gform yang disebarakan melalui Whatsapp Grup (WA) dan Instagram. Subyek penelitian ini adalah menggunakan data primer. Kepada pelaku UMKM yang menggunakan teknologi informasi dalam kegiatan usahanya di wilayah DKI Jakarta.

Data yang terkumpul diolah menggunakan SmartPLS dengan metode SEM (*Structural Equation Modeling*). Penyebaran kuesioner dilakukan secara *convenience* lalu dilanjutkan dengan metode *snowball sampling* untuk mempermudah pengumpulan *sample* berdasar kriteria yang dibutuhkan. Jumlah responden yang diperoleh sebanyak 152 responden. Struktur demografi dalam penelitian ini, terdiri atas Gender, Pendidikan terakhir, Status, Jenis usaha, Ukuran usaha, dan Lama Usaha. Gender terdiri atas 57.9% Laki-laki dan 42.1% perempuan. Pendidikan terakhir didominasi oleh SMA dengan perolehan 52% diikuti dengan S1 sebanyak 35.5%, untuk status pengisi sebanyak 37.5% adalah pemilik diikuti dengan 33.6% staff dan 27.6% manajer usaha. Jenis usaha didominasi oleh pedagang non-ritel sebanyak 34.9%, pedagang ritel 30.3% dan sisanya jasa serta produksi masing-masing kisaran 15-20%. Ukuran usaha didominasi oleh usaha kecil sebanyak 62.5% dan usaha menengah 37.5%. Lama usaha didominasi oleh usaha rintisan baru yaitu 0-5 tahun sebanyak 61.8% diikuti 6-10 tahun 25% dan diatas 10 tahun 13.2%.

Berikut adalah Daftar pertanyaan dan nilai koefisien *outer loading*, yang dijadikan sebagai indicator untuk mewakili variabel laten, sebagaimana tercantum dalam Tabel 1.

Tabel 1. Daftar pertanyaan dan nilai koefisien *outer loading*

Konstruk	Indicator	Sumber Jurnal	<i>Outer Loading</i>
Kinerja UMKM (Y)	Pertumbuhan penjualan usaha kami meningkat.		0.782
	Laba/keuntungan usaha kami meningkat.	Sutriani dkk. (2019)	0.747
	Arus kas usaha kami lebih terkelola/terprediksi.		0.741
	Loyalitas pelanggan meningkat.		0.749
	Usaha dapat memenuhi ekspektasi pasar		0.749
	Reputasi usaha meningkat		0.780
	Karyawan/SDM usaha kami bekerja lebih efektif	Lutfi (2022)	0.706
	Pengambilan keputusan lebih tepat		0.701
Kepuasan Pengguna (X1)	Secara keseluruhan, saya puas dengan SI yang digunakan usaha kami.	Al-Hattami dan Kabra (2022)	0.785
	SI memenuhi harapan saya terhadap kinerja sistem.		0.774
	SI menyediakan informasi secara cepat dan tepat waktu ketika saya membutuhkannya	Meiryani dkk. (2019)	0.735
	SI jarang mengalami error atau gangguan dalam penggunaannya.		0.870
	SI dapat dipercaya		0.834
	SI mudah digunakan	Al-Hattami dkk. (2022)	0.858
	SI fleksibel		0.846
Penggunaan Sistem (X2)	Saya merasa pekerjaan saya sulit diselesaikan tanpa menggunakan SI	Al-Hattami dan Kabra (2022)	0.732
	SI dapat diandalkan	Al-Hattami dkk. (2022)	0.790

Pengaruh Kepuasan Pengguna dan Penggunaan Sistem Terhadap Kinerja UMKM Dengan Mediasi Kualitas Sistem Informasi

Konstruk	Indicator	Sumber Jurnal	Outer Loading	
	Penggunaan SI mempersingkat langkah kerja dibanding cara manual.	Delone dan Mclean (2003)	0.792	
	Penggunaan SI sesuai dengan nilai usaha kami		0.833	
	Penggunaan SI sesuai dengan budaya bisnis kami		0.796	
	Penggunaan SI sesuai dengan praktik kerja kami	Lutfi (2022)	0.855	
	SI efektif digunakan untuk usaha kami		0.832	
Kualitas Informasi Akuntansi (KS)	Sistem (M) - Sistem	SI cepat saat memproses laporan.	Sutriani dkk. (2019)	0.735
		SI memenuhi ekspektasi user	Al-Hattami dan Kabra (2022)	0.768
		SI meminimalisir risiko kesalahan pengambilan keputusan	Lutfi (2022)	0.733
Kualitas Informasi (M)		Informasi yang dihasilkan SI akurat		0.746
		Informasi dari SI tepat waktu saat dibutuhkan		0.839
		Informasi SI relevan untuk pengambilan keputusan usaha.		0.765
		laporan dari SI lengkap (tidak banyak yang kurang).	Al-Hattami dan Kabra (2022)	0.795
		Informasi yang diberikan SI kompatibel (Sesuai Kebutuhan)		0.804
		Informasi yang diberikan SI mudah dipahami		0.821
		Informasi yang dihasilkan SI mudah diakses		0.742

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Construct Reliability & validity

Tabel 2. Uji Construct Reliability & validity

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho a)	Composite reliability (rho c)	Average variance extracted (AVE)
Kepuasan Pengguna	0.916	0.922	0.933	0.665
Kinerja UMKM	0.888	0.889	0.911	0.561
Kualitas Sistem Informasi	0.926	0.927	0.938	0.601
Penggunaan Sistem	0.909	0.913	0.928	0.649

Sumber : Smart-PLS 4

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator kuesioner memiliki konsistensi yang baik dalam menjelaskan konstruk laten dengan nilai di atas 0.7, serta telah memenuhi kriteria validitas konvergen yang ditunjukkan oleh nilai AVE (*Average Variance Extracted*) lebih besar dari 0.5.

Uji R-Squared

Tabel 3. Hasil uji R-Squared

	R-square	R-square adjusted
Kinerja UMKM	0.536	0.527
Kualitas Sistem Informasi	0.703	0.699

Sumber: Smart-PLS 4

Hasil Pengujian, menunjukkan bahwa variabel dependen Kinerja UMKM memiliki *R-Square* sebesar 0.536, hal ini menunjukkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini yaitu kepuasan pengguna dan penggunaan sistem mampu menjelaskan sebanyak 53.6% fenomena pada kinerja UMKM sementara 46.4% dijelaskan oleh variabel lain diluar cakupan penelitian ini. Sementara kualitas sistem informasi mampu dijelaskan oleh variabel independen sebanyak 70.3% dan sisanya dijelaskan oleh faktor lainnya.

Uji Path Analysis & Indirect Effect

Tabel 4. Uji Total Effect

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Kepuasan Pengguna -> Kinerja UMKM	0.019	0.022	0.094	0.200	0.842
Kepuasan Pengguna -> Kualitas Sistem Informasi	0.060	0.062	0.099	0.608	0.543
Kualitas Sistem Informasi -> Kinerja UMKM	0.810	0.812	0.163	4.977	0.000
Penggunaan Sistem -> Kinerja UMKM	-0.104	-0.089	0.178	0.587	0.557
Penggunaan Sistem -> Kualitas Sistem Informasi	0.812	0.803	0.091	8.923	0.000
Kepuasan Pengguna -> Kualitas Sistem Informasi -> Kinerja UMKM	0.049	0.049	0.078	0.624	0.532
Penggunaan Sistem -> Kualitas Sistem Informasi -> Kinerja UMKM	0.657	0.656	0.173	3.793	0.000

Sumber: Smart-PLS 4

Hasil pengujian *Path Analysis* menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna (X1) tidak memiliki pengaruh signifikan baik terhadap Kualitas Sistem Informasi (M) maupun Kinerja UMKM (Y), sehingga hipotesis H1 dan H2 ditolak. Demikian pula, Penggunaan Sistem (X2) tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap Kinerja UMKM (H5 ditolak), bahkan mengindikasikan arah negatif akibat risiko ketergantungan berlebih. Sebaliknya, temuan mengonfirmasi adanya *full mediation* di mana Penggunaan Sistem terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Sistem Informasi (H4 diterima), dan selanjutnya Kualitas Sistem Informasi secara signifikan meningkatkan Kinerja UMKM (H7 diterima). Hal ini menyimpulkan bahwa penggunaan sistem hanya akan berdampak pada kinerja jika mampu meningkatkan kualitas sistem itu sendiri sebagai mediator.

Analisis efek mediasi menunjukkan hasil yang kontras antara kedua jalur hubungan. Hipotesis H3 ditolak karena kualitas sistem informasi tidak terbukti secara signifikan memediasi hubungan antara kepuasan pengguna dan kinerja UMKM, meskipun menunjukkan arah positif. Sebaliknya, Hipotesis H6 diterima, yang membuktikan bahwa kualitas sistem informasi berperan krusial dalam memediasi pengaruh penggunaan sistem terhadap kinerja; intensitas penggunaan sistem mendorong peningkatan kualitas sistem (keandalan dan kelengkapan informasi), yang selanjutnya berdampak nyata pada efektivitas operasional dan kinerja UMKM.

PEMBAHASAN

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kualitas Sistem Informasi, yang berarti kepuasan pengguna UMKM cenderung bersifat pasif dan tidak menjadi prediktor bagi peningkatan kualitas teknis sistem. Temuan ini menyanggah asumsi *feedback loop* dalam model DeLone dan McLean (2003), di mana kepuasan seharusnya memicu perbaikan sistem. Hal ini terjadi karena profil responden yang didominasi pendidikan SMA dan usaha rintisan memiliki literasi digital yang terbatas, sehingga kepuasan mereka sering kali bias pada kemudahan dasar (*ease of use*) tanpa menuntut standar objektif seperti integrasi data atau keamanan. Sejalan dengan Al-Hattami dan Kabra (2022) serta Alpian dan Nurlinda (2023), fenomena ini menegaskan bahwa persepsi subjektif pengguna tidak menjamin terciptanya sistem yang andal (objektif) sesuai prinsip Sistem Informasi Akuntansi (Hall, 2018), karena pengguna cenderung menerima kondisi sistem apa adanya tanpa evaluasi kritis.

Hipotesis yang menyatakan pengaruh langsung maupun mediasi Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja UMKM ditolak karena adanya kesenjangan antara respon afektif (kepuasan) dengan manfaat bersih (*net benefits*). Kepuasan pengguna terbukti hanya sebatas pada level klerikal (administrasi) dan belum mencapai level manajerial yang mampu mengolah data menjadi strategi bisnis, sehingga tidak berdampak signifikan pada kinerja finansial. Hal ini konsisten dengan teori Hall (2018) di mana sistem baru sebatas TPS (*Transaction Processing System*) dan belum dimanfaatkan sebagai MRS (*Management Reporting System*). Senada dengan temuan Silvia dkk. (2022) dan Bahri dan Putra (2023), kepuasan pengguna menjadi tidak relevan terhadap kinerja jika tidak dibarengi kompetensi interpretasi data, menjadikan

sistem informasi hanya sebagai "faktor higienis" yang menjaga operasional tetap berjalan namun tidak mendongkrak profitabilitas secara nyata.

Penelitian membuktikan bahwa Penggunaan Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Sistem Informasi, menegaskan bahwa aspek perilaku (*behavioral*) melalui mekanisme *learning by doing* lebih dominan daripada aspek afektif. Intensitas penggunaan sistem yang kritis berfungsi sebagai *adaptive maintenance* yang memantapkan fungsi TPS (*Transaction Processing System*) dan meminimalisir *bug* serta *human error*, sebagaimana ditekankan Hall (2018) mengenai pentingnya disiplin *input*. Temuan ini memvalidasi konsep *feedback loop* DeLone dan McLean (2003) serta sejalan dengan Sutriani dkk. (2019), Khuluq dkk. (2024), dan Lutfi (2022), bahwa jam terbang atau frekuensi penggunaan menjadi kunci utama bagi UMKM dengan latar belakang pendidikan terbatas untuk meningkatkan kualitas sistem secara nyata melalui adaptasi praktis, sekaligus menolak kekhawatiran informasi asimetris dari Al-Firdaus (2019).

Penggunaan Sistem secara langsung terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja UMKM, bahkan cenderung membebani jika tidak dikelola dengan baik. Hal ini disebabkan oleh analisis biaya-manfaat (*cost-benefit*), di mana biaya langganan dan waktu administrasi yang dikeluarkan oleh usaha rintisan sering kali lebih besar daripada utilitas yang diperoleh, sesuai dengan prinsip *diminishing marginal utility* dan *expected utility* dari Daniel Bernoulli (1738) yang diulas Modesti (2024). Konsisten dengan Silvia dkk. (2022) dan Handika dkk. (2025), penggunaan sistem tanpa tata kelola dan konversi menjadi informasi strategis hanya akan menjadi beban biaya operasional dan aktivitas klerikal yang tidak memberikan nilai tambah (*value added*) bagi profitabilitas perusahaan.

Berbeda dengan pengaruh langsungnya, Penggunaan Sistem terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja UMKM melalui mediasi Kualitas Sistem Informasi. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem hanyalah "bahan bakar" yang harus dikonversi menjadi "energi" berupa kualitas sistem (akurasi, integrasi, dan keandalan) agar dapat meningkatkan kinerja. Mekanisme ini sejalan dengan Sutriani dkk. (2019) dan Meiryani dkk. (2019), yang menegaskan bahwa partisipasi pengguna harus terlebih dahulu menghasilkan laporan keuangan/sistem yang berkualitas sebelum bisa berdampak pada strategi bisnis. Temuan ini menjadi solusi atas penolakan H5, menyimpulkan bahwa transformasi digital UMKM baru akan sukses jika penggunaan sistem diarahkan pada pematangan kualitas data, bukan sekadar aktivitas administrasi.

Kualitas Sistem Informasi terbukti menjadi variabel paling determinan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja UMKM, mengonfirmasi peran vital aspek teknis sebagai "kompensator kompetensi" bagi pengguna dengan latar belakang pendidikan menengah. Sistem yang berkualitas (andal, cepat, terintegrasi) menjamin validitas alur informasi akuntansi (Hall, 2018) dan meminimalisir kesalahan hitung manual, sehingga secara langsung meningkatkan efisiensi operasional dan mencegah kerugian finansial (*opportunity loss*). Temuan ini memperkuat model DeLone dan McLean (2003) dan selaras dengan Lutfi (2022) serta Sutriani dkk. (2019), bahwa di tengah keterbatasan sumber daya UMKM, kualitas

sistem menjadi aset strategis utama yang mengubah efisiensi teknis menjadi keunggulan kompetitif dan peningkatan laba yang nyata.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa dalam ekosistem UMKM yang didominasi oleh pelaku usaha rintisan berlatar belakang pendidikan menengah, variabel kepuasan pengguna tidak terbukti menjadi prediktor yang signifikan bagi peningkatan kualitas sistem maupun kinerja bisnis. Rasa puas pengguna cenderung terbatas pada aspek kemudahan operasional aplikasi (*ease of use*) dan belum menyentuh aspek strategis, sehingga kepuasan tersebut tidak serta-merta mendorong perbaikan teknis sistem atau terkonversi menjadi keuntungan finansial (manfaat bersih). Hal ini dipertegas dengan temuan bahwa penggunaan sistem secara langsung justru berpotensi membebani kinerja akibat adanya biaya layanan dan hambatan kurva pembelajaran (*learning curve*) di fase awal adopsi teknologi. Sebaliknya, penelitian ini membuktikan bahwa jalur keberhasilan implementasi teknologi terletak pada transformasi penggunaan menjadi kualitas. Intensitas penggunaan sistem yang disiplin terbukti mampu memantapkan validitas data, yang kemudian menciptakan sistem informasi berkualitas. Kualitas sistem informasi inilah yang menjadi variabel determinan paling krusial, di mana sistem yang andal, terintegrasi, dan responsif mampu menjadi landasan pengambilan keputusan manajerial yang efektif untuk mendongkrak kinerja UMKM secara nyata.

Temuan tersebut tidak lepas dari keterbatasan penelitian terkait homogenitas responden yang mayoritas berada pada level usaha rintisan dengan penggunaan sistem sebatas pencatatan transaksi harian (*Transaction Processing System*), serta belum terisolasinya variabel pengganggu seperti efisiensi biaya teknologi. Implikasi manajerial dari penelitian ini menuntut pelaku UMKM untuk melakukan transformasi pola pikir dari sekadar "mencatat" menjadi "menganalisis". Pengguna disarankan tidak hanya berhenti pada kepuasan administratif, melainkan harus selektif memilih sistem yang efisien secara biaya serta aktif memanfaatkan laporan keuangan untuk strategi bisnis guna mempercepat proses adaptasi teknologi. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan di masa depan, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan demografi pada usaha yang lebih mapan dan mengintegrasikan variabel literasi digital atau dukungan manajemen sebagai moderasi. Pendekatan jangka panjang juga sangat disarankan untuk menguji apakah dampak negatif penggunaan sistem terhadap kinerja di fase awal akan berubah menjadi positif seiring berjalannya waktu dan meningkatnya kompetensi pengguna.

REFERENSI

- Al-Hattami, H. M. & Kabra, J. D. (2022). The influence of accounting information system on management control effectiveness: The mediating role of user satisfaction. *Information Development*, 40(1), 87–100.
- Al-Hattami, H. M., Hashed, A. A. A., Kabra, J. D., Alsoufi, M. A. Z., Gaber, M. M. A. & Shuraim, A. M. A. (2022). Effect of AIS on planning process effectiveness: A case of SMEs in a less developed nation. *The Bottom Line*, 35(2-3), 33–52.
- Al-Firdaus, F. (2019). Peran intelijen perpajakan dalam menghadapi informasi keuangan asimetris. *Jurnal Info Artha*, 3(1), 1–11.
- Alpian, A. & Nurlinda, N. (2023). The influence of system quality, information quality, and service quality on user satisfaction through use in the Blibli marketplace. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(3), 613–622.
- Badan Pusat Statistik. (2023). Statistik telekomunikasi Indonesia 2022 (Publication No. 06300.2313). BPS-Statistics Indonesia. <https://www.bps.go.id>.

- Bahri, R. S. & Putra, Y. H. (2023). Optimizing information system management in micro, small, and medium enterprises: A COBIT 5 framework approach for enhanced quality. *@is The Best: Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise*, 8(2), 166–180.
- DeLone, W. H. & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Hall, J. A. (2018). *Accounting information systems* (10th ed.). Singapore: Cengage Learning.
- Khuluq, H., Purwanti, L. & Baridwan, Z. (2024). The Influence Of Accounting Information Systems In Improving The Effectiveness Of SMEs Financial Planning. *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*, 14(4), 1023-1043.
- Lutfi, A. (2022). Factors influencing the adoption of big data analytics in the digital transformation era: Case study of Jordanian SMEs. *Sustainability*, 14(3), 1-17.
- Modesti, P. (2024). On “Specimen Theoriae Novae de Mensura Sortis” of Daniel Bernoulli. *Decisions in Economics and Finance*, 48, 775–793.
- Meiryani, Sudrajat, J., Hakim, E. M. & Yadiati, W. (2019). The effect of user participation and user satisfaction on service quality in financial reporting practices in Indonesia. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(4), 4214-4223.
- Silvia, D., Sari, M. S. & Salma, N. (2022). Pengaruh sistem informasi akuntansi dan e-commerce terhadap kinerja UMKM di Kota Bandar Lampung. *Journal of Finance and Business Digital*, 1(2), 119–128.
- Sutriani, I. A. N., Animah. & Jumaidi, L. T. (2019). The effect of accounting information systems on the performance of MSMEs with the quality of financial statements as mediation variables (Study on trade business sector MSMEs in West Lombok Regency). *International Journal of Business, Economics and Law*, 19(5), 43–51.