



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 15167-15184

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Transformasi Digital dalam Pencatatan Transaksi: Perspektif Kasir sebagai Pengguna Aplikasi Akuntansi Digital pada UMKM di Kota Denpasar

Ni Wayan Marcia Dita Hita Cahyani, I Nyoman Gede Arya Diatmika

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Nasional

marciadita.cahyani@gmail.com, arya.diatmika@undiknas.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peran Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam perekonomian Indonesia, khususnya di Provinsi Bali yang memiliki ketergantungan tinggi pada sektor pariwisata. Meskipun jumlah UMKM terus berkembang, pengelolaan keuangan masih menjadi tantangan utama, terutama karena banyak pelaku usaha yang masih menggunakan metode pencatatan manual. Hal ini berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan, ketidakakuratan laporan keuangan, serta pengambilan keputusan yang kurang tepat. Seiring dengan perkembangan era digital dan Society 5.0, penerapan aplikasi pencatatan transaksi berbasis digital menjadi solusi yang dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi pengelolaan keuangan. Namun, tingkat adopsi digital pada UMKM di Bali masih relatif rendah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perspektif kasir sebagai pengguna akhir (end-user) terhadap penggunaan aplikasi pencatatan transaksi digital pada UMKM sektor makanan dan minuman di Kota Denpasar. Penelitian ini menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) dengan fokus pada dua konstruk utama, yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan menggali pengalaman, persepsi, serta hambatan yang dihadapi kasir dalam penggunaan aplikasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi di tingkat operasional UMKM. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan literatur terkait transformasi digital serta kontribusi praktis bagi pelaku UMKM dalam meningkatkan efektivitas implementasi digitalisasi keuangan guna meningkatkan daya saing usaha di era ekonomi digital.

Kata kunci: UMKM, Digital Accounting, TAM 3, Persepsi Kasir, Transformasi Digital

1. Latar Belakang

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu pilar penting dalam pembangunan perekonomian Indonesia. UMKM berkontribusi secara signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan penyediaan lapangan kerja bagi masyarakat, serta berperan aktif dalam pemberdayaan ekonomi lokal (Muhammad Faiz Akbar, Hidayat, 2024). Berdasarkan data Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia pada tahun 2024 UMKM di Indonesia telah memberikan kontribusi yang besar pada PDB dengan nilai yang mencapai 60%. Data tersebut menunjukkan besarnya peran UMKM dalam menopang perekonomian nasional.

Di Provinsi Bali, UMKM berperan signifikan dalam menopang perekonomian lokal yang sangat bergantung pada sektor pariwisata. Bali terkenal sebagai destinasi pariwisata internasional, keindahan alam dengan ragam kebudayaan yang kental menjadi daya tarik yang mendatangkan wisatawan dari mancanegara. Hal ini tentu menjadi suatu peluang bagi pelaku UMKM untuk membuka usaha dan menjajakan barang maupun jasa. Perkembangan jumlah UMKM di Provinsi Bali menunjukkan dinamika yang stabil dalam beberapa tahun terakhir, sebagaimana disajikan pada tabel 1.1.

Tabel 1. Perkembangan Jumlah UMKM di Provinsi Bali (2022-2024)

| Tahun | Jumlah UMKM (Unit) | Sumber Data |
|-------|--------------------|---|
| 2022 | 440.609 | (Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali, 2023) |

| | | |
|------|---------|---|
| 2023 | 439.609 | (Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali, 2024) |
| 2024 | 448.434 | (Anwar, 2025) |

Tabel 1 menunjukkan bahwa pada tahun 2023 terjadi sedikit penurunan jumlah UMKM, namun secara keseluruhan sampai dengan Desember 2024, jumlah UMKM di Bali sudah tercatat sebanyak 448.434 UMKM, hal ini menunjukkan adanya peningkatan sekitar 1,9% (Anwar, 2025). Dengan demikian, pertumbuhan UMKM di Provinsi Bali dapat dikategorikan stabil, yang mencerminkan dinamika dan keragaman aktivitas ekonomi daerah tersebut. Selain itu, keberadaan UMKM berkontribusi pada penciptaan lapangan kerja, peningkatan pendapatan masyarakat, dan penguatan sektor pariwisata.

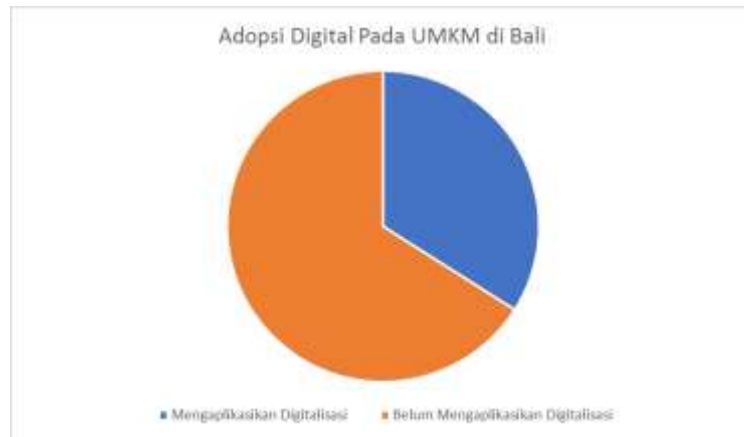
Perkembangan UMKM yang dinamis dalam beberapa tahun terakhir perlu diimbangi dengan pengelolaan internal yang baik agar dapat bertahan dari ketatnya persaingan. Kegagalan suatu UMKM bersaing umumnya terjadi ketika pengendalian internal usaha tidak berjalan secara optimal. Salah satu aspek krusial dalam pengendalian internal adalah manajemen keuangan, yang menjadi faktor penting dalam menentukan keberlangsungan dan keberlanjutan usaha.

Namun, manajemen keuangan sering kali salah satu tantangan besar bagi pelaku UMKM, hal ini dikarenakan sebagian besar pelaku usaha masih menggunakan metode pencatatan keuangan secara manual karena keterbatasan sumber daya dan teknologi yang memadai (Rachmanto & Utami, 2024). Metode pencatatan secara manual dapat menyebabkan berbagai masalah seperti kesalahan ketidakakuratan dalam pencatatan laporan keuangan. Sebaliknya, pencatatan yang baik dan terstruktur memberikan manfaat sebagai dasar pertimbangan keputusan terbaik, pemantauan aset dan utang, serta pelacak arus kas untuk menghindari likuiditas. Pada era serba canggih saat ini, masih banyak ditemukan pelaku UMKM yang mengandalkan buku kas atau catatan tangan. Metode manual ini meningkatkan risiko kesalahan pada laporan keuangan, berdampak negatif terhadap kesehatan finansial, dan berimbas pada pengambilan keputusan yang salah yang dapat menyebabkan UMKM tertinggal dari pesaing. Oleh karena itu, persaingan yang ketat menuntut pelaku UMKM untuk memberlakukan sistem pencatatan yang lebih efisien dan akurat.

Perkembangan era Society 5.0 mendorong digitalisasi dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor ekonomi. Integrasi teknologi seperti Artificial Intelligence (AI), Internet of Things (IoT), dan Big Data mendorong pergeseran paradigma dari sistem manual menuju otomatisasi yang dinilai lebih efisien. Digitalisasi merupakan suatu konsep peralihan dari manual ke sistem yang terotomatisasi, misalkan pengelolaan dokumen cetak beralih menjadi dokumen elektronik (Krisdiyawati & Maulidah, 2023). Peralihan ini adalah keharusan untuk meningkatkan produktivitas dan responsivitas dalam berbagai sektor, termasuk sektor perekonomian.

Peralihan digitalisasi ini menjadi tuntutan bagi pelaku UMKM untuk ikut beralih pada pengelolaan secara elektronik, yang disebut sebagai Digital Transformation. Dalam konteks UMKM, digitalisasi merombak cara usaha beroperasi dan berinteraksi dengan pelanggan menjadi lebih efisien. Salah satu aspek krusial dari perubahan digitalisasi ini adalah penerapan Digital Accounting. Adanya Digital Accounting memungkinkan pelaku UMKM mengelola keuangan usaha dengan lebih efisien dan transparan. Melalui perangkat lunak akuntansi digital, pelaku UMKM dapat memantau arus kas, mengelola faktur, dan menyusun laporan keuangan secara real-time, yang membantu mereka membuat keputusan lebih baik dan cepat. Salah satu penerapan digital accounting pada UMKM biasanya dilakukan dengan penggunaan aplikasi pencatatan transaksi. Aplikasi ini mempermudah proses pembukuan, menganalisis data keuangan, dan membantu pengambilan keputusan yang lebih cepat. Penelitian menunjukkan bahwa sistem akuntansi digital mempermudah proses pembukuan dan meminimalisir kesalahan akibat human error (Alya Ramadani et al., 2024)

Meskipun potensinya besar, kenyataannya masih banyak UMKM yang menghadapi kendala dalam adopsi aplikasi digital. Menurut Kepala Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Bali, I Wayan Ekadina, hingga Desember 2024 dari total 448.434 pelaku UMKM di Bali, baru sekitar 34% UMKM yang mengaplikasikan digitalisasi dalam pemasaran dan keuangan di Provinsi Bali (Sudiarta, 2025). Angka ini menandakan adanya kesenjangan yang cukup besar. Untuk memperjelas kesenjangan ini, kondisi adopsi digital UMKM di Bali dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Tingkat Adopsi Digitalisasi UMKM di Provinsi Bali (Desember 2024)

Angka dalam gambar 1 menunjukkan bahwa mayoritas 66% pelaku UMKM di Bali belum sepenuhnya mengadopsi digitalisasi. Hambatan utama sering kali berasal dari keterbatasan sumber daya manusia yang kurang terampil menggunakan teknologi.

Dalam konteks operasional harian, perspektif kasir sebagai pengguna akhir (end-user) menjadi sangat relevan untuk diteliti, terutama mereka yang bekerja pada UMKM. Kasir merupakan garda terdepan yang bertanggung jawab atas pencatatan transaksi harian. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi aplikasi pencatatan transaksi sangat bergantung pada tingkat pemahaman, ketrampilan, dan pengalaman kasir dalam menggunakannya. Kenyataan bahwa masih banyak kasir pada UMKM yang menghadapi keterbatasan dalam literasi digital maupun pemahaman dasar akuntansi menciptakan kesenjangan antara potensi manfaat teknologi dengan realitas penggunaan di lapangan.

Untuk memahami fenomenaini, penelitian akan menggunakan kerangka teori Technology Acceptance Model 3 (TAM 3). Model ini menekankan dua konstruk utama, yaitu Perceived Usefulness (manfaat yang dirasakan) dan Perceived Ease of Use (kemudahan penggunaan yang dirasakan). Penerapan TAM 3 dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi di kalangan kasir UMKM.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini akan difokuskan pada “Transformasi Digital dalam Pencatatan Transaksi: Perspektif Kasir sebagai Pengguna Aplikasi Akuntansi Digital Pada UMKM di Kota Denpasar.” Tujuan penelitian ini adalah untuk menggali pengalaman kasir dalam menggunakan aplikasi pencatatan transaksi digital, mengidentifikasi manfaat dan kemudahan yang dirasakan, serta menganalisis hambatan yang dihadapi. Melalui pemahaman dari perspektif kasir, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam memperkaya literatur mengenai transformasi digital pada UMKM, serta kontribusi praktis bagi pemilik UMKM, khususnya di sektor Makanan/Minuman, di Kota Denpasar dalam memperkuat efektivitas implementasi digitalisasi keuangan dan meningkatkan daya saing di era ekonomi digital.

2. Metode Penelitian

a) Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada UMKM di sektor Makanan/Minuman yang beroperasi di Kota Denpasar. Pemilihan Kota Denpasar sebagai lokasi penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, Kota Denpasar merupakan salah satu pusat aktivitas ekonomi di Bali dengan jumlah UMKM yang signifikan. Kontribusi sektor ini sangat krusial terhadap stabilitas ekonomi daerah, sehingga efektivitas operasionalnya melalui digitalisasi menjadi hal yang sangat penting untuk dikaji. Kedua, sebagian UMKM di Denpasar telah mulai mengadopsi teknologi digital, baik dalam pencatatan transaksi maupun pemasaran, sehingga relevan dengan fokus penelitian mengenai transformasi digital. Ketiga, karakteristik UMKM di Denpasar yang memiliki volume transaksi lebih tinggi dibandingkan usaha kecil menjadikan peran kasir sebagai end-user aplikasi pencatatan transaksi digital semakin penting untuk diteliti.

b) Jenis Data

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif (Sugiyono, 2023) dengan menggunakan pendekatan eksploratif yang meneliti fenomena sosial dalam konteks tertentu. Fokus utama penelitian diarahkan pada pemahaman, pengalaman, pandangan, dan persepsi kasir sebagai end-user aplikasi pencatatan transaksi pada UMKM di sektor Makanan/Minuman di Kota Denpasar. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggali makna dan konteks yang tidak dapat diukur secara kuantitatif. Melalui wawancara mendalam dan observasi, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang mendalam dan komprehensif mengenai manfaat, tantangan, serta faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi pencatatan transaksi digital di kalangan kasir UMKM di sektor Makanan/Minuman.

c) Sumber Data

Sumber data merupakan segala informasi yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mencapai tujuan penelitian (Sugiyono, 2023). Dalam penelitian kualitatif, data dapat diperoleh dari berbagai sumber, baik yang diperoleh secara langsung di lapangan maupun dari dokumen atau literatur yang relevan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari sumber primer dan sumber sekunder, sebagai berikut:

1. Sumber Primer

Sumber primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari informan di lapangan tanpa melalui perantara (Sugiyono, 2023). Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui dua teknik pengumpulan data. Yang pertama melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dengan kasir yang bekerja pada UMKM di sektor Makanan/Minuman di Kota Denpasar dan telah menggunakan aplikasi pencatatan transaksi digital minimal selama tiga bulan. Yang kedua dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung terhadap aktivitas kasir saat menggunakan aplikasi pencatatan transaksi, untuk memahami proses penggunaan, kendala, dan pola interaksi yang terjadi. Sumber primer ini digunakan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan pandangan kasir sebagai end-user dalam konteks penerapan teknologi digital pada UMKM di sektor Makanan/Minuman.

2. Sumber Sekunder

Sumber Sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara, baik yang telah didokumentasikan oleh pihak lain maupun yang bersumber dari literatur ilmiah (Sugiyono, 2023). Sumber sekunder dalam penelitian ini meliputi bukti-bukti transaksi di UMKM di sektor Makanan/Minuman, buku referensi dan literatur terkait akuntansi digital dan teori Teknologi Acceptance Model 3 (TAM 3), artikel jurnal maupun laporan penelitian yang berkaitan, serta data resmi dari instansi pemerintah seperti Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Bali yang berkaitan dengan transformasi digital UMKM. Sumber sekunder digunakan untuk memperkuat pemahaman teoritis, membandingkan hasil temuan lapangan, dan mendukung proses triangulasi data.

d) Informan Penelitian

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling (Sugiyono, 2023), yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, informan dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu informan kunci dan informan pendukung, hal ini dilakukan untuk memastikan kedalaman dan keabsahan data.

1. Informan Kunci (Key Informant)

Informan kunci adalah subjek utama penelitian yang memiliki pengalaman langsung, mendalam, dan paling relevan dengan fokus permasalahan. Dalam penelitian ini, kasir ditetapkan sebagai informan kunci. Kriteria dari kasir yang dipilih sebagai informan adalah sebagai berikut: kasir yang bekerja pada UMKM di sektor Makanan/Minuman di Kota Denpasar, serta telah menggunakan aplikasi pencatatan transaksi digital selama minimal 3 bulan. Kriteria ini dipilih karena kasir merupakan end-user aplikasi dan garda terdepan dalam interaksi dengan pelanggan, sehingga paling memahami dan merasakan persepsi kemudahan serta persepsi

kebermanfaatan dari aplikasi yang digunakan. Selain itu, hal ini dilakukan untuk menyesuaikan dengan batasan fokus penelitian serta memastikan bahwa informan memiliki pengalaman yang cukup untuk memberikan pandangan reflektif dan komprehensif tentang manfaat, kendala, dan tantangan yang dihadapi. Jumlah informan direncanakan minimal 10 orang kasir, atau hingga data mencapai titik jenuh (data saturation).

2. Informan Pendukung (Supporting Informant)

Informan pendukung adalah pihak yang dapat memberikan informasi kontekstual, data tambahan, atau konfirmasi terhadap informasi yang diberikan oleh informan kunci, terutama yang berkaitan dengan kebijakan manajemen dan aspek pendukung teknologi. Dalam penelitian ini, informan pendukung yang dipilih adalah pemilik/manajer usaha UMKM di sektor Makanan/Minuman. Pemilihan ini dilakukan karena mereka menyediakan kebijakan adopsi teknologi, dukungan manajemen (pelatihan/fasilitas), serta melihat dampak aplikasi dari perspektif strategis. Informasi yang mereka sangat relevan untuk mengonfirmasi faktor-faktor eksternal seperti Subjective Norm dan Facilitating Control dalam kerangka TAM 3.

e) Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara. Pedoman wawancara digunakan sebagai panduan bagi peneliti dalam melakukan wawancara mendalam dengan informan, yaitu kasir pada UMKM di sektor Makanan/Minuman di Kota Denpasar. Pedoman ini berisi daftar pertanyaan terbuka yang disusun berdasarkan konstruk utama dalam Technology Acceptance Model 3 (TAM 3), yaitu Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use. Pedoman ini membantu menjaga fokus wawancara agar tetap sesuai dengan tujuan penelitian, namun tetap memberikan fleksibilitas bagi informan untuk menjelaskan pengalaman mereka secara mendalam. Sebagai alat bantu dalam pelaksanaan instrumen penelitian, peneliti juga menggunakan alat perekam suara untuk merekam hasil wawancara guna memastikan tidak ada informasi yang terlewat. Penggunaan alat perekam dilakukan dengan seizin informan untuk tetap menjaga etika penelitian. Selain itu, peneliti juga menggunakan alat tulis sebagai sarana mencatat dan menyimpan data hasil wawancara.

f) Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas atau perilaku subjek penelitian di lokasi penelitian (Sugiyono, 2023). Observasi dilakukan dengan mengamati subyek dan obyek penelitian kemudian mencatat hal-hal terkait dari fenomena yang muncul dalam penelitian. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara partisipatif, di mana peneliti hadir secara langsung di lokasi untuk mengamati aktivitas kasir pada UMKM di sektor Makanan/Minuman di Kota Denpasar saat menggunakan aplikasi pencatatan transaksi digital. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai cara kasir berinteraksi dengan aplikasi, hambatan yang muncul, serta konteks lingkungan kerja yang dapat memengaruhi penggunaan aplikasi tersebut.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan interaksi langsung antara peneliti dan informan untuk memperoleh informasi mendalam sesuai fokus penelitian (Sugiyono, 2023). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam (in depth interview) dengan jenis wawancara komunikasi semi terstruktur, dimana peneliti telah menyiapkan daftar pertanyaan berdasarkan pedoman wawancara, tetapi tetap memberikan ruang bagi informan untuk menjelaskan pandangannya secara bebas. Wawancara dilakukan secara tatap muka (face to face) dengan kasir yang bekerja pada UMKM di sektor Makanan/Minuman di Kota Denpasar dan telah menggunakan aplikasi pencatatan transaksi digital minimal selama 3 bulan. Teknik ini dipilih agar peneliti dapat menggali pengalaman, persepsi, dan tantangan yang dihadapi kasir dalam menggunakan aplikasi, sesuai dengan aspek-aspek dalam Technology Acceptance Model 3 (TAM 3), yaitu Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use.

g) Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (1992) dalam (Suparman, 2020), analisis data kualitatif dilakukan dengan memanfaatkan kata-kata yang disusun dalam bentuk teks yang lebih komprehensif atau deskriptif. Dalam proses memberikan makna terhadap data yang telah dikumpulkan, analisis dan interpretasi data menjadi langkah yang krusial. Proses analisis data melibatkan pengaturan urutan data, pengorganisasian ke dalam pola, kategori, dan unit deskripsi dasar, serta perbandingan dengan teori-teori yang mendasari penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis data interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Model ini menekankan bahwa proses analisis data bersifat siklus dan terus menerus selama penelitian berlangsung, dimulai sejak data dikumpulkan hingga penarikan kesimpulan akhir.

Proses analisis data dalam penelitian ini meliputi tiga tahapan utama, yaitu:

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data merupakan proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengubah data mentah yang diperoleh dari lapangan menjadi informasi yang bermakna. Pada tahap ini, peneliti meninjau kembali hasil wawancara dan observasi terhadap kasir UMKM di sektor Makanan/Minuman di Kota Denpasar, kemudian memilih data yang relevan dengan fokus penelitian, terutama yang berkaitan dengan aspek Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use dalam Technology Acceptance Model 3 (TAM 3). Hasil reduksi data berupa ringkasan wawancara, kutipan penting dari informan, serta catatan lapangan yang telah dikategorikan ke dalam tema-tema awal.

2. Penyajian Data (Data Display)

Tahap ini merupakan proses menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk yang sistematis agar mudah dipahami dan diinterpretasikan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif, tabel, atau matriks tematik, yang menggambarkan pengalaman kasir dalam menggunakan aplikasi pencatatan transaksi digital, termasuk manfaat, kemudahan, serta kendala yang dihadapi. Tahapan ini membantu peneliti mengidentifikasi hubungan antar tema dan mempermudah proses penarikan kesimpulan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing and Verification)

Tahap terakhir adalah proses menafsirkan makna data yang telah disajikan dan menarik kesimpulan sementara berdasarkan pola dan tema yang muncul. Kesimpulan ini kemudian diverifikasi secara berulang melalui proses member check kepada informan dan triangulasi data untuk memastikan keabsahan hasil temuan. Proses ini bersifat interaktif dan iteratif, di mana peneliti dapat kembali ke tahap reduksi atau penyajian data apabila ditemukan informasi baru atau ketidaksesuaian selama proses analisis.

Dengan menerapkan model analisis data Miles dan Huberman ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pengalaman kasir sebagai end-user dalam menggunakan aplikasi pencatatan transaksi digital di UMKM di sektor Makanan/Minuman di Kota Denpasar, serta bagaimana faktor-faktor dalam TAM 3 memengaruhi penerimaan teknologi tersebut.

h) Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Untuk memastikan keabsahan dan kredibilitas data dalam penelitian ini, digunakan metode triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu sendiri untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Metode triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan informasi yang diperoleh melalui berbagai sumber informan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan verifikasi data dari beberapa kasir yang bekerja pada UMKM di sektor Makanan/Minuman di Kota Denpasar untuk memastikan konsistensi informasi terkait pengalaman penggunaan aplikasi pencatatan transaksi digital. Kemudian peneliti

akan mengecek silang (cross-check) atau membandingkan data dari informan kunci (kasir) dengan data yang diberikan oleh informan pendukung (manajer/pemilik) untuk memastikan keabsahan dan kredibilitas temuan.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data terhadap sumber yang sama, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teknik digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih utuh tentang fenomena yang diteliti serta untuk mengonfirmasi kebenaran data yang diperoleh dari hasil wawancara.

3. Hasil dan Diskusi

a) Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Denpasar, Provinsi Bali, yang secara geografis terletak pada posisi 08°35'31" – 08°44'49" Lintang Selatan dan 115°10'23" – 115°16'27" Bujur Timur. Secara administratif, Kota Denpasar memiliki luas wilayah 127,78 km² yang terbagi ke dalam empat kecamatan, yaitu Denpasar Utara, Denpasar Timur, Denpasar Selatan, dan Denpasar Barat. Meski Kota Denpasar terbagi menjadi empat kecamatan yang memiliki karakteristik wilayah dan potensi ekonomi yang beragam, namun secara kolektif mendukung ekosistem UMKM. Berikut adalah rincian profil singkat empat kecamatan yang menjadi cakupan wilayah penelitian:

1. Kecamatan Denpasar Utara

Wilayah ini merupakan pintu masuk utama dari utara yang menghubungkan pusat kota dengan daerah penyangga seperti Kabupaten Badung. Denpasar Utara memiliki perkembangan pesat dalam sektor jasa dan kuliner, terutama di sepanjang jalur utama yang banyak ditempati oleh pelaku UMKM sektor makanan dan minuman yang menyasar segmentasi mahasiswa dan pekerja kantor. Kecamatan ini terdiri dari 9 desa dan 2 kelurahan, yang terdiri atas Kelurahan Tonja, Kelurahan Peguyangan, Desa Dangin Puri Kaja, Desa Dangin Puri Kauh, Desa Dangin Puri Kangin, Desa Pemecutan Kaja, Desa Ubung Kaja, Desa Ubung, Peguyangan Kaja, Desa Peguyangan Kangin, dan Desa Dauh Puri Kaja.

2. Kecamatan Denpasar Timur

Kecamatan ini dikenal sebagai pusat pemerintahan dan pendidikan tinggi. Karakteristik UMKM di wilayah ini banyak didominasi oleh unit usaha yang melayani kebutuhan pegawai pemerintahan dan populasi pelajar. Kecamatan ini terdiri atas 4 Kelurahan dan 7 Desa, yang terdiri atas Kelurahan Dangin Puri, Kelurahan Sumerta, Kelurahan Kesiman, Kelurahan Penatih, Desa Dangin Puri Kelod, Desa Sumerta Kaja, Desa Sumerta Kauh, Desa Sumerta Kelod, Desa Kesiman Kertalangu, Desa Kesiman Petilan, dan Desa Penatih Dangin Puri.

3. Kecamatan Denpasar Selatan

Sebagai wilayah yang bersentuhan langsung dengan kawasan pariwisata, seperti kawasan sanur dan sekitarnya, Denpasar Selatan memiliki volume transaksi sektor makanan dan minuman yang sangat tinggi. Dinamika pariwisata urban di wilayah ini menuntut kecepatan pelayanan transaksi yang tinggi, sehingga penggunaan aplikasi akuntansi digital menjadi kebutuhan primer bagi operasional UMKM. Wilayah ini terdiri atas 6 kelurahan dan 4 desa, yaitu Kelurahan Sanur, Kelurahan Panjer, Kelurahan Renon, Kelurahan Pedungan, Kelurahan Sesetan, Kelurahan Serangan, Desa Sanur Kaja, Desa Sanur Kauh, Desa Sidakarya, dan Desa Pemogan.

4. Kecamatan Denpasar Barat

Wilayah ini merupakan pusat aktivitas perdagangan dan pemukiman terpadat di Kota Denpasar. Kecamatan ini sendiri terbagi menjadi 3 kelurahan dan 8 desa, yang terdiri atas Kelurahan Pemecutan, Kelurahan Padangsambian, Kelurahan Dauh Puri, Desa Pemecutan Klod, Desa Padangsambian Klod, Desa Padangsambian Kaja, Desa Dauh Puri Kangin, Desa Dauh Puri Kauh, Desa Dauh Puri Klod, Desa Tegal Harum, dan Desa Tegal Kerta.

Pemilihan Kota Denpasar sebagai lokasi penelitian ditetapkan berdasarkan beberapa pertimbangan. Pertama, Denpasar merupakan salah satu daerah di Provinsi Bali dengan populasi UMKM yang signifikan, di mana digitalisasi menjadi kunci efektivitas operasional dalam menjaga stabilitas ekonomi daerah. Kedua, UMKM di Kota Denpasar sudah banyak yang mengadopsi teknologi digital. Ini memberikan relevansi yang kuat terhadap fokus penelitian yang mengarah pada transformasi digital.

b) Deskripsi Data

1) Deskripsi Data Penelitian

Paparan data penelitian ini bersumber dari interaksi langsung dengan informan melalui wawancara mendalam secara tatap muka. Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling sesuai dengan kriteria penelitian. Proses analisis data diarahkan untuk mengonstruksi pemahaman baru serta menarik kesimpulan yang relevan terhadap pokok permasalahan penelitian.

2) Deskripsi Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini ditentukan melalui teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan atau kriteria tertentu (Sugiyono, 2023). Kriteria utama yang ditetapkan peneliti adalah individu yang berprofesi sebagai kasir pada UMKM di Kota Denpasar dan telah mengoperasikan aplikasi pencatatan transaksi digital dalam aktivitas pekerjaan sehari-hari. Pemilihan teknik ini bertujuan untuk memastikan kecukupan dan kedalaman informasi terkait fenomena transformasi digital yang sedang diteliti. Mengingat fokus penelitian ini adalah eksplorasi subjektif pengguna, maka sepuluh orang informan yang terpilih diharapkan dapat merepresentasikan pengalaman riil mereka sebagai seorang kasir di lapangan. Representasi ini mencakup keragaman jenis usaha (mulai dari sektor makanan tradisional hingga kedai kopi modern) serta skala usaha (mikro, kecil, dan menengah) guna memperoleh data yang komprehensif mengenai proses digitalisasi dalam pencatatan transaksi dari perspektif operasional.

Profil singkat sepuluh informan yang menjadi narasumber dalam penelitian ini dirangkum dalam tabel berikut:

Tabel 2. Profil Informan Penelitian

| Nama Kasir | Lama Pengalaman Menggunakan Aplikasi | UMKM Tempat Bekerja | Jenis UMKM |
|------------|--------------------------------------|---------------------|------------|
| Suci | 1 Tahun | Gerai Kue Kering | Mikro |
| Krisna | 3 Tahun | Gerai Mochi | Mikro |
| Yuliana | 3 Bulan 1 Minggu | Kedai Jus Alpukat | Kecil |
| Eci | 3 Tahun | Gerai Pastry | Kecil |
| Ulfa | 3 Bulan | Gerai Lumpia | Mikro |
| Lori | 3 Bulan | Kedai Jus Jeruk | Kecil |
| Tia | 3 Bulan | Gerai Camilan | Kecil |
| Tina | 4 Bulan | Gerai Serabi | Menengah |
| Edo | 4 Bulan | Kedai Kopi | Menengah |
| Angel | 3 Bulan 3 Minggu | Gerai Kue | Mikro |

Sumber : Hasil Wawancara (2026)

c) Analisis dan Penyajian Data Hasil Wawancara

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui pendekatan analisis tematik yang sistematis. Proses ini diawali dengan reduksi data dari transkrip wawancara mendalam terhadap sepuluh informan utama untuk mengidentifikasi pola dan tema yang muncul berdasarkan kerangka Technology Acceptance Model 3 (TAM 3).

Seluruh hasil wawancara mendalam dari sepuluh informan dipilih dan disederhanakan untuk memisahkan informasi yang relevan dengan fokus penelitian dan informasi yang bersifat mendukung pernyataan informan (Hadi et al., 2021). Proses ini bertujuan untuk menajamkan data agar lebih terorganisir dan terfokus pada perspektif kasir terhadap aplikasi akuntansi digital.

Selanjutnya, peneliti melakukan kategorisasi informasi melalui proses pengodean (coding) yang sistematis guna mengelompokkan pernyataan informan ke dalam tema-tema besar, seperti pengalaman selama adaptasi, persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, hingga hambatan teknis yang dihadapi (Suparman, 2020). Tahapan pengodean ini dilakukan secara bertahap, dimulai dari mengidentifikasi label awal dari setiap pernyataan, hingga menghubungkan antar kategori sesuai dengan indikator TAM 3. Dengan melakukan kategorisasi ini, peneliti dapat menemukan korelasi dari beragam jawaban informan sehingga diperoleh struktur data yang logis. Hasil dari proses ini kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang didukung oleh kutipan langsung (verbatim) dari informan untuk menjaga orisinalitas temuan. Proses diakhiri dengan penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan membandingkan pola-pola yang terbentuk dari setiap informan guna mendapatkan gambaran utuh mengenai tingkat penerimaan teknologi pada UMKM di Kota Denpasar.

1. Analisis Hasil Wawancara Tematik (Proses Coding)

Proses analisis dengan coding dilakukan untuk mengidentifikasi pola jawaban dari sepuluh informan terkait transformasi digital pencatatan transaksi. Kategorisasi dalam proses pengodean ini diselaraskan dengan indikator-indikator dalam kerangka Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) guna memastikan analisis tetap relevan dengan tujuan penelitian. Adapun ringkasan pengkodean yang merepresentasikan perspektif kolektif seluruh informan dirangkum dalam Tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 3. Analisis Hasil Wawancara Tematik

| Tema Utama (TAM 3) | Kode / Sub-Tema | Frekuensi | Kutipan Kunci (Key Quote) |
|-------------------------|------------------------------------|-----------|--|
| Perceived Ease of Use | Antarmuka Intuitif & Adaptabilitas | 10/10 | “Gampang dipakai, sama sekali nggak ngerasa kesusahan.” (I1) |
| Perceived Usefulness | Otomatisasi & Akurasi Laporan | 10/10 | “Pastinya sangat membantu banget. Kembaliannya langsung keliatan di aplikasi.” (I4) |
| Facilitating Conditions | Pelatihan & Dukungan Infrastruktur | 8/10 | “Sebelumnya, kita dapet pelatihan dari pihak manajemen.” (I8) |
| Subjective Norm | Dukungan & Instruksi Atasan | 8/10 | “Sangat mendukung sih, membantu banget kalo terus memakai aplikasi ini.” (I7) |
| Computer Anxiety | Ketergantungan Jaringan | 7/10 | “Kalo misalnya ada masalah WIFI, terus pelanggan mau bayar pake QRIS, disitu bikin pusing.” (I3) |
| Image & Self Efficacy | Profesionalisme & Kepercayaan Diri | 10/10 | “Kalo profesional itu sih iya. Soalnya aplikasinya tuh ngebuat kasir keliatan lebih modern.” (I10) |

Berdasarkan ringkasan pengkodean pada Tabel 4.2, ditemukan pola yang menunjukkan tingkat penerimaan teknologi yang sangat tinggi di kalangan kasir UMKM di Kota Denpasar. Data menunjukkan bahwa seluruh informan sepakat mengenai kemudahan penggunaan (Perceived Ease of Use) dan kemanfaatan nyata (Perceived Usefulness) dari aplikasi pencatatan transaksi digital. Hal ini mengindikasikan bahwa transisi dari pencatatan manual ke digital tidak lagi dipandang sebagai beban teknis, melainkan sebagai solusi atas kompleksitas perhitungan transaksi dan pelaporan keuangan (Nuraini et al., 2025).

Lebih lanjut, aspek Facilitating Control dan Subjective Norm menjadi fondasi eksternal yang kuat dalam digitalisasi pada pencatatan transaksi. Adanya dukungan berupa pelatihan dari manajemen serta instruksi langsung dari pemilik usaha selaku atasan menciptakan lingkungan yang suportif bagi kasir untuk beradaptasi. Hal ini sejalan dengan kerangka TAM 3 yang menempatkan pengaruh sosial dan dukungan organisasi sebagai pendorong penggunaan teknologi (Dayana Kam, 2024). Meskipun seluruh informan merasa terbantu, muncul hambatan pada aspek Computer Anxiety. Secara keseluruhan, kecemasan ini tidak berasal dari perasaan bingung selama masa-masa awal dalam adaptasi penggunaan aplikasi. Tidak juga berakar pada ketidakmampuan individu dalam mengoperasikan aplikasi, melainkan pada faktor eksternal berupa kestabilan dari jaringan internet (WIFI). Hal ini menunjukkan bahwa masalah pada ketergantungan jaringan dapat mengganggu alur pelayanan pada saat jam sibuk.

Terakhir, temuan pada tema Image dan Self-Efficacy memberikan dimensi psikologis yang penting. Penggunaan aplikasi digital ternyata tidak hanya berfungsi sebagai alat hitung, tetapi juga meningkatkan citra profesional para kasir di mata pelanggan. Rasa percaya diri ini muncul karena proses transaksi menjadi lebih transparan, akurat, dan modern, yang pada akhirnya memperkuat citra profesionalitas kasir itu sendiri (Saragih et al., 2025).

2. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data berikut merupakan bukti tekstual yang diambil langsung dari transkrip wawancara dengan sepuluh informan untuk memperkuat kategori-kategori yang telah diidentifikasi pada tahap pengkodean (coding). Data ini disajikan guna memberikan gambaran autentik mengenai pengalaman kasir dalam proses transformasi digital di tempat kerja masing-masing.

a. Persepsi Terhadap Kemudahan dan Kemanfaatan Aplikasi

Data penelitian menunjukkan kejenuhan data (data saturation) yang sangat kuat pada aspek kemudahan penggunaan (perceived ease of use). Seluruh informan secara kolektif mengonfirmasi bahwa aplikasi akuntansi digital memiliki antarmuka yang intuitif dan jauh lebih sederhana dibandingkan metode manual. Dalam proses transformasi ini, ditemukan dua pola adaptasi yang konsisten di kalangan kasir UMKM.

Pola pertama mengenai para kasir yang beradaptasi dengan instan (User-Friendly Experience). Informan 1,2,4, dan 9 menunjukkan pola adaptasi tanpa hambatan teknis. Kemudahan ini didorong oleh pengalaman penggunaan teknologi serupa sebelumnya, seperti yang terjadi pada informan 2. Selain itu, desain sistem yang dianggap sangat sederhana sehingga dapat langsung dioperasikan tanpa kendala berarti.

Pola kedua mengenai adaptasi progresif (Learning Curve). Hal ini dialami oleh informan 3,5,7,8, dan 10 mengalami fase “kebingungan” atau merasa “agak ribet” pada hari pertama penggunaan. Menariknya, pola ini mencapai titik jenuh yang sama yaitu, hambatan tersebut bersifat sementara dan hanya memerlukan waktu beberapa hari untuk mencapai kemahiran penuh. Contohnya, informan 10 yang menyebutkan bahwa bantuan langsung dari atasan di lapangan membantunya dalam mempercepat proses transisi dari bingung menjadi terbiasa.

Lebih lanjut, saturasi data ditemukan pada dimensi kemanfaatan yang dirasakan (perceived usefulness). Manfaat paling krusial yang dirasakan adalah efisiensi waktu transaksi dan akurasi perhitungan nominal. Data juga menunjukkan konsistensi jawaban bahwa fitur penghitungan kembalian otomatis, seperti yang ditekankan oleh Informan 4 dan 10, yang mengatakan bahwa fungsi sistem ini yang paling meringankan beban kerja. Dengan aplikasi digital ini, kasir tidak perlu lagi melakukan penghitungan amaneal di luar kepala atau di kertas, yang secara langsung meminimaisir risiko kesalahan manusia (human error). Dampak nyata dari kemanfaatan ini adalah terciptanya pelayanan yang lebih cepat bagi pelanggan, terutama saat menghadapi lonjakan transaksi (peak hours). Hal ini membuktikan bahwa teknologi digital telah menjadi instrument krusial yang tidak hanya memperlancar operasional, tetapi juga memberikan rasa aman bagi kasir karena data penjualan tersimpan secara rapi, teratur, dan mudah untuk diperiksa ulang (cross-check).

b. Pengaruh Dukungan Organisasi dan Lingkungan Sosial

Hasil penelitian menunjukkan adanya kejenuhan data yang signifikan terkait pengaruh faktor pendorong eksternal dalam proses transformasi digital. Secara kolektif, para kasir mengungkapkan bahwa keberhasilan

mereka melewati masa transisi teknologi sangat dipengaruhi oleh kondisi fasilitas (*facilitating conditions*) dan norma subjektif (*subjective norm*) yang diciptakan oleh pihak manajemen. Data mencapai titik jenuh pada temuan bahwa hampir seluruh informan (kecuali yang sudah memiliki pengalaman sebelumnya seperti Informan 2 dan 6) menerima dukungan berupa pelatihan dari pemilik usaha atau manajemen. Meskipun durasi pelatihan cenderung singkat, bahkan terkadang hanya satu hari (Informan 8), hal ini masih dianggap memadai karena disertai dengan pendampingan langsung. Pola yang muncul menunjukkan bahwa peran atasan bukan hanya sebagai penyedia perangkat teknis, melainkan juga sebagai mentor aktif. Informan 10, misalnya, menekankan bagaimana atasan memberikan bimbingan langsung saat terjadi kesalahan input pada masa awal penggunaan. Hal ini membuktikan bahwa dukungan emosional dan teknis secara simultan mampu menurunkan hambatan psikologis kasir dalam menghadapi teknologi baru.

Terdapat konsistensi jawaban yang kuat mengenai pengaruh ekspektasi pemilik usaha terhadap perilaku kasir. Para informan (seperti Informan 1, 3, 4, 5, dan 7) secara selaras menyatakan bahwa dukungan penuh dan keinginan atasan agar aplikasi terus digunakan menjadi motivasi eksternal yang dominan. Adanya visi dari pemilik UMKM untuk mewujudkan sistem yang lebih cepat dan rapi menciptakan standar kerja baru yang harus dipenuhi oleh kasir.

Konsistensi jawaban dari sepuluh informan ini menegaskan bahwa transformasi digital di level UMKM tidak hanya bergantung pada kecanggihan aplikasi, tetapi sangat ditentukan oleh ekosistem pendukungnya. Dukungan manajerial yang hadir dalam bentuk pelatihan dan ekspektasi yang jelas terhadap kualitas laporan keuangan merupakan variabel kunci (*key drivers*) yang memastikan teknologi ini tidak hanya diadopsi, tetapi juga digunakan secara berkelanjutan dalam operasional harian.

c. Keresahan Akibat Faktor Infrastruktur

Terdapat kesepakatan absolut atau saturasi total di antara sepuluh informan mengenai hambatan utama operasional dalam transformasi digital ini. Data penelitian secara konsisten mengarah pada satu variabel eksternal tunggal, yaitu stabilitas infrastruktur jaringan (*Wi-Fi* dan sinyal seluler). Temuan ini sangat jenuh karena hampir seluruh informan (Informan 1, 3, 4, 5, 7, 8, dan 10) secara spontan menyebutkan internet sebagai satu-satunya kendala yang signifikan.

Pola keresahan ini muncul karena sifat aplikasi yang bergantung pada konektivitas (*cloud-based*). Meskipun para kasir merasa sangat kompeten secara individu dalam mengoperasikan fitur aplikasi, ketergantungan sistem pada sinyal menjadi sumber kecemasan profesional. Informan 3 dan 7 secara spesifik menggambarkan bagaimana fluktuasi jaringan menciptakan situasi yang membingungkan dan membuat "pusing", terutama ketika pelanggan ingin melakukan pembayaran digital (seperti *QRIS*) namun sistem terhambat oleh koneksi yang lambat.

Saturasi data menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital pada UMKM di Kota Denpasar masih sangat rentan terhadap kondisi teknis di luar kendali pengguna. Pola ini mengonfirmasi bahwa kendala utama bukan lagi pada ketidakmampuan manusia (*human inability*), melainkan pada kesenjangan infrastruktur teknis. Secara psikologis, ketidakstabilan ini memengaruhi kenyamanan kasir; mereka merasa performa pelayanan mereka yang biasanya cepat menjadi terdegradasi hanya karena faktor sinyal, yang pada akhirnya memicu harapan kolektif agar aplikasi di masa depan dapat memiliki fitur mode luring (*offline mode*) untuk menjaga konsistensi pelayanan.

d. Peningkatan Citra Diri dan Rasa Percaya Diri Profesionan

Temuan terakhir yang mencapai titik jenuh adalah dampak psikologis positif yang signifikan terhadap identitas kerja kasir. Secara konsisten, seluruh informan mengungkapkan bahwa penggunaan teknologi digital telah merekonstruksi "**citra profesional**" mereka, baik di mata pribadi maupun di mata pelanggan.

Data menunjukkan pola persepsi yang selaras: penggunaan aplikasi (terutama melalui perangkat *smartphone* atau tablet) membuat operasional kasir terlihat lebih modern, canggih, dan terpercaya. Informan 6 dan 10 menekankan bahwa citra kasir menjadi "lebih baik" dan "kelihatan lebih profesional" karena tidak lagi menggunakan metode tradisional yang dianggap kuno. Efisiensi yang dihasilkan aplikasi—seperti kecepatan cetak struk dan ketepatan hitungan—berkontribusi langsung pada peningkatan rasa percaya diri kasir.

Mereka merasa lebih yakin dan "tidak takut salah" (seperti yang diungkapkan Informan 10) terhadap akurasi pencatatan keuangan yang dihasilkan. Saturasi data pada poin ini membuktikan bahwa transformasi digital telah memberikan dimensi dampak sosial-kultural bagi tenaga kerja UMKM. Teknologi bukan sekadar alat bantu hitung, melainkan simbol kompetensi yang memperkuat identitas mereka sebagai pekerja yang adaptif dan modern. Rasa bangga ini muncul karena mereka merasa mampu memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada pelanggan melalui layanan yang transparan dan akurat, yang secara otomatis meningkatkan nilai tawar profesi mereka di lingkungan kerja.

d) Pembahasan

1. Transformasi Digital dan Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use)

Proses transformasi digital pada UMKM sektor makanan dan minuman di Kota Denpasar menunjukkan pola adaptasi yang sangat dinamis dari perspektif kasir sebagai pengguna akhir (end-user). Berdasarkan hasil wawancara terhadap sepuluh informan, ditemukan bahwa mayoritas kasir merasakan kemudahan operasional yang signifikan setelah melewati fase awal adaptasi. Informan 1 dan informan 9 secara eksplisit menyatakan bahwa aplikasi pencatatan transaksi digital yang digunakan mudah dipelajari dan digunakan sejak hari pertama mereka menggunakan aplikasi tersebut. Sebagaimana dinyatakan oleh informan 1 "Gampang dipakai, sama sekali nggak kesusahan pas make aplikasinya." Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi yang diadopsi oleh UMKM di Kota Denpasar memiliki tingkat kegunaan yang tinggi, di mana alur kerja aplikasi tersebut selaras dengan logika berpikir pengguna dalam memproses transaksi harian. Demikian sejalan dengan pernyataan informan 9 yang menyatakan "Sangat gampang dipakai, nggak susah buat dipelajari."

Melalui teknik triangulasi sumber, temuan ini dikonfirmasi oleh para Pemilik UMKM yang menjadi informan pendukung. Para pemilik usaha menyatakan bahwa dalam memilih aplikasi, mereka memprioritaskan aspek user-friendly, dimana aplikasi yang digunakan mudah untuk digunakan, sehingga karyawan tidak memerlukan waktu lama untuk belajar. Pemilik UMKM dari informan 9 mengonfirmasi secara langsung bahwa informan 9 tidak memerlukan waktu lama dalam mempelajari cara penggunaan aplikasi yang mereka gunakan sehari-hari. Hal ini membuktikan pernyataan informan 9 bahwa aplikasi yang mereka gunakan merupakan user-friendly.

Meskipun informan 1 dan informan 9 menyatakan bahwa mereka tidak mengalami kesulitan selama pengalaman awal penggunaan aplikasi, masih terdapat temuan mendalam pada informan lainnya yang tidak secara instan bisa menggunakan aplikasi pencatatan transaksi selama masa adaptasi awal mereka. Berbanding terbalik dengan informan 1 dan informan 9, beberapa informan mengaku pada masa awal adaptasi sempat mengalami fase kebingungan. Hambatan ini utamanya dipicu oleh minimnya pengalaman dalam menggunakan aplikasi pencatatan transaksi. Transformasi ini menuntut adanya pergeseran dari kebiasaan dari pencatatan manual atau penggunaan komputer meja menuju perangkat mobile, seperti smartphone atau tablet. Meski demikian, kebingungan tersebut bersifat temporer, seiring dengan meningkatnya intensitas dan frekuensi penggunaan harian, para kasir mulai menemukan ritme penggunaan yang efisien dan merasa semakin terbiasa dengan penggunaan aplikasi akuntansi digital ini.

Seperti yang dinyatakan informan 10 dalam wawancara yang dilakukan, "Ya awalnya bingung sih pasti, terus karena kan itu nggak pernah saya makenya, terus beberapa hari nyoba jadi terbiasa. Plus juga dibantu sama atasannya gitu". Hal ini juga selaras dengan pernyataan dari informan 8 yang mengatakan, "Sebenarnya kalo awal-awal ya cukup bingung, makin hari, makin sering kita buka, lebih mengerti cara penggunaannya". Lebih lanjut, keberhasilan ini juga sangat dipengaruhi oleh dukungan eksternal yang diterima oleh para kasir selama masa transisi. Pentingnya bantuan dari pihak manajemen dan rekan kerja yang lebih mahir membantu dalam mempercepat proses pembelajaran dan masa adaptasi awal. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan bukan hanya berasal dari desain teknis aplikasi itu sendiri, melainkan juga dari ekosistem kerja yang mendukung proses literasi digital (Nurfuaddi et al., 2025).

Keberhasilan melewati fase bingung ini merupakan hasil dari triangulasi antara niat belajar kasir dan dukungan dari manajemen. Pemilik UMKM menyatakan bahwa mereka menyadari adanya celah dalam literasi digital pada beberapa staf, sehingga manajemen memberikan ruang dan waktu bagi kasir untuk beradaptasi dengan transformasi digital ini. Dukungan eksternal berupa bantuan dari rekan kerja yang lebih mahir juga menjadi faktor penentu yang mempercepat proses literasi digital ini.

Secara teoritis, pengalaman para informan ini membuktikan bahwa desain antarmuka aplikasi akuntansi digital saat ini telah berhasil dijumpai dengan tingkat literasi teknologi pelaku UMKM di Kota Denpasar. Ketika kasir merasa bahwa penggunaan aplikasi tidak membebani pikiran mereka karena sistemnya yang sederhana, maka persepsi kemudahan penggunaan pun meningkat secara linear. Keselarasan fitur aplikasi dengan kebutuhan praktis kasir, seperti perhitungan kembalian otomatis dan rekapitulasi penjualan otomatis, telah mengubah persepsi teknologi dari sebuah hambatan menjadi sebuah solusi yang mempermudah beban kerja. Pada akhirnya, kemudahan yang dirasakan ini menjadi fondasi utama bagi para kasir untuk menerima transformasi digital secara utuh dalam aktivitas operasional harian mereka. Hasil triangulasi sumber mempertegas bahwa keberhasilan adopsi teknologi ini bersifat mutual, di mana kemudahan dari sistem yang dipilih oleh pemilik bertemu dengan kemampuan adaptasi kasir, sehingga tercipta fondasi kuat bagi penerimaan transformasi digital secara utuh dalam operasional harian.

2. Efisiensi Operasional dan Peningkatan Kinerja (Perceived Usefulness)

Dalam aspek kebermanfaatan seluruh informan sepakat bahwa digitalisasi dalam pencatatan transaksi memberikan dampak fundamental terhadap efisiensi kerja harian mereka. Penggunaan aplikasi ini tidak hanya mempercepat dalam hal proses pembayaran di meja kasir, tetapi juga secara otomatis mengurangi risiko kesalahan manusia (human error) dalam perhitungan nominal transaksi. Salah satunya terdapat fitur otomatisasi perhitungan kembalian yang sangat membantu dalam meringankan beban kognitif kasir, terutama saat menghadapi antrian pelanggan yang padat. Hal ini dinyatakan langsung oleh Informan 4, “Pastinya sangat membantu banget. Pastinya membantu meringankan perhitungan. Misalnya orang belanja 100 ribu, kembalinya langsung keliatan di aplikasi.” Dengan adanya sistem yang terkomputerisasi, kasir tidak lagi perlu melakukan kalkulasi manual yang rentan terhadap ketidakeelitian, sehingga akurasi transaksi tetap terjaga meskipun dalam kondisi tekanan kerja yang tinggi.

Melalui teknik triangulasi sumber, temuan mengenai pengurangan human error ini divalidasi oleh para pemilik UMKM. Pemilik usaha mengakui bahwa dengan adanya digitalisasi dalam pencatatan transaksi usaha mereka, kesalahan dari hitung manual bisa diminimalisir. Dengan penggunaan aplikasi akuntansi digital ini, para pemilik UMKM melaporkan bahwa tingkat akurasi pencatatan uang masuk kini meningkat secara signifikan, yang membuktikan bahwa persepsi kebermanfaatan yang dirasakan kasir selaras dengan dampak finansial yang dirasakan oleh manajemen UMKM (Kusumawati & Putri, 2024).

Lebih lanjut, transformasi digital ini terbukti meningkatkan kualitas keluaran (Output Quality) informasi keuangan secara signifikan. Sebagaimana yang dinyatakan oleh informan 2, “Menurut saya pribadi, aplikasi ini sangat meningkatkan kualitas hasil kerja saya selama ini.” Hal ini juga didukung oleh pernyataan informan 10 yang mengatakan bahwa hasil pencatatan dari sistem digital jauh lebih unggul dibandingkan metode manual karena menghasilkan data yang rapi, terstruktur, dan tersimpan secara sistematis. Kemudahan dalam melakukan verifikasi ulang atau pemeriksaan Riwayat transaksi menjadi salah satu keunggulan utama yang dirasakan. Informasi yang dihasilkan tidak hanya sekadar angka, melainkan laporan yang dapat langsung digunakan oleh pemilik UMKM untuk memantau performa penjualan secara real-time, yang pada sistem manual memerlukan waktu rekapitulasi yang jauh lebih lama.

Manfaat lain yang dirasakan oleh kasir adalah kelancaran operasional harian yang lebih terjamin. Sebagian besar informan menyatakan bahwa keberadaan aplikasi ini membuat alur kerja dari pemesanan hingga pembayaran menjadi lebih ringkas dan terintegrasi. Hal ini menciptakan persepsi bahwa teknologi digital bukan lagi sekadar alat tambahan, melainkan kebutuhan primer yang mendukung skalabilitas usaha. Di tengah volume transaksi yang tinggi pada sektor makanan atau minuman di Kota Denpasar, penggunaan aplikasi akuntansi digital menjadi Solusi teknis yang memungkinkan kasir untuk memberikan pelayanan yang lebih profesional dan responsive terhadap kebutuhan pelanggan.

Secara teoritis, temuan ini memperkuat konstruksi Perceived Usefulness dalam kerangka TAM 3, di mana Tingkat kepercayaan pengguna terhadap kegunaan teknologi berbanding lurus dengan peningkatan kinerja yang mereka rasakan. Ketika para kasir merasakan bahwa aplikasi tersebut secara nyata mampu memangkas waktu kerja dan meningkatkan ketepatan laporan, maka nilai guna teknologi tersebut menjadi sangat tinggi. Dampak jangka panjangnya, efisiensi yang tercipta dari digitalisasi ini tidak hanya menguntungkan kasir secara individu dalam hal kemudahan pekerjaan, tetapi juga memberikan nilai tambah bagi UMKM dalam bentuk profesionalisme pelayanan dan akuntabilitas keuangan yang lebih baik.

3. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kondisi Penunjang (Subjective Norm & Facilitating Control)

Faktor pendorong utama di balik keberhasilan adopsi teknologi ini adalah adanya dukungan organisasi dan tekanan sosial yang positif di lingkungan kerja (Nurfuaddi et al., 2025). Berdasarkan hasil wawancara, Sebagian besar informan, seperti informan 1, informan 5, dan informan 8 yang mengonfirmasi bahwa mereka menerima pelatihan formal dari pihak manajemen sebelum mengoperasikan aplikasi secara individu. Seperti dalam pernyataan informan 8 dalam wawancara yang dilakukan, “Sebelumnya ada pelatihan dari pihak manajemennya langsung. Semisal kita nggak tau, kita bisa nanya ke mereka apa yang kita bingungin.” Pelatihan ini menjadi kondisi penunjang (Facilitating Control) yang sangat krusial dalam mengurangi hambatan psikologis dan teknis selama fase adaptasi (Hasanah & Pasaribu, 2025). Dengan adanya pembekalan yang memadai, kasir merasa memiliki sumber daya yang cukup untuk mengatasi kesulitan operasional, sehingga proses transisi dari pencatatan manual ke digital dapat berjalan lebih terukur dan mengurangi risiko terjadinya kesalahan.

Melalui teknik triangulasi sumber, temuan, ini divalidasi oleh pernyataan para Pemilik UMKM. Pihak manajemen mengungkapkan bahwa penyediaan pelatihan bukan sekedar bantuan teknis, melainkan langkah strategis untuk mencegah terjadinya hambatan operasional di masa depan. Pemilik UMKM menyatakan bahwa mereka tetap melakukan pendampingan guna memastikan bahwa kasir tidak merasa dilepas sendirian dalam menghadapi sistem baru. Kesesuaian antara pengakuan kasir dan tindakan nyata pemilik ini membuktikan bahwa Facilitating Conditions di UMKM Kota Denpasar telah dipersiapkan dengan matang.

Di sisi lain, penelitian ini menemukan temuan menarik pada informan yang tidak mendapatkan pelatihan formal, seperti informan 2 dan informan 6. Bagi mereka ketiadaan instruksi terstruktur dari organisasi digantikan oleh keyakinan terhadap kemampuan diri sendiri dan pengalaman kerja di tempat sebelumnya. Hal ini dinyatakan langsung oleh informan 2, “Nggak dapet pelatihan, jadi belajar sendiri cara make aplikasinya. Kebetulan juga sudah ada pengalaman sebelumnya, pernah make aplikasi gini”. Tak jauh berbeda dengan informan 6 yang mengatakan hal yang serupa, “Kalo pelatihan nggak ada, jadi langsung belajar sendiri”. Dari modal pengalaman tersebut memungkinkan mereka untuk melakukan proses belajar secara mandiri atau otodidak. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun kondisi penunjang dari organisasi bersifat penting, latar belakang kompetensi individu juga memegang peranan dalam menentukan kecepatan transformasi digital pada Tingkat personel. Namun, bagi pengguna baru tanpa pengalaman ketersediaan bantuan teknis dan infrastruktur seperti perangkat yang mumpuni tetap menjadi variabel penentu utama.

Hasil triangulasi menunjukkan bahwa pada kasus informan yang belajar secara otodidak disebabkan pemilik UMKM yang cenderung memberikan kepercayaan lebih karena melihat latar belakang pelamar yang sudah familiar dengan teknologi. Pemilik UMKM mengakui bahwa mereka melakukan penilaian awal terhadap kemampuan digital calon staf, sehingga bagi individu yang dianggap kompeten, dukungan organisasi dialihkan pada penyediaan infrastruktur perangkat yang mumpuni daripada pelatihan dasar.

Selain faktor teknis, peran seorang atasan atau dalam hal ini pemilik UMKM muncul sebagai variabel norma subjektif (Subjective Norm) yang sangat kuat dalam memengaruhi niat keberlanjutan penggunaan aplikasi. Instruksi, harapan, dan pengawasan rutin dari pemilik usaha menjadi motivasi eksternal bagi kasir untuk tetap konsisten dalam menggunakan aplikasi pencatatan transaksi digital ini. Sebagaimana dialami oleh informan 1 yang mengatakan, “Iya, bos saya pastinya pengen supaya aplikasinya terus dipake. Soalnya semua jadi lebih cepet selesai”. Sejalan dengan pernyataan itu, informan 10 juga menyatakan bagaimana atasan yang secara konsisten mengingatkan penggunaan aplikasi ini. Temuan ini mengindikasikan bahwa kesadaran atasan atas kebermanfaatannya dari digitalisasi, membuat mereka menekankan transparansi dan kecepatan data membuat kasir merasa bahwa penggunaan aplikasi adalah sebuah keharusan profesional. Tekanan sosial yang positif ini menciptakan standar kerja baru di lingkungan UMKM, di mana penggunaan teknologi dianggap sebagai bentuk kepatuhan terhadap kebijakan manajemen demi menjaga akuntabilitas keuangan usaha mereka.

Berdasarkan data triangulasi, para Pemilik UMKM mengonfirmasi bahwa mereka secara rutin melakukan pengecekan data melalui akun administrator mereka. Konsistensi pemilik dalam memantau laporan harian secara digital memberikan kesan implisit kepada kasir bahwa penggunaan aplikasi adalah sebuah keharusan operasional. Sinergi antara instruksi verbal pemilik dan tindakan pemantauan sistem ini memperkuat Subjective Norm yang dirasakan oleh kasir, sehingga niat untuk terus menggunakan aplikasi tetap tinggi.

Secara teoritis, keterkaitan antara dukungan organisasi dan norma subjektif ini membentuk ekosistem yang suportif bagi transformasi digital di Kota Denpasar. Ketika kondisi penunjang seperti infrastruktur dan pelatihan tersedia dan di saat yang sama terdapat dorongan sosial dari pimpinan, maka hambatan adaptasi teknologi dapat direduksi secara signifikan. Keberhasilan transformasi ini membuktikan bahwa penerimaan teknologi oleh kasir tidak terjadi di ruang hampa, melainkan hasil dari interaksi antara kesiapan fasilitas yang disediakan UMKM dan budaya kerja yang berorientasi pada kemampuan digital. Hal ini mempertegas bahwa keterlibatan aktif manajemen adalah katalisator utama dalam mengubah perilaku pengguna tradisional menjadi pengguna digital yang kompeten.

4. Dampak Psikologis, Citra Profesional, dan Kendala Infrastruktur

Selain memberikan manfaat teknis secara operasional, transformasi digital dalam pencatatan transaksi memberikan dampak psikologis yang signifikan terhadap citra diri (Image) para kasir. Sebagaimana yang dinyatakan oleh informan 4, "Saya kelihatan lebih profesional". Pernyataan yang sama juga dilontarkan oleh informan 10 yang juga menambahkan, "Soalnya aplikasinya ngebuat kita lebih modern, lebih professional di mata pelanggan. Jadi, citra kasir tuh lebih baik gitu". Temuan ini mengindikasikan bahwa para kasir merasakan peningkatan profesionalisme saat melayani pelanggan dengan aplikasi akuntansi digital, seperti Esb Postlite ataupun Majoo. Penggunaan teknologi di meja kasir menciptakan kesan modernitas dan akurasi, yang pada gilirannya meningkatkan rasa percaya diri para pekerja dalam menjalankan tugasnya. Hal ini membuktikan bahwa teknologi dalam konteks UMKM di Kota Denpasar tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu hitung, tetapi juga berperan sebagai instrumen peningkatan status profesional bagi pekerja di sektor ekonomi.

Melalui teknik triangulasi sumber, temuan mengenai peningkatan citra profesional ini dikonfirmasi oleh para Pemilik UMKM. Pihak manajemen mengungkapkan bahwa penggunaan aplikasi digital merupakan salah satu strategi branding dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap UMKM tersebut. Pemilik usaha menyatakan bahwa sejak beralih dari sistem digital, mereka menerima lebih sedikit komplain mengenai kesalahan nota, yang secara tidak langsung mengangkat status profesional staf kasir mereka di mata publik.

Peningkatan citra profesional ini berkaitan erat dengan persepsi pelanggan yang ditangkap oleh para kasir. Dalam wawancaranya, informan 5 menceritakan bagaimana respon pelanggan selama ia bekerja sebagai kasir, "Kata konsumennya mendingan pake aplikasi. Ya biar nggak kerepotan nunggu". Sejalan dengan cerita dari informan 5, informan 6 juga menyatakan hal yang serupa, "Pelanggan sih senang sekali pas belanja, soalnya prosesnya jadi lebih cepet selesai". Pernyataan tersebut menyatakan bagaimana pelanggan cenderung merasa senang karena proses transaksi mereka lebih cepat selesai dan lebih mempercayai penggunaan aplikasi.

Penerimaan umpan balik ini berfungsi sebagai stimulan dalam memperkuat Self-Efficacy individu. Melalui sikap terbuka terhadap masukan eksternal, kasir memiliki kesempatan untuk mengevaluasi sekaligus memperbaiki kompetensi teknis mereka dalam mengoperasikan aplikasi digital. Proses perbaikan perilaku dan keterampilan yang berkelanjutan ini secara sistematis meningkatkan keyakinan diri pengguna, yang pada akhirnya berkontribusi linear terhadap peningkatan kinerja operasional secara keseluruhan (Mahyadi Mahyadi & Mochammad Isa Anshori, 2023). Secara teoritis, temuan ini menunjukkan bahwa variabel image dalam kerangka TAM 3 memiliki pengaruh kuat di lingkungan UMKM perkotaan, di mana digitalisasi menjadi simbol kredibilitas usaha di mata masyarakat yang semakin terbuka dengan teknologi.

Namun, di balik dampak psikologis yang positif tersebut, penelitian ini mengidentifikasi satu kendala eksternal yang konsisten dialami oleh hampir seluruh informan, yaitu ketergantungan yang sangat tinggi pada stabilitas jaringan internet. Kendala sinyal atau gangguan koneksi WIFI di Lokasi usaha menjadi sumber utama munculnya kecemasan teknologi (Computer Anxiety). Informan 7 bercerita bahwa kendala teknis yang sering dihadapi adalah kendala jaringan, lebih lengkapnya ia mengatakan, "Kendala palingan di jaringan. Paling berpengaruh ke aplikasinya itu". Tak jauh berbeda, informan 3 dalam wawancaranya mengatakan, "Kalo misalnya ada masalah WIFI, terus ada pelanggan yang mau bayarnya pake QRIS, nah disitu jadi bikin pusing". Hal ini tidak hanya menghambat kecepatan transaksi secara teknis, tetapi juga menimbulkan beban mental bagi kasir karena merasa khawatir akan menurunnya tingkat kepuasan pelanggan secara mendadak.

Fenomena ketergantungan infrastruktur ini menunjukkan bahwa transformasi digital di Kota Denpasar masih menghadapi tantangan pada pilar pendukungnya. Kecemasan yang dirasakan oleh kasir menunjukkan bahwa meskipun mereka memiliki niat yang tinggi untuk menggunakan teknologi, faktor lingkungan fisik tetap menjadi

penentu keberhasilan implementasi di lapangan. Berdasarkan hasil triangulasi, Pemilik UMKM mengakui tantangan infrastruktur ini sebagai hambatan yang berada di luar kendali manajemen operasional. Pemilik menyebutkan bahwa meskipun mereka telah berlangganan paket internet, namun itu tidak menjamin bahwa jaringan dari provider internet yang digunakan selalu berada dalam keadaan stabil. Oleh karena itu, Computer Anxiety yang muncul dalam penelitian ini bukanlah disebabkan oleh ketidakmampuan individu dalam mengoperasikan perangkat, melainkan akibat dari ketidakpastian dukungan infrastruktur digital. Temuan ini menegaskan pentingnya ketersediaan offline mode atau perbaikan kualitas jaringan internet di lokasi usaha sebagai syarat mutlak untuk menjamin keberlanjutan transformasi digital pas sektor UMKM secara utuh.

5. Minat Penggunaan Berlanjut dan Harapan Pengembangan

Secara keseluruhan, temuan dari sepuluh informan menunjukkan komitmen yang kuat untuk terus menggunakan aplikasi pencatatan transaksi dalam jangka panjang (*continuance intention*). Meskipun terdapat beberapa keluhan mengenai stabilitas infrastruktur pendukung, para kasir lebih memandang pada keunggulan sistem digital dalam memberikan akurasi data yang jauh melampaui kekurangan yang ada. Informan 10 menegaskan bahwa pencatatan manual rentan terjadi kesalahan dan akan lebih baik jika UMKM menggunakan aplikasi pencatatan transaksi yang lebih efisien. Kepercayaan yang telah terbangun ini menunjukkan bahwa teknologi telah menjadi bagian integral yang sulit dipisahkan dari rutinitas kerja harian kasir UMKM di Kota Denpasar. Data triangulasi mendukung temuan ini, Pemilik UMKM menyatakan tidak memiliki keinginan untuk menggunakan sistem manual karena efisiensi keuangan usaha mereka yang sudah terautomasi. Kesepakatan antara kasir dan pemilik untuk tetap menggunakan teknologi ini menunjukkan bahwa digitalisasi telah menjadi bagian integral dari strategi keberlanjutan usaha mereka.

Komitmen untuk terus menggunakan aplikasi ini juga didorong oleh kesadaran akan efisiensi operasional yang tercipta. Para kasir merasa bahwa pengalaman kerja mereka menjadi lebih bermakna ketika beban administratif berkurang. Hal ini dinyatakan langsung oleh informan 6, "Dari diri sendiri meneruskan untuk memakai aplikasi ini". Meski tak mendapat dorongan dari atasannya, namun informan 6 memiliki niat untuk terus menggunakan aplikasi ini. Respon ini tak jauh beda dengan informan- informan lainnya yang menyatakan hal yang serupa. Tingginya minat penggunaan berlanjut ini secara teoritis menegaskan hubungan antara persepsi kemanfaatan dan kemudahan dengan niat perilaku (*behavioral intention*) dalam model TAM 3, di mana kepuasan pengguna menjadi katalisator utama bagi adopsi teknologi yang bersifat permanen (Kartika, 2023).

Di sisi lain, harapan para informan untuk pengembangan ke depan sangat terfokus pada aspek teknis yang bersifat solutif terhadap kendala lapangan. Aspirasi yang muncul adalah pengembangan fitur yang tetap stabil saat kondisi offline mode dan peningkatan kecepatan sinkronisasi data ke server. Hal ini disampaikan oleh informan 5, "Kalo bisa ya aplikasinya bisa dipakai pas offline". Melalui pernyataan ini, pengembang aplikasi diharapkan dapat mempertimbangkan kondisi nyata di lokasi UMKM yang tidak selalu memiliki akses internet yang stabil. Harapan ini menunjukkan bahwa para kasir tidak hanya sekedar menjadi pengguna pasif, tetapi telah menjadi praktisi yang kritis dalam memberikan masukan demi kemajuan sistem informasi akuntansi digital yang lebih andal dan tahan banting terhadap fluktuasi infrastruktur.

Saran kolektif dari para praktisi di lapangan ini menegaskan bahwa transformasi digital di Kota Denpasar bukan lagi sekedar tren sesaat, melainkan sebuah evolusi sistemik dalam ekosistem UMKM. Transformasi ini didorong oleh keinginan kolektif untuk mencapai standar efisiensi, akurasi, dan profesionalisme yang lebih tinggi. Keinginan para kasir untuk terus mengadopsi teknologi digital mencerminkan kesiapan SDM UMKM di Denpasar dalam menghadapi tantangan ekonomi digital global. Dengan demikian, penguatan pada aspek teknis aplikasi dan dukungan infrastruktur dari manajemen akan menjadi kunci utama guna memastikan keberlanjutan proses digitalisasi yang telah berjalan dengan sangat positif ini.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai transformasi digital pencatatan transaksi pada UMKM sektor makanan dan minuman di Kota Denpasar melalui kerangka Technology Acceptance Model 3 (TAM 3), maka dapat ditarik Kesimpulan, Transformasi digital diterima dengan sangat baik oleh kasir karena sistem aplikasi yang diadopsi dinilai user-friendly. Meskipun terdapat fase adaptasi awal bagi kasir yang minim pengalaman digital, namun kemudahan operasional pada akhirnya tercapai melalui intensitas penggunaan harian. Hasil triangulasi menunjukkan adanya keselarasan antara pilihan teknologi oleh pemilik UMKM dengan

kemampuan adaptasi kasir, yang menjadi fondasi utama keberhasilan digitalisasi. Digitalisasi memberikan dampak fundamental dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kinerja kasir. Fitur otomatisasi perhitungan kembalian dan rekapitulasi penjualan secara signifikan mengurangi beban kognitif serta meminimalisir risiko human error. Keberhasilan ini telah divalidasi oleh pemilik UMKM yang merasakan peningkatan akurasi arus kas dan kualitas laporan keuangan yang lebih terstruktur dibandingkan metode manual. Keberhasilan adopsi teknologi didorong oleh ekosistem kerja yang suportif. Kondisi penunjang (Facilitating Conditions) berupa pelatihan formal terbukti efektif mengurangi hambatan teknis. Selain itu, adanya pengawasan rutin dan instruksi dari pemilik usaha sebagai norma subjektif (Subjective Norm) menciptakan standar kerja baru yang mendorong kasir untuk konsisten menggunakan teknologi demi akuntabilitas usaha. Secara psikologis, penggunaan aplikasi digital meningkatkan citra diri (Image) dan rasa percaya diri kasir karena mereka merasa lebih profesional di mata pelanggan. Namun, ketergantungan pada jaringan internet menjadi hambatan eksternal utama yang memicu kecemasan teknologi (Computer Anxiety). Triangulasi sumber mengonfirmasi bahwa kendala ini bersifat di luar kendali manajemen, yang menegaskan perlunya stabilitas jaringan sebagai syarat mutlak keberlanjutan transformasi digital. Terdapat komitmen kolektif yang kuat antara kasir dan pemilik UMKM untuk terus menggunakan aplikasi akuntansi digital dalam jangka panjang. Keunggulan sistem dalam memberikan efisiensi dan akurasi data dinilai jauh melampaui kekurangan teknis yang ada, menandakan bahwa digitalisasi telah menjadi bagian integral dari strategi keberlanjutan UMKM di Kota Denpasar.

Referensi

1. Abi, F., Mansyuri, I., & Ramadhan, R. (2025). Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Aplikasi Qasir Dalam Penerapan Standar Akuntansi Umkm (Studi Kasus Istana Kurma Dompur). *Economics and Digital Business Review*, 6(2).
2. Aburbeian, A. H. M., Owda, A. Y., & Owda, M. (2022). A Technology Acceptance Model Survey of the Metaverse Prospects. *AI (Switzerland)*, 3(2), 285–302. <https://doi.org/10.3390/ai3020018>
3. Alya Ramadani, Ana Nurmitasari, Batrisya Zenara, & Dewi Amelia. (2024). Penerapan Digital Accounting dan Dampaknya terhadap Kinerja Usaha UMKM di Kecamatan Sukarame Bandar Lampung. *Jurnal Kendali Akuntansi*, 2(2), 274–290. <https://doi.org/10.59581/jka-widyakarya.v2i2.3035>
4. Anna Napitupulu, M., & Benyamin Siahaan, S. (2025). *METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi PENGARUH ADOPSI CLOUD ACCOUNTING TERHADAP KINERJA UKM Studi Kasus Multi-Perusahaan di Sektor Ritel*. 9(1), 188–200. <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol9No1.pp188-200>
5. Anwar, R. (2025). No Title. *Radarbali.Id*. <https://radarbali.jawapos.com/ekonomi/705946863/meningkat-19-persen-ribuan-umkm-di-bali-belum-terapkan-digitalisasi>
6. Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
7. Bahasoan, N. A., & Putri, A. R. (2023). Peningkatan Efisiensi Operasional Melalui Implementasi Aplikasi Kasir Digital Pada Cv. Wayame Teknologi. *Jurnal Ilmu Komputer STIKOM Ambon*, 8(2 SE-Artikel), 1–5. <https://jurnal.itbstikomambon.com/index.php/jikomstik/article/view/97>
8. Barus, E., Pardede, K. M., & Putri Br. Manjorang, J. A. (2024). Transformasi Digital: Teknologi Cloud Computing dalam Efisiensi Akuntansi. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 5(3), 904–911. <https://doi.org/10.55338/saintek.v5i3.2862>
9. Cardoso, Fi., Fadjrih Asyik, N., Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, S., & Cadoso, F. (2023). *Journal of Academia Perspectives Cloud Accounting Pada Laporan Keuangan Perspektif Literatur*. 3(02), 46–54. <https://doi.org/10.30998/jap.v3i2.1638>
10. Darmawan, A., & Nugraha, R. (2025). Penerapan Sistem Informasi Akuntansi dalam Meningkatkan Transparansi Keuangan Syariah. *Jurnal Sahmiyya: Jurnal Ekonomi Islam Dan Bisnis*, 4, 51–55. <https://e-journal.uingusdur.ac.id/sahmiyya/article/download/10316/2643/22084>
11. Dayana Kam, S. T. (2024). Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Adopsi Aplikasi Financial Teknologi (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Pospay). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3 SE-Articles), 5477–5491. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/10008>
12. Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali. (2024). Data Keragaan Umkm Bali Tahun 2023. *Dinas Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Provinsi Bali*, 1.
13. Fahmi, T. (2024). Transformasi Digital Dan Pengaruhnya Terhadap Budaya Organisasi: Tinjauan Literatur Sistematis. *Jurnal Manajemen Akuntansi Dan Ilmu Ekonomi*, 1(2), 101–109. <https://doi.org/10.70585/jumali.v1i2.46>
14. Fathia, & Nurliza Lubis. (2025). Pengaruh Penerapan Sistem Akuntansi Berbasis Digital terhadap Efisiensi dan Transparansi Pengelolaan Keuangan UMKM di Kota Langsa. *Jurnal Akuntansi Audit Dan Perpajakan Indonesia (Jaapi)*, 6(1), 729–736. <https://doi.org/10.32696/jaapi.v6i1.4122>
15. Faturrahman Ardiansyah, & Apriansyah Apriansyah. (2024). Perancangan UI/UX Aplikasi Kasir Toko Rieska Dengan Metode Design Thinking. *Merkurius : Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknik Informatika*, 2(2), 16–22. <https://doi.org/10.61132/mercurius.v2i2.60>
16. Hazni, E., & Nurhaida, I. (2023). The Influence of Digital Mindset, Digital Competence and Leadership Style on Employee Career Development. *Siber International Journal of Education Technology (SIJET)*, 1(3), 90–108. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
17. Islamiati, I., Aini, S. Q., Anisah, A., & Asman, N. (2025). Peran digitalisasi dalam pemberdayaan ekonomi UMKM melalui aplikasi kasir pintar. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 6(2), 545–558. <https://doi.org/10.33474/jp2m.v6i2.23678>
18. Khana, A., & Firdaus, R. (2024). *Cloud Accounting Increasing Financial Efficiency and Accuracy By Cloud Accounting*. 6704–6707. <https://jicnusantara.com/index.php/jiic>
19. Krisdiyawati, K., & Maulidah, H. (2023). Analisis Implementasi Akuntansi Digital Guna Pencatatan Keuangan Pada Umkm. *Jurnal Riset Akuntansi Politika*, 6(1), 100–106. <https://doi.org/10.34128/jra.v6i1.174>
20. Kusumawati, E. D., & Putri, E. (2024). *The Effectiveness of Using Digital Transaction Applications with the Technology Acceptance Model for Financial Management*. 11(2), 241–250.

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.8132>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

21. Limanseto, H. (2024). *No Title*. Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian. <https://www.ekon.go.id/publikasi/detail/5885/menko-airlangga-pemerintah-dukung-bentuk-kolaborasi-baru-agar-umkm-indonesia-jadi-bagian-rantai-pasok-industri-global#:~:text=Jakarta%2C%2022%20Juli%202024,total%20tenaga%20kerja%20di%20Indonesia>
22. Marthika, L. D., Suliska, G., Ferdian, T., Girsang, R. N., Wineh, S., Nelvia, R., Ade, R., & Anjaya, T. (2024). *Jurnal Pengabdian KITA*, 7(01), 1–4.
23. Maulida, A., Farida, I., Karunia, A., & Harapan Bersama, P. (2021). Efektivitas dan Efisiensi Penggunaan Aplikasi Akuntansi UKM Terhadap Penyusunan Laporan Keuangan UMKM. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 9(2), 194–199.
24. Muhammad Faiz Akbar, Hidayat, J. H. (2024). Peran Umkm Dalam Membangun Ekonomi Kerakyatan. *Jurnal Multidisiplin Inovatif*, 8(6), 192–201.
25. Nengseh, S. W., Putranto, R. S., & Kurniawati, Y. (2025). Akurasi Pemantauan Stock Barang dan Laporan Penjualan Menggunakan Aplikasi Moka Pada Bisnis Online Cgcauthentic. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 2133–2137. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.809>
26. Nurhikmah, A. H. (2024). Upaya Transformasi Digital Dalam MeningkatkanKepuasan Nasabah Melalui Strategi PemasaranOnline (Studi Pada Generasi Milenial). *Jma*, 2(10), 3031–5220.
27. Pasaribu, S. N., Nasution, Y. S. J., & Harmain, H. (2023). Pengelolaan Keuangan Desa Dan Sistem Akuntansi Keuangan Desa Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pemerintah Desa Sibito. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(3), 95–111. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i3.3307>
28. Pradana, M. R. A., Parela, E., Putra, N. P., & Junaidi, J. (2024). Dampak Transformasi Digital pada Kinerja UMKM di Indonesia. *Jurnal Relevansi : Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 8(1), 25–29. <https://doi.org/10.61401/relevansi.v8i1.112>
29. Rachmanto, A., & Utami, E. R. (2024). Optimizing Financial Reporting in Small Businesses: Leveraging Microsoft Excel for Efficiency and Accuracy. *Proceeding of International Conference on Business, Economics, Social Sciences, and Humanities*, 7, 284–294. <https://doi.org/10.34010/icobest.v7i.538>
30. Rahmasari, S. (2023). Strategi Adaptasi Bisnis di Era Digital: Menavigasi Perubahan dan Meningkatkan Keberhasilan Organisasi. *Karimah Tauhid*, 2(3), 622–637. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v2i3.9281>
31. Rahmasari, S. D., & Putra, I. S. (2024). 25009-74352-1-Pb. *Journal of Applied Business and Economic (JABE)*, 11(1), 54–69.
32. Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, I. I. J. (2024). *No Title 濟無No Title No Title No Title*. 2(02), 306–312.
33. Rismaninda Putri Dwi Prasetya, Azizah, R. N., Halwa, J. B. W., Nugroho, R. H., & Kusumasari, I. R. (2024). Implementasi Penggunaan Data Analytics untuk Mengoptimalkan Pengambilan Keputusan Bisnis di Era Digital. *Jurnal Bisnis Dan Komunikasi Digital*, 2(2), 12. <https://doi.org/10.47134/jbk.v2i2.3459>
34. Saputri, U. T., Sari, Y., Hartati, S., Amri, D., Prameswari, A., Dea, M., & Pramatitoadi, M. R. (2023). *1885-Article Text-10271-1-10-20230520*.
35. Saputro, I. F. E., & Haryanto, H. (2023). Determinan Niat Penggunaan Aplikasi Akuntansi pada UMKM Makanan dan Minuman: Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 12(1), 24. <https://doi.org/10.30659/jai.12.1.24-42>
36. Sri Anjarwati, Rosye Rosaria Zaena, Dwi Fitrianiingsih, & Indra Sulistiana. (2023). Pengaruh Digitalisasi Akuntansi terhadap Efisiensi dan Pengurangan Biaya pada Perusahaan Wirausaha UMKM di Kota Bandung. *Jurnal Aktiva : Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 5(1), 43–58. <https://doi.org/10.52005/aktiva.v5i1.181>
37. Suparman, U. (2020). Bagaimana Menganalisis Data Kualitatif? In *Pustaka Media*.
38. Trisusena, B., Diyani, A. M. N., Fransisca, A., & Gunardi. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi Moka Pos Dalam Sistem Informasi Penerimaan Kas. *Jurnal Teknologi Komputer Dan Informatika*, 2(1), 114–123.
39. Wiraguna, S., Purwanto, L. M. F., & Rianto Widjaja, R. (2024). Metode Penelitian Kualitatif di Era Transformasi Digital Qualitative Research Methods in the Era of Digital Transformation. *Arsitekta : Jurnal Arsitektur Dan Kota Berkelanjutan*, 6(01), 46–60. <https://doi.org/10.47970/arsitekta.v6i01.524>
