

## ROOT CAUSE ANALYSIS IMPLEMENTASI TEKNOLOGI AKUNTANSI DI UMKM TANGERANG SELATAN (IDENTIFIKASI MASALAH DAN STRATEGI ERBAIKAN EFEKTIF)

Oleh :

Wardokhi<sup>1)</sup>, Titah Rahmawati<sup>2)</sup>

<sup>1,2</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

<sup>1</sup>email: dosen02165@unpam.ac.id

<sup>2</sup>email: 02720@unpam.ac.id

### Informasi Artikel

#### Riwayat Artikel :

Submit, 27 Agustus 2025  
Revisi, 10 November 2025  
Diterima, 14 Desember 2025  
Publish, 15 Januari 2026

#### Kata Kunci :

Root Cause Analysis,  
Teknologi Akuntansi,  
UMKM,  
Fishbone Analysis,  
Digitalisasi.

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi akar permasalahan dalam implementasi teknologi akuntansi di UMKM Tangerang Selatan serta merumuskan strategi perbaikan yang efektif. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, wawancara mendalam, dan observasi dokumen. Analisis dilakukan dengan Root Cause Analysis (RCA) menggunakan pendekatan Fishbone Diagram (Ishikawa). Hasil penelitian menunjukkan hambatan utama implementasi teknologi akuntansi berasal dari enam aspek: People, Management, Machine, Environment, Measurement, dan Material. Faktor dominan meliputi rendahnya literasi digital, minimnya pelatihan, tidak adanya SOP keuangan berbasis digital, keterbatasan akses perangkat lunak, rendahnya insentif pemerintah, serta biaya implementasi yang tinggi. Strategi perbaikan yang diusulkan mencakup pelatihan rutin, penyusunan SOP digital, peningkatan akses software akuntansi yang terjangkau, perbaikan infrastruktur internet, dukungan regulasi pemerintah, serta evaluasi berkala. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam merumuskan strategi praktis untuk mendukung digitalisasi UMKM.

*This is an open access article under the [CC BY-SA license](#)*



### Corresponding Author:

Nama: Wardokhi  
Afiliasi: Universitas Pamulang  
Email: dosen02165@unpam.ac.id

### 1. PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran yang sangat vital dalam perekonomian Indonesia, dengan kontribusi lebih dari 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) serta menyerap lebih dari 97% tenaga kerja nasional. Di era digital, pemanfaatan teknologi akuntansi menjadi salah satu instrumen penting untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi pengelolaan keuangan. Namun, fenomena di lapangan menunjukkan bahwa tingkat adopsi teknologi akuntansi di kalangan UMKM masih rendah. Berdasarkan laporan Asosiasi UMKM Indonesia (2023), sekitar 40% UMKM di Tangerang Selatan mengalami kesulitan dalam implementasi

teknologi akuntansi, baik karena keterbatasan sumber daya manusia maupun infrastruktur pendukung. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi manfaat teknologi dengan realitas penggunaannya di sektor UMKM.

Berbagai kendala yang dihadapi UMKM dalam menerapkan teknologi akuntansi di antaranya adalah rendahnya literasi digital dan akuntansi, resistensi terhadap perubahan dari sistem manual ke sistem digital, serta tingginya biaya investasi perangkat lunak. Selain itu, lemahnya dukungan regulasi dan minimnya insentif dari pemerintah juga menjadi faktor yang memperlambat proses digitalisasi UMKM. Akibatnya, banyak UMKM yang masih mengandalkan pencatatan manual, sehingga

laporan keuangan kurang akurat, pelaporan pajak tidak optimal, dan transparansi keuangan rendah. Permasalahan ini tidak hanya berdampak pada efektivitas pengelolaan keuangan, tetapi juga berimplikasi terhadap keterbatasan UMKM dalam memperoleh akses pendanaan dan meningkatkan daya saing di era digital.

Penelitian terdahulu menegaskan pentingnya teknologi akuntansi bagi keberlanjutan UMKM. Prabowo (2021) menemukan bahwa adopsi teknologi akuntansi dapat meningkatkan keakuratan laporan keuangan, sementara Astuti dan Widiastuti (2022) menunjukkan bahwa perangkat lunak akuntansi mampu meningkatkan efisiensi operasional. Namun, Raharjo et al. (2023) mengungkapkan bahwa rendahnya literasi digital pelaku UMKM masih menjadi hambatan utama. Meskipun beberapa studi menggunakan pendekatan kualitatif, kajian yang menggali akar masalah secara sistematis dengan metode *Root Cause Analysis* (RCA) masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab mendasar kendala implementasi teknologi akuntansi di UMKM Tangerang Selatan serta merumuskan strategi perbaikan yang efektif agar dapat meningkatkan keberhasilan digitalisasi akuntansi di sektor UMKM.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, dapat dirumuskan bahwa permasalahan utama dalam penelitian ini adalah rendahnya tingkat implementasi teknologi akuntansi pada UMKM di Tangerang Selatan. Hal ini menimbulkan pertanyaan penelitian sebagai berikut: (1) apa saja permasalahan utama yang dihadapi UMKM dalam mengimplementasikan teknologi akuntansi, (2) faktor-faktor apa yang menjadi kendala dalam penerapannya, dan (3) strategi apa yang dapat dirumuskan untuk meningkatkan efektivitas dan keberhasilan implementasi teknologi akuntansi pada UMKM di Tangerang Selatan.

Penerapan teknologi akuntansi pada UMKM telah banyak diteliti dalam berbagai konteks di Indonesia. Aulia dan Firmansyah (2021) menemukan bahwa faktor teknologi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pencatatan dan pelaporan akuntansi, sementara Astuti dan Widiastuti (2022) mengungkapkan bahwa kurangnya akses teknologi dan minimnya pelatihan menjadi hambatan utama bagi pelaku UMKM. Penelitian lain oleh Budianto dan Sari (2022) menegaskan bahwa rendahnya literasi digital menjadi penghalang besar dalam penggunaan teknologi akuntansi, sedangkan Hartono (2021) menunjukkan adanya dampak positif penerapan teknologi terhadap efisiensi usaha. Namun demikian, penelitian oleh Mulyadi dan Irawan (2021) serta Susanto (2019) menyoroti bahwa minimnya pendampingan teknologi serta isu keamanan data menjadi tantangan serius dalam implementasi sistem akuntansi berbasis digital.

Meskipun literatur terdahulu memberikan kontribusi penting dalam menjelaskan manfaat dan

kendala penggunaan teknologi akuntansi, kajian yang menggali akar permasalahan secara sistematis masih terbatas. Beberapa studi yang menggunakan pendekatan *Root Cause Analysis* (RCA), seperti yang dilakukan oleh Kusnadi dan Prasetyo (2020) serta Wulan dan Santoso (2022), membuktikan bahwa RCA efektif dalam mengidentifikasi penyebab mendasar kegagalan implementasi, baik dari aspek sumber daya manusia, infrastruktur, maupun dukungan regulasi. Dengan demikian, penelitian ini menempati posisi strategis dengan mengadopsi RCA sebagai metode analisis untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hambatan implementasi teknologi akuntansi serta menawarkan strategi perbaikan yang lebih efektif bagi UMKM, khususnya di wilayah Tangerang Selatan.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus yang dilakukan pada UMKM di wilayah Tangerang Selatan. Lokasi penelitian dipilih karena daerah ini memiliki pertumbuhan UMKM yang pesat sekaligus menghadapi tantangan signifikan dalam digitalisasi keuangan. Data dikumpulkan melalui tiga teknik, yaitu penyebaran kuesioner kepada pemilik dan pengelola UMKM, wawancara mendalam dengan informan terpilih, serta observasi dokumen keuangan yang dihasilkan UMKM. Kuesioner disusun dalam bentuk pertanyaan tertutup dan terbuka untuk menggali persepsi responden, sementara wawancara semi-terstruktur digunakan untuk memperoleh informasi yang lebih rinci terkait kendala dan strategi perbaikan.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik yang dilanjutkan dengan penerapan *Root Cause Analysis* (RCA). RCA digunakan untuk mengidentifikasi penyebab mendasar kendala implementasi teknologi akuntansi dengan memanfaatkan *Fishbone Diagram* (*Ishikawa*) yang mengelompokkan faktor-faktor penyebab ke dalam enam kategori utama, yaitu People, Management, Machine, Environment, Measurement, dan Material. Analisis ini memungkinkan peneliti untuk menemukan akar masalah yang sesungguhnya dan merumuskan strategi perbaikan yang lebih tepat guna mendukung keberhasilan digitalisasi akuntansi pada UMKM.

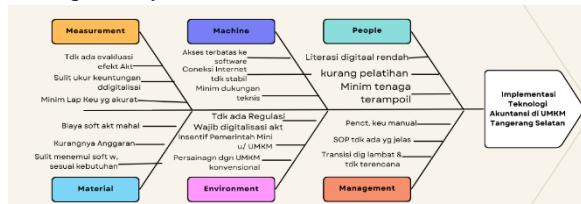
## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Penelitian ini melibatkan 40 UMKM di wilayah Tangerang Selatan yang bergerak di berbagai bidang usaha. Berdasarkan hasil pengumpulan data, mayoritas UMKM berada pada sektor perdagangan sebanyak 16 unit, disusul oleh sektor produksi dengan 18 unit, sektor jasa sebanyak 1 unit, dan kategori lainnya 3 unit, seperti florist dan usaha

minuman segar. Dari sisi lama operasional, mayoritas UMKM telah berjalan selama 1–3 tahun (19 unit), sedangkan sisanya terdiri dari usaha dengan usia kurang dari 1 tahun (7 unit), 4–6 tahun (6 unit), dan lebih dari 6 tahun (6 unit). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar UMKM masih berada pada tahap awal perkembangan, sehingga masih menghadapi berbagai kendala dalam mengelola usaha dan keuangan secara optimal.

Tingkat adopsi teknologi akuntansi di kalangan UMKM Tangerang Selatan masih rendah. Hanya 9 UMKM yang telah menggunakan teknologi akuntansi dalam operasional bisnisnya, sementara 29 lainnya masih mengandalkan pencatatan manual. UMKM yang telah mengadopsi teknologi akuntansi sebagian besar berasal dari sektor perdagangan dan produksi yang memiliki intensitas transaksi cukup tinggi. Namun, mayoritas UMKM belum memiliki sistem akuntansi berbasis teknologi, sehingga laporan keuangan seringkali tidak akurat dan kurang mendukung kebutuhan pelaporan pajak maupun akses pembiayaan.



Gambar 1 Fishbone Analisis

Hasil analisis menggunakan *Fishbone Diagram* menunjukkan bahwa kendala implementasi teknologi akuntansi disebabkan oleh enam faktor utama (6M), yaitu People, Management, Machine, Environment, Measurement, dan Material. Faktor *People* terkait rendahnya literasi digital dan keterbatasan tenaga kerja yang memahami akuntansi digital. Faktor *Management* menunjukkan ketidadaan SOP dan strategi transisi dari manual ke digital. Faktor *Machine* berkaitan dengan keterbatasan akses perangkat lunak yang sesuai dengan skala UMKM serta kendala infrastruktur internet. Faktor *Environment* mengacu pada minimnya regulasi dan dukungan pemerintah. Faktor *Measurement* menunjukkan ketidadaan evaluasi atas efektivitas penggunaan teknologi akuntansi, sementara faktor *Material* menegaskan keterbatasan finansial UMKM dalam berinvestasi pada software akuntansi. Temuan ini menunjukkan bahwa hambatan implementasi bersifat multidimensi dan saling terkait.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merumuskan beberapa strategi peningkatan implementasi teknologi akuntansi pada UMKM. Strategi tersebut mencakup peningkatan literasi akuntansi digital melalui pelatihan dan pendampingan, penyusunan SOP pencatatan keuangan berbasis digital, pengadaan perangkat

lunak akuntansi yang lebih sederhana dan terjangkau, serta dukungan regulasi dan insentif dari pemerintah. Selain itu, diperlukan evaluasi berkala atas manfaat penggunaan teknologi akuntansi serta penyediaan skema pembiayaan bagi UMKM untuk berinvestasi dalam sistem digital.

Tabel 4 Strategi tiap Kategori

Kategori	Strategi Peningkatan
People (Sumber Daya Manusia)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mengadakan pelatihan rutin mengenai teknologi akuntansi.</li> <li>Menyediakan bimbingan bagi UMKM terkait implementasi digitalisasi akuntansi.</li> </ol>
Management (Metode & Proses)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membantu UMKM dalam menyusun SOP keuangan berbasis digital.</li> <li>Mendorong penerapan sistem pencatatan akuntansi yang lebih efisien.</li> </ol>
Machine (Teknologi & Infrastruktur)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memberikan akses ke perangkat lunak akuntansi yang sesuai dengan skala UMKM.</li> <li>Memperbaiki infrastruktur internet di area dengan koneksi lemah.</li> </ol>
Environment (Lingkungan & Regulasi)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan kesadaran UMKM melalui kampanye digitalisasi keuangan.</li> <li>Mengusulkan kebijakan pemerintah yang mendukung penggunaan sistem akuntansi berbasis teknologi.</li> </ol>
Measurement (Evaluasi & Pemantauan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membantu UMKM dalam melakukan evaluasi berkala terkait implementasi teknologi akuntansi.</li> <li>Menyediakan layanan konsultasi gratis untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi UMKM.</li> </ol>
Material (Keuangan & Biaya)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menyediakan skema pembiayaan atau subsidi untuk pembelian perangkat lunak akuntansi.</li> <li>Mengembangkan solusi teknologi akuntansi dengan biaya terjangkau bagi UMKM.</li> </ol>

## Pembahasan

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa rendahnya tingkat adopsi teknologi akuntansi pada UMKM di Tangerang Selatan dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Dari sisi internal, rendahnya literasi digital maupun karyawan UMKM menjadi hambatan utama. Temuan ini sejalan dengan penelitian Raharjo et al. (2023) yang menyebutkan bahwa literasi digital merupakan faktor penentu keberhasilan implementasi sistem akuntansi berbasis teknologi. Selain itu, absennya SOP dan strategi pengelolaan keuangan membuat proses transisi dari manual ke digital berjalan lambat, sebagaimana juga ditunjukkan oleh Astuti dan Widiastuti (2022).

Dari sisi eksternal, faktor lingkungan seperti minimnya regulasi, kurangnya dukungan pemerintah, serta biaya lisensi perangkat lunak yang tinggi turut memperburuk keadaan. Kondisi ini konsisten dengan temuan Susanto (2019) yang menyoroti bahwa tanpa intervensi pemerintah, tingkat adopsi teknologi di kalangan UMKM akan tetap rendah. Selain itu, keterbatasan infrastruktur seperti internet yang kurang stabil juga menjadi kendala signifikan, terutama bagi UMKM yang beroperasi di wilayah dengan akses terbatas.

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi praktis dengan merumuskan strategi peningkatan berbasis *Root Cause Analysis*. Pendekatan ini memungkinkan identifikasi penyebab mendasar sehingga solusi yang ditawarkan lebih komprehensif,

mencakup penguatan kapasitas SDM, perbaikan manajemen dan SOP, penyediaan software yang terjangkau, serta kebijakan pemerintah yang mendukung digitalisasi UMKM. Dengan strategi yang terintegrasi, diharapkan UMKM tidak hanya mampu mengadopsi teknologi akuntansi, tetapi juga dapat meningkatkan efisiensi, akurasi pelaporan keuangan, serta daya saing di era digital.

#### 4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala utama yang dihadapi UMKM dalam mengimplementasikan teknologi akuntansi serta merumuskan strategi perbaikannya. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa tingkat adopsi teknologi akuntansi pada UMKM di Tangerang Selatan masih sangat rendah, yaitu hanya 22,5% dari total responden. Mayoritas UMKM masih menggunakan pencatatan manual yang menimbulkan masalah akurasi laporan keuangan, pelaporan pajak, dan keterbatasan akses pembiayaan.

Melalui pendekatan *Root Cause Analysis* dengan *Fishbone Diagram*, ditemukan enam faktor utama penyebab hambatan, yaitu People, Management, Machine, Environment, Measurement, dan Material. Faktor dominan yang mempengaruhi adalah rendahnya literasi digital pelaku UMKM, tingginya biaya perangkat lunak akuntansi, serta kurangnya dukungan regulasi dan insentif pemerintah. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa permasalahan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga struktural dan kebijakan.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar pelaku UMKM meningkatkan literasi digital dan akuntansi melalui pelatihan serta pendampingan, sementara pemerintah daerah perlu memberikan dukungan berupa kebijakan insentif, subsidi pembiayaan, dan program literasi digital untuk mempercepat proses digitalisasi. Selain itu, penyedia perangkat lunak akuntansi diharapkan dapat menghadirkan produk yang sederhana, mudah digunakan, dan terjangkau sesuai dengan skala usaha, sehingga implementasi teknologi akuntansi dapat berjalan lebih efektif dan mendukung keberlanjutan UMKM.

#### 5. REFERENSI

- Anthoni, L., & Wardokhi, W. (2025). PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT BERBASIS MODEL SECI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI UMKM. *JURNAL EDUCATION AND DEVELOPMENT*, 13(1), 544-546.
- Aulia, M., & Firmansyah, A. (2021). Pengaruh Faktor Teknologi terhadap Efektivitas Akuntansi di UMKM Bandung. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 19(2), 85-101.
- Amalia, R., & Fadila, S. (2020). Implementasi Teknologi Akuntansi pada UMKM: Analisis Masalah dan Solusi. *Jurnal Keuangan dan Akuntansi*, 17(1), 120-138.
- Budianto, S., & Sari, P. (2022). Studi Kualitatif: Penggunaan Teknologi Informasi dalam Akuntansi UMKM di Solo. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan UMKM*, 13(1), 25-40.
- Hartono, E. (2021). Penerapan Teknologi Akuntansi dan Implikasinya terhadap Kinerja UMKM di Yogyakarta. *Jurnal Teknologi dan Inovasi*, 23(2), 45-63.
- Hendra, P., & Putri, N. (2020). Strategi Perbaikan untuk Teknologi Akuntansi di UMKM: Studi Kasus di Medan. *Jurnal Studi Manajemen*, 16(3), 60-75.
- Hidayat, D. (2022). Penggunaan Teknologi Informasi dalam Akuntansi: Tantangan dan Peluang untuk UMKM. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 20(1), 45-67.
- Kusnadi, I., & Prasetyo, R. (2020). Root Cause Analysis dalam Penerapan Teknologi pada UMKM: Studi Kasus di Surabaya. *Jurnal Sistem Informasi*, 15(2), 77-91.
- Kurniawati, E. (2020). Peran Teknologi dalam Meningkatkan Kinerja Akuntansi UMKM di Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Teknologi*, 18(2), 112-129.
- Mulyadi, R., & Irawan, J. (2021). Kendala dalam Implementasi Sistem Akuntansi Berbasis Teknologi pada UMKM: Perspektif Kualitatif. *Jurnal Bisnis dan Teknologi*, 20(3), 60-78.
- Prabowo, D. (2019). Masalah Umum dalam Penerapan Teknologi Akuntansi di UMKM: Sebuah Studi Kasus. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, 14(4), 155-171.
- Rizki, A., & Oktavia, L. (2019). Analisis Masalah dalam Penggunaan Teknologi Akuntansi pada UMKM: Pendekatan Kualitatif. *Jurnal Penelitian Bisnis*, 21(4), 98-115.
- Sari, R., & Wibowo, A. (2021). Analisis Pengaruh Teknologi Akuntansi terhadap Kinerja UMKM di Jakarta. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 18(3), 112-129.
- Susanto, Y. (2019). Tantangan Implementasi Sistem Akuntansi Berbasis Cloud pada UMKM: Sebuah Kajian Kualitatif. *Jurnal Teknologi Informasi dan Bisnis*, 22(4), 150-167.
- Triani, A., & Wijaya, H. (2021). Evaluasi Implementasi Teknologi Akuntansi di UMKM: Studi Kasus di Banten. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan*, 22(3), 87-104.
- Wardokhi, W., Ruhiyat, E., & Suripto, S. (2023). Penerapan Konsep Pentuple Bottom Line Pada UMKM Di Kota Tangerang Selatan Dalam Mewujudkan Keberlanjutan

- Usaha. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis Indonesia (JABISI)*, 4(2), 105-117.
- Wulan, D., & Santoso, B. (2022). Evaluasi Penggunaan Teknologi Akuntansi dalam UMKM: Pendekatan Root Cause Analysis. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 24(1), 30-49.