

Budaya Digital dalam Adopsi Akuntansi Berbasis *Cloud*: Pendekatan Netnografi

Juniaty Ismail¹, Fahrudin Zain Olilingo², Raflin Hinelos³,
Tri Handayani Amaliah⁴

¹Mahasiswa Doktoral Ekonomi, Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo

^{2,3,4}Universitas Negeri Gorontalo, Kota Gorontalo, Gorontalo, Indonesia

juniatyismail@iaingorontalo.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran budaya digital dalam adopsi akuntansi berbasis *cloud* di Indonesia. Pendekatan kualitatif dengan metode netnografi digunakan untuk memahami bagaimana narasi publik yang muncul melalui ulasan pengguna, forum daring, dan deskripsi produk membentuk legitimasi, kepercayaan, serta resistensi terhadap aplikasi akuntansi digital. Data dikumpulkan dari *platform* publik seperti G2, Google Play Store, situs resmi aplikasi, dan blog ulasan yang relevan, dengan fokus pada tiga aplikasi akuntansi berbasis *cloud* buatan Indonesia, yaitu Mekari Jurnal, Accurate Online, dan Kledo. Analisis tematik diterapkan untuk mengidentifikasi pola makna dan tema utama yang berkembang dalam interaksi digital. Hasil penelitian mengungkap lima tema kunci: automasi dan efisiensi, pelaporan dan kustomisasi, dukungan pelanggan dan performa, keamanan dan privasi, serta pembelajaran kolektif dan komunitas. Narasi positif dan negatif yang terbentuk di ruang digital berperan penting dalam memperkuat atau melemahkan legitimasi aplikasi. Temuan menunjukkan bahwa adopsi *cloud accounting* tidak hanya dipengaruhi oleh faktor teknis dan organisasional sebagaimana dijelaskan dalam model TAM dan TOE, tetapi juga oleh legitimasi sosial yang lahir dari budaya digital. Implikasi penelitian ini menyoroti pentingnya manajemen reputasi digital bagi vendor serta peran regulator dalam memperkuat literasi dan kepercayaan digital masyarakat.

ABSTRACT

This study aims to explore the role of digital culture in the adoption of cloud-based accounting in Indonesia. A qualitative approach with a netnographic method was employed to understand how public narratives emerging from user reviews, online forums, and product descriptions shape legitimacy, trust, and resistance toward digital accounting applications. Data were collected from public platforms such as G2, Google Play Store, official application websites, and relevant review blogs, focusing on three Indonesian cloud-based accounting applications: Mekari Jurnal, Accurate Online, and Kledo. Thematic analysis was applied to identify key patterns and emerging themes within digital interactions. The findings reveal five main themes: automation and efficiency, reporting and customization, customer support and performance, security and privacy, and collective learning and community. Positive and negative narratives formed within digital spaces significantly influence the strengthening or weakening of application legitimacy. The results indicate that the adoption of cloud accounting is not only driven by technical and organizational factors as described in the TAM and TOE models but also by social legitimacy emerging from digital culture. The study implies the importance of digital reputation management for vendors and the role of regulators in enhancing digital literacy and public trust.



Mengutip artikel ini sebagai : Ismail, J., Olilingo, F. Z., Hinelos, R., dan Amaliah, T. H. 2025. Budaya Digital dalam Adopsi Akuntansi Berbasis *Cloud*: Pendekatan Netnografi. *Tangible Jurnal*, 10, No. 2, Desember 2025, Hal. 309-317. <https://doi.org/10.53654/tangible.v10i2.688>

Volume 10

Nomor 2

Halaman 309-317

Makassar, Desember 2025

p-ISSN 2528-3073

e-ISSN 24656-4505

Tanggal masuk

17 Oktober 2025

Tanggal terima

22 Oktober 2025

Tanggal dipublikasi

1 Desember 2025

Kata kunci :

Budaya digital, Akuntansi berbasis *cloud*, Netnografi, Kepercayaan digital, dan Adopsi teknologi

Keywords :

Digital culture, Cloud accounting, Netnography, Digital trust, and Technology adoption

PENDAHULUAN

Perubahan lanskap digital telah menggeser cara masyarakat dan organisasi memahami serta mempraktikkan akuntansi. Di berbagai sektor bisnis, termasuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), muncul fenomena baru di mana proses pencatatan dan pelaporan keuangan tidak lagi bergantung pada perangkat lunak

konvensional, tetapi beralih ke sistem berbasis *cloud*. Dalam ruang digital inilah muncul beragam narasi: ada yang menganggap teknologi ini sebagai simbol efisiensi dan profesionalisme baru, namun tak sedikit pula yang meragukannya karena isu keamanan data dan kepercayaan terhadap layanan daring. Fenomena ini menarik karena menggambarkan bagaimana budaya digital membentuk persepsi dan makna atas “akuntansi” itu sendiri di era yang semakin terdigitalisasi (Jeacle, 2021; Ta, 2023; Dlamini, 2025; Nesbit, 2022). Sejalan dengan pandangan tersebut, Amaliah (2025) menegaskan bahwa praktik akuntansi juga sangat dipengaruhi oleh konteks budaya dan nilai-nilai lokal yang membentuk cara individu memahami dan menerapkan prinsip keuangan. Dalam konteks budaya Sasi di Maluku, misalnya, pengelolaan sumber daya dan perilaku keuangan masyarakat mencerminkan keterpaduan antara pengetahuan, kebersamaan, dan tanggung jawab sosial yang memperkuat legitimasi sosial terhadap praktik akuntansi. Pendekatan serupa juga terlihat dalam studi Amaliah et al., (2024) tentang praktik akuntansi pertanian berbasis kearifan lokal Bali, yang menunjukkan bahwa sistem pencatatan sederhana sekalipun dapat berfungsi efektif karena dilandasi nilai spiritual dan sosial yang kuat.

Dari berbagai diskusi publik di forum daring, blog, dan media sosial, dapat diamati bagaimana pengguna berbagi pengalaman mereka terkait aplikasi akuntansi berbasis *cloud* seperti Mekari Jurnal, *Accurate Online*, dan Kledo. Ulasan-ulasan di *Google Play*, komentar pengguna di forum akuntansi, hingga tulisan para praktisi keuangan di blog menjadi ruang tempat masyarakat menegosiasikan keyakinan dan kepercayaan terhadap teknologi akuntansi digital. Narasi-narasi ini bukan sekadar opini, tetapi cerminan dari cara masyarakat yang menilai legitimasi dan makna keuangan di ranah digital (Bansal et al., 2023; Rynarzewska, 2025; Kozinets, 2018; Discetti T., 2022). Oleh karena itu, penelitian ini memusatkan perhatian pada budaya digital yang terbentuk di balik praktik penggunaan aplikasi akuntansi berbasis *cloud* di Indonesia.

Sebagian penelitian terdahulu mengenai adopsi *cloud accounting* telah menyoroti faktor teknis, organisasional, dan lingkungan menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) dan (TOE) *Technology Organization Environment* (Mujalli et al., 2024; Wahyudi, 2024; Sastararuji et al., 2022). Namun, pendekatan tersebut lebih menekankan pada logika rasional pengguna teknologi dan belum menyentuh dimensi kultural dan simbolik yang muncul dalam ruang interaksi digital (Ta M., 2023; Dlamini D. P., 2024; Rawashdeh, 2022; Musyaffi et al., 2024). Sementara itu, penelitian seperti Jeacle (2021) dan Cheah (2025) menegaskan bahwa dalam konteks sosial digital, makna sebuah teknologi sering kali dibentuk oleh narasi, dialog, dan pengalaman kolektif pengguna, bukan hanya oleh fitur teknisnya (Kozinets U., 2024; Bansal et al., 2023; Rynarzewska., 2025). Di sinilah penelitian ini mengambil posisi, untuk memahami pengalaman digital sebagai proses sosial-budaya, bukan sekadar keputusan fungsional.

Objek penelitian ini dipilih karena tiga alasan utama. Pertama, ketiga aplikasi yang diteliti yakni Mekari Jurnal, *Accurate Online*, dan Kledo, merupakan produk lokal yang sedang berkembang pesat dan menjadi perbincangan aktif dalam komunitas bisnis digital di Indonesia. Kedua, sumber data berupa ulasan publik, komentar pengguna, dan blog daring menyediakan konteks yang kaya untuk memahami budaya digital yang terbentuk di sekitar aplikasi tersebut. Ketiga, fenomena ini merepresentasikan perubahan praktik akuntansi di kalangan UMKM Indonesia dalam rentang waktu 2019 hingga 2025, ketika digitalisasi keuangan mengalami percepatan signifikan pascapandemi (Rawashdeh, 2022; Sarkar et al., 2023; Dlamini D. P., 2024).

Dengan pendekatan netnografi, penelitian ini berupaya menggali makna di balik narasi-narasi digital tersebut untuk memahami bagaimana legitimasi, kepercayaan, dan resistensi terhadap *cloud accounting* dibentuk dan dinegosiasikan dalam budaya

digital. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk “mendengarkan” suara pengguna secara alami dalam ruang daring, bukan melalui survei atau wawancara yang terstruktur (Kozinets U., 2024; Cheah., 2025; Jeacle., 2021; Discetti T., 2022). Melalui interaksi digital inilah peneliti mencoba menafsirkan bagaimana pengalaman teknologi menjadi pengalaman sosial yang sarat makna dan kontekstual (Kozinets U., 2024; Kozinets, 2018).

Kontribusi penelitian ini bersifat praktis dan reflektif. Hasil penelitian diharapkan memberi pemahaman baru bagi pengembang aplikasi akuntansi untuk memperhatikan makna sosial di balik ulasan dan komentar pengguna, bukan sekadar data teknis. Selain itu, regulator dan pembuat kebijakan dapat memanfaatkan temuan ini untuk memperkuat literasi digital berbasis komunitas, meningkatkan transparansi keamanan data, dan menumbuhkan kepercayaan publik terhadap inovasi akuntansi digital. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya membaca fenomena, tetapi juga mengajak pembaca untuk melihat bagaimana budaya digital membentuk masa depan akuntansi di Indonesia (Rynarzewska, 2025; Bansal et al., 2023; Dlamini D. P., 2024). Upaya penguatan literasi keuangan digital yang dilakukan oleh lembaga otoritatif seperti (OJK) Otoritas Jasa Keuangan, (2025) juga menunjukkan bahwa legitimasi kepercayaan publik terhadap inovasi akuntansi digital sangat dipengaruhi oleh strategi literasi dan transparansi yang sistematis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif nonpositivistik dengan metode netnografi untuk menelaah bagaimana budaya digital memengaruhi legitimasi dan penerimaan akuntansi berbasis *cloud* di Indonesia. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali makna sosial yang muncul secara alami dalam interaksi daring. Netnografi merupakan adaptasi dari etnografi ke lingkungan digital, yang memanfaatkan data berbasis jejak digital seperti ulasan, komentar, dan percakapan publik di internet (Kozinets U., 2024; Kozinets, 2018; Cheah., 2025; Discetti T., 2022). Metode ini memungkinkan peneliti memahami persepsi, nilai, dan norma yang membentuk budaya digital tanpa intervensi langsung terhadap partisipan (Jeacle., 2021; Beneito-Montagut., 2021; Kozinets U., 2024).

Secara teoretis, penelitian ini berpijak pada integrasi *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Technology Organization Environment* (TOE) yang menjelaskan faktor teknis (Ma, et al., 2021), organisasional, dan lingkungan dalam adopsi teknologi (Wahyudi., 2024; Rawashdeh., 2022; Hamzah et al., 2023). Namun, kedua kerangka tersebut masih berfokus pada aspek fungsional dan belum banyak menyinggung dimensi sosial-budaya (Musyaffi et al., 2024; Ta M., 2023; Dlamini D. P., 2024). Dalam konteks digital, adopsi teknologi tidak hanya ditentukan oleh efisiensi sistem, tetapi juga oleh makna sosial yang dibangun dalam ruang daring. Di sinilah konsep budaya digital menjadi penting, yaitu seperangkat nilai, norma, dan praktik yang terbentuk melalui komunikasi dan interaksi virtual antar pengguna (Bansal et al., 2023; Rynarzewska., 2025; Kozinets U., 2024). Dalam akuntansi, budaya digital tampak dari narasi publik yang terbentuk melalui ulasan, testimoni, dan diskusi daring mengenai aplikasi akuntansi. Narasi ini dapat memperkuat kepercayaan, membentuk legitimasi, atau bahkan menimbulkan resistensi terhadap penggunaan *cloud accounting* (Rynarzewska, 2025; Bansal et al., 2023; Cheah., 2025).

Penelitian ini dirancang sebagai studi eksploratif yang berfokus pada tiga aplikasi akuntansi berbasis *cloud* buatan Indonesia yakni Mekari Jurnal, *Accurate Online*, dan Kledo. Sebab ketiganya merupakan *platform* lokal dengan tingkat popularitas tinggi di kalangan UMKM dan memiliki *volume* ulasan publik yang memadai (Sarkar et al., 2023). Data diperoleh dari 100 ulasan publik yang dikumpulkan secara manual dari berbagai sumber terbuka, antara lain *Google Play*

Store, *G2*, *Capterra*, *SoftwareAdvice*, serta beberapa blog dan portal bisnis yang meninjau pengalaman pengguna. Periode pengumpulan data dibatasi antara 2019 hingga 2025 agar tetap relevan dengan konteks digital terkini (Mujalli et al., 2024; Sastararuji et al., 2022; Nesbit, 2022; Dlamini D. P., 2024). Data disimpan dalam format CSV dengan atribut seperti ID, *platform*, aplikasi, tanggal, *rating*, teks ulasan, dan tautan URL. Setiap entri diperiksa dan diverifikasi melalui tangkapan layar untuk memastikan keabsahan sumber (Cheah., 2025).

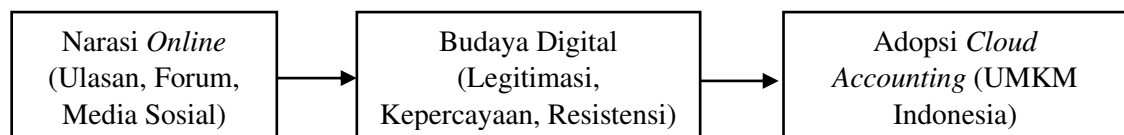
Analisis data dilakukan dengan teknik analisis tematik yang dikembangkan oleh (Braun V., 2006). Tahapannya meliputi: (1) membaca data secara menyeluruh untuk memahami konteks, (2) melakukan *initial coding* berdasarkan kata kunci yang muncul secara alami dari teks (*in vivo coding*), (3) mengelompokkan kode menjadi tema sementara, (4) meninjau konsistensi tema, (5) menamai dan mendefinisikan tema, serta (6) menyusun narasi tematik secara interpretative (Braun et al., 2021). Hasil analisis menunjukkan lima tema utama, yaitu: automasi dan efisiensi, pelaporan dan kustomisasi, dukungan pelanggan dan performa, keamanan dan privasi, serta pembelajaran kolektif dan komunitas. Untuk menjaga transparansi analisis, digunakan kuantifikasi sederhana berupa frekuensi kemunculan tema, seperti proporsi ulasan yang menyoroti isu keamanan dibandingkan dengan efisiensi (Bansal et al., 2023; Kozinets U., 2024).

Kredibilitas data dijaga melalui triangulasi sumber, yakni dengan mengombinasikan data dari beberapa *platform* agar tidak bias terhadap satu sumber tertentu (Bansal et al., 2023). Selain itu, peneliti membuat catatan reflektif (*digital field notes*) selama proses analisis untuk mencatat interpretasi awal dan menghindari bias pribadi. Pendekatan ini memastikan bahwa temuan yang dihasilkan merepresentasikan pola makna yang konsisten di berbagai ruang digital (Cheah., 2025; Discetti T., 2022).

Penelitian ini mematuhi etika penelitian digital dengan hanya menggunakan data publik yang dapat diakses secara terbuka tanpa izin khusus. Identitas pengguna atau penulis ulasan tidak dicantumkan untuk menjaga privasi, dan kutipan yang digunakan telah dianonimkan. Transparansi sumber tetap dijaga dengan mencantumkan URL asli agar data dapat diverifikasi oleh peneliti lain (Cheah., 2025; Rynarzewska., 2025; Beneito-Montagut., 2021; Kozinets U., 2024).

Berdasarkan integrasi antara teori adopsi teknologi (TAM dan TOE) dengan budaya digital, penelitian ini mengusulkan kerangka konseptual yang menghubungkan tiga komponen utama: (1) narasi *online* sebagai sumber interaksi digital, (2) budaya digital sebagai mekanisme pembentuk legitimasi, kepercayaan, dan resistensi, serta (3) adopsi *cloud accounting* di kalangan UMKM Indonesia. Kerangka ini menjadi pijakan analisis dalam pendekatan netnografi yang digunakan untuk memahami bagaimana legitimasi sosial terbentuk melalui interaksi digital pengguna aplikasi akuntansi (Kozinets, 2018; Bansal et al., 2023; Rynarzewska., 2025).

Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian: Budaya Digital dalam Adopsi Akuntansi Berbasis Cloud



Sumber: Adaptasi dari TOE, TAM, dan Literatur Budaya Digital/Netnografi

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis dilakukan dengan metode netnografi terhadap seratus (100) ulasan pengguna dan narasi vendor dari tiga aplikasi akuntansi berbasis *cloud* di Indonesia yakni Mekari Jurnal, Kledo, dan *Accurate Online*. Data diperoleh dari *platform* publik seperti G2, *Google Play Store*, dan situs resmi vendor, yang diolah menggunakan analisis tematik untuk mengidentifikasi pola narasi digital yang merepresentasikan budaya pengguna. Hasil analisis menemukan lima tema utama, yaitu (1) automasi dan efisiensi, (2) pelaporan dan kustomisasi, (3) dukungan pelanggan dan performa, (4) keamanan dan privasi, serta (5) pembelajaran kolektif dan komunitas (Braun V., 2006; Kozinets U., 2024; Cheah., 2025).

Automasi dan Efisiensi

Automasi menjadi narasi dominan yang memperkuat legitimasi efisiensi digital. Ulasan pengguna Mekari Jurnal di G2 menyebutkan bahwa *"The automated reports and real-time access help me save time and make better financial decisions,"* sementara Kledo dalam deskripsi *Play Store* menegaskan fitur serupa dengan kalimat *"Terima laporan keuangan otomatis."* Narasi ini memperlihatkan bagaimana klaim teknis vendor berubah menjadi legitimasi budaya, di mana automasi tidak hanya dipahami sebagai fitur, tetapi juga simbol produktivitas dan modernitas (Mujalli et al., 2024; Ta M., 2023; Dlamini D. P., 2024). Temuan ini sejalan dengan Mujalli et al., (2024) yang menegaskan pentingnya persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dalam adopsi teknologi, namun dalam konteks budaya digital, persepsi tersebut terbentuk melalui dialog sosial antara vendor dan pengguna (Kozinets U., 2024; Rynarzewska., 2025).

Pelaporan dan Kustomisasi

Tema kedua menyoroti ketegangan antara keinginan pengguna untuk fleksibilitas dan strategi komersial vendor. Ulasan pengguna Mekari Jurnal di G2 menyatakan *"Lack of flexibility of custom template for document and report,"* sementara dalam blog akuntansiterbaik.com disebutkan bahwa penggunaan fitur multi cabang pada *Accurate Online* memerlukan biaya tambahan. Narasi ini memperlihatkan resistensi kultural terhadap fitur berbayar yang dianggap membatasi kebebasan pengguna (Rynarzewska., 2025; Bansal et al., 2023; Wahyudi, 2024). Temuan ini memperluas konsep *ease of use* dalam TAM, karena pengalaman pengguna di ruang digital membentuk norma baru mengenai "kelayakan biaya" dan "kebebasan kustomisasi," sebagaimana dijelaskan Rynarzewska., (2025) dalam studinya tentang negosiasi makna dalam ulasan daring (Jeacle, 2021; Kozinets, 2018).

Dukungan Pelanggan dan Performa

Kualitas dukungan pelanggan muncul sebagai tema ketiga yang berpengaruh terhadap reputasi aplikasi. Salah satu ulasan G2 menyebut, *"The customer support can sometimes be slow and lacks consistent follow-up in critical situations."* Dalam konteks budaya digital, keluhan ini tidak berhenti pada pengalaman individual, tetapi menjadi bentuk "audit sosial" (Jeacle, 2021) yang berpotensi memengaruhi legitimasi kolektif (Discetti T., 2022; Rynarzewska., 2025). Narasi negatif dapat menyebar luas dan menggeser persepsi publik terhadap reliabilitas *vendor*. Hal ini menunjukkan bahwa dalam ekosistem daring, kecepatan dan empati dalam menanggapi pengguna merupakan bagian dari kinerja simbolik yang sama pentingnya dengan keandalan teknis (Kozinets U., 2024; Cheah., 2025).

Keamanan dan Privasi

Isu keamanan dan privasi tetap menjadi kekhawatiran utama. *Vendor* seperti Kledo dan Mekari Jurnal menonjolkan sertifikasi keamanan, misalnya Kledo

menyatakan, “*Seluruh data tersimpan aman,*” dan Mekari Jurnal menampilkan sertifikasi ISO 27001. Namun, belum ditemukan ulasan independen yang secara eksplisit menyinggung keamanan (Rawashdeh, 2022; Musyaffi et al., 2024; Dlamini D. P., 2024). Kesenjangan antara narasi *vendor* dan pengalaman pengguna menunjukkan bahwa kepercayaan (*digital trust*) dalam adopsi *cloud accounting* tidak hanya dibangun melalui klaim teknis, tetapi melalui pengalaman nyata yang dibagikan komunitas (Rynarzewska., 2025; Bansal et al., 2023; Kozinets U., 2024). Hal ini memperluas pemahaman TOE dengan memasukkan dimensi legitimasi sosial sebagai elemen yang memengaruhi penerimaan teknologi (Rawashdeh., 2022; Cheah., 2025; Kozinets U., 2024).

Pembelajaran Kolektif dan Komunitas

Tema terakhir menggambarkan munculnya praktik pembelajaran bersama di ruang digital. Situs resmi Kledo menonjolkan integrasi dengan *marketplace* seperti Shopee, Tokopedia, dan Lazada, yang direspon oleh komunitas pengguna dengan berbagi pengalaman integrasi dan solusi teknis. Komunitas daring menjadi arena pertukaran pengetahuan yang mendorong adopsi melalui proses pembelajaran kolektif (Bansal et al., 2023; Kozinets U., 2024; Cheah., 2025; Nesbit, 2022). Narasi positif yang muncul di forum pengguna memperkuat legitimasi aplikasi dan menumbuhkan solidaritas digital di antara pelaku UMKM. Dalam konteks ini, budaya digital berfungsi sebagai mekanisme sosial yang mempercepat difusi inovasi, sejalan dengan teori adopsi berbasis komunitas (Rogers, 2003; Bansal et al., 2023; Dlamini D. P., 2024).

Tabel 1. Ikhtisar Tema Utama dan Kutipan Ulasan/ Deskripsi

Tema	Contoh Kutipan	Aplikasi	Sumber	Interpretasi
Automasi dan Efisiensi	<i>“The automated reports and real-time access help me save time...”</i>	Mekari Jurnal	G2 https://www.g2.com/	Automasi sebagai legitimasi efisiensi
	<i>“Terima laporan keuangan otomatis.”</i>	Kledo	Google Play https://play.google.com/	Klaim <i>vendor</i> membangun ekspektasi
Pelaporan dan Kustomisasi	<i>“Lack of flexibility of custom template...”</i>	Mekari Jurnal	G2 https://www.g2.com/	Keterbatasan memicu resistensi pengguna
	<i>“Harga besar jika menggunakan multi cabang...biaya tambahan.”</i>	Accurate Online	Review blog https://akuntansiterbaik.com/	Kustomisasi berimplikasi pada biaya
Dukungan Pelanggan dan Performa	<i>“The customer support can sometimes be slow...”</i>	Mekari Jurnal	G2 https://www.g2.com/	Narasi negatif support merusak reputasi
Keamanan dan Privasi	<i>“Seluruh data tersimpan aman.”</i>	Kledo	Google Play https://play.google.com/	Klaim keamanan sebagai

				legitimasi
Pembelajaran Kolektif dan Komunitas	"Syns your inventory...with Shopee, Tokopedia, Lazada..."	Kledo	Situs resmi https://kledo.com/	Integrasi mendorong diskusi komunitas

Sumber: Data penelitian

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adopsi *cloud accounting* di Indonesia tidak dapat dijelaskan hanya oleh faktor teknis dan organisasi, tetapi juga oleh narasi sosial dan budaya digital yang berkembang dalam ruang publik daring. Narasi automasi, keamanan, dan komunitas digital berfungsi sebagai mekanisme legitimasi yang menumbuhkan atau mengurangi kepercayaan terhadap aplikasi (Ta M., 2023; Rynarzewska., 2025; Kozinets U., 2024).

Temuan ini menegaskan perlunya memperluas model TAM dan TOE dengan memasukkan dimensi budaya digital dan *digital trust*, serta mengakui peran komunitas pengguna sebagai aktor sosial dalam pembentukan legitimasi teknologi. Bagi vendor, hasil ini menjadi peringatan penting untuk mengelola reputasi digital secara proaktif, mempercepat respons terhadap keluhan, dan membangun transparansi komunikasi keamanan (Jeacle., 2021; Cheah., 2025). Sedangkan bagi regulator, temuan ini menekankan urgensi memperkuat literasi digital berbasis komunitas dan kebijakan perlindungan data untuk membangun kepercayaan publik terhadap akuntansi digital (Wahyudi, 2024; Sarkar et al., 2023; Dlamini D. P., 2024).

SIMPULAN

Penelitian ini berhasil mengungkap peran budaya digital dalam membentuk legitimasi adopsi akuntansi berbasis *cloud* di Indonesia melalui pendekatan netnografi. Analisis terhadap seratus ulasan pengguna, deskripsi aplikasi, dan narasi vendor menunjukkan lima tema utama yang memengaruhi persepsi pengguna, yaitu automasi dan efisiensi, pelaporan dan kustomisasi, dukungan pelanggan dan performa, keamanan dan privasi, serta pembelajaran kolektif dan komunitas. Temuan ini memperluas pemahaman bahwa adopsi teknologi tidak hanya ditentukan oleh faktor teknis dan organisasional sebagaimana dijelaskan dalam model TAM dan TOE, tetapi juga oleh interaksi sosial dan makna kultural yang terbentuk dalam komunitas digital (Kozinets U., 2024; Jeacle., 2021; Rynarzewska., 2025; Bansal et al., 2023; Ta M., 2023).

Meskipun memberikan kontribusi penting terhadap pengembangan literatur akuntansi digital, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Data independen lebih banyak tersedia untuk aplikasi Mekari Jurnal dibandingkan Kledo dan *Accurate Online*, sehingga kedalaman analisis lintas aplikasi masih terbatas. Selain itu, penelitian ini hanya mengandalkan data publik dari *platform* ulasan daring tanpa melibatkan wawancara mendalam atau observasi partisipatif. Oleh karena itu, hasil penelitian ini perlu dipandang sebagai eksplorasi awal yang membuka ruang bagi studi lanjutan dengan pendekatan triangulatif (Cheah., 2025; Beneito-Montagut., 2021).

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggabungkan metode netnografi dengan wawancara pengguna atau studi lapangan guna memperkaya pemahaman tentang pengalaman adopsi *cloud accounting*, terutama dalam aspek keamanan dan dukungan layanan. Secara praktis, *vendor* aplikasi perlu memperkuat pengelolaan reputasi digital, meningkatkan kualitas layanan pelanggan, serta menjaga transparansi keamanan data agar kepercayaan pengguna tetap terjaga (Jeacle., 2021; Dlamini, 2025; Rawashdeh., 2022). Bagi regulator, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya memanfaatkan komunitas digital sebagai sarana literasi keuangan dan digital, serta memperkuat standar perlindungan data dalam

mendukung keberlanjutan ekosistem akuntansi digital di Indonesia (Wahyudi., 2024; Sarkar et al., 2023; Musyaffi et al., 2024).

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliah, T. H. (2025). *Impact of knowledge management, knowledge sharing, and mental accounting on farmer performance in Sasi culture in Maluku Islands, Indonesia*. *Knowledge and Performance Management*, 9(1), 62–75. [https://doi.org/10.21511/kpm.09\(1\).2025.05](https://doi.org/10.21511/kpm.09(1).2025.05)
- Amaliah, T. H., Usman, U., Niswatin, N., Mahdalena, M., Husain, S. P., Noholo, S., & Aqmal, I. U. (2024). *Analysis of agricultural accounting based on Bali's demographics: Sustainable poverty alleviation strategies within the framework of the SDGs*. *E3S Web of Conferences*, 568, 1–11. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202456803003>
- Bansal, R., Martinho, C., Pruthi, N., & Aggarwal, D. (2023). *A Bibliometric Review of Netnography in Business Research*. *Heliyon*, 10(1), e10755281. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10755281/>
- Beneito-Montagut, R. (2021). *Netnography and digital ethics: Methodological reflections from the field*. *Qualitative Research*. <https://doi.org/10.1177/14687941211002245>
- Braun, V., & Clarke, V. (2021). *One Size Fits All? What Counts As Quality Practice in (Reflexive) Thematic Analysis?*. *Qualitative Research in Psychology*, 18(3), 328–352. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14780887.2020.1769238>
- Braun V., & Clarke, V. (2006). *Using Thematic Analysis in Psychology*. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Cheah, H. C. W. (2025). *AI-Augmented Netnography: Ethical and Methodological Issues*. *Internasional Journal of Qualitative Methods*. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/16094069251338910>
- Hamzah, A., Suhendra, D., & Arifin, A. Z. (2023). *Factors Affecting Cloud Accounting Adoption in SMEs*. *Jurnal Akuntansi*, 27(3), 442–464. <https://doi.org/10.24912/ja.v27i3.1520>
- Ma, D., Fisher, R., & Nesbit, T. (2021). *Cloud-Based Client Accounting and Small and Medium Accounting Practices: Adoption and Impact*. *International Journal of Accounting Information Systems*, 41, 100513. <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2021.100513>
- Discetti, R., & Anderson, V. (2022). *The Value of Netnography for Research in HRD*. *Human Resource Development Review*. 22(1). <https://doi.org/10.1177/1534484321137506>
- Dlamini, B., & Schutte, D. P. (2024). *An Evaluation of the Adoption of Cloud Accounting by SMEs in Zimbabwe*. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 15(1), 288–294. <https://doi.org/10.32479/ijefi.17076>
- Dlamini, B. (2025). *Key Drivers of Cloud Accounting Utilization by Small and Medium Enterprises in Zimbabwe*. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 15(2), 183–191. <https://doi.org/10.32479/ijefi.16812>
- Jeacle, I. (2021). *Navigating Netnography: A Guide for The Accounting Researcher*. *Financial Accountability and Management*, 37(1), 1–14. <https://doi.org/10.1111/faam.12237>
- Kozinets, R. V., & Gretzel, U. (2024). *Netnography Evolved: New Contexts, Scope, Procedures and Sensibilities*. *Annals of Tourism Research*, 104(1). <https://doi.org/10.1016/j.annals.2023.103693>
- Kozinets, R. V., Scaraboto, D., & Parmentier, M. A. (2018). *Evolving netnography: How brand auto-netnography, a netnographic sensibility and more-than-human netnography can transform your research*. *Journal of Marketing Management*, 34(3–4), 231–242. <https://doi.org/10.1080/0267257X.2018.1446488>
- Mujalli, A., Wani, M. J. G., Almgrashi, A., Khormi, T., & Qahtani, M. (2024).

- Investigating the factors affecting the adoption of cloud-based accounting in SMEs.* Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 10(2), 108. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100314>
- Musyaffi, A. M., Johari, R. J., Hendrayati, H., Wolor, C. W., Armeliza, D., Mukhibad, H., & Izwandi, H. S. C. (2024). *Exploring Technological Factors and Cloud Accounting Adoption in MSMEs: A Comprehensive TAM Framework.* International Review of Management and Marketing, 15(1), 283-292. <https://doi.org/10.32479/irmm.17451>
- Nesbit, T., & Sidabutar, D. (2022). *Adoption of Cloud-based Accounting by SMEs: Revisiting the Benefits, Risks and Motivations: A New Zealand Context Exploratory Study.* Acta Scientific Computer Sciences, 4(8), 82-90.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2025). *Laporan Tahunan 2025: Penguatan Literasi dan Inklusi Keuangan Digital di Indonesia.* <https://www.ojk.go.id/id/kanal/keuangan-digital/Documents/Laporan-Tahunan-OJK-2025.pdf>
- Rawashdeh, A., & Rawashdeh, B. (2022). *The Effect of Cloud Accounting Adoption on Organizational Performance in SMEs.* Internasional Journal of Data and Network Science, 7(1), 411-424. <https://ssrn.com/abstract=4307192>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed). The Free Press. New York.
- Rynarzewska, A. I., & Pelletier, M. J. (2025). *Reviews in The Dark: A Netnographic Exploration of reviewer networks and the dynamics of Online Review Manipulation.* Public Relations Review, 51(3). <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2025.102584>
- Sarkar M.; Das, P., S. . P. (2023). *Digital transformation and SMEs post pandemic recovery.* Journal of Innovation and Entrepreneurship. <https://innovation-entrepreneurship.springeropen.com/articles/10.1186/s13731-023-00298-x>
- Sastararuji, D., Hoonson, D., Pitchayadol, P., & Chiwamit, P. (2022). *Cloud Accounting Adoption in Thai SMEs Amid The Covid-19 Pandemic: An Explanatory Case Study.* Journal of Innovation and Entrepreneurship, Springer, 11(1), 1-25. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-936617/v1>
- Ta M., N. . L. (2023). *Adoption of Cloud Accounting Systems in SMEs.* Business Review International.
- Ta, V. A., & Lin, C. Y. (2023). *Exploring the Determinants of Digital Transformation Adoption for SMEs in an Emerging Economy.* Sustainability, 15(9), 7093. <https://doi.org/10.3390/su15097093>
- Wahyudi, S. R., Purwantini, A. H., & Farida. (2024). *The adoption of cloud accounting by MSMEs: The Role of digital Vision and Its Impact on Economic Sustainability.* Jurnal Akuntansi Universitas Jember, 22(2), 201-217.