

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengukur kesuksesan penerapan *software* akuntansi Xero menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean. Fokus penelitian adalah menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, penggunaan sistem, serta manfaat bersih. Data dikumpulkan melalui survei online terhadap 114 pengguna aktif Xero di Indonesia dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM). Hasil menunjukkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna menjadi faktor dominan dalam peningkatan manfaat bersih, sedangkan penggunaan sistem memiliki pengaruh lemah namun signifikan. Temuan ini memvalidasi model DeLone dan McLean dalam konteks *software* akuntansi berbasis *cloud*, dengan kepuasan pengguna sebagai mediator kunci. Penelitian berkontribusi secara teoretis pada literatur evaluasi sistem informasi akuntansi digital dan praktis bagi pengembang *software* serta pelaku bisnis untuk meningkatkan fitur dan layanan Xero. Keterbatasan mencakup fokus pada pengguna Indonesia dan metode kuantitatif, sehingga penelitian lanjutan disarankan melibatkan pendekatan kualitatif dan perbandingan lintas budaya.

Kata Kunci: Model DeLone dan McLean, *Software*, Xero, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Penggunaan, Manfaat Bersih, Akuntansi Berbasis *Cloud*

ABSTRACT

This study aims to measure the success of Xero Accounting Software implementation using the DeLone and McLean Information Systems Success Model. The research focuses on analyzing the impact of system quality, information quality, and service quality on user satisfaction, system use, and net benefits. Data were collected through an online survey of 114 active Xero users in Indonesia and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM). The results indicate that system quality, information quality, and service quality significantly influence system use and user satisfaction. User satisfaction has the strongest impact on net benefits, while system use shows a weak but significant effect. The findings validate the DeLone and McLean model in the context of cloud-based accounting software, emphasizing user satisfaction as a critical mediator for achieving net benefits. This study contributes theoretically by enriching literature on digital accounting tools and practically by offering insights for software developers and businesses to optimize Xero's features and service quality. Limitations include a focus on Indonesian users and reliance on quantitative methods, suggesting future research to incorporate qualitative approaches and cross-cultural comparisons.

Keywords: *DeLone and McLean, Xero, Software, System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, System Use, Net Benefits, Cloud-Based Accounting*