



Adaptasi Perusahaan Jasa Akuntansi terhadap Otomasi Teknologi: Pendekatan Grounded Theory di Jawa Timur

Chava Annastasia Candra¹, Hwihanus²

^{1,2}Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

*hwihanus@untag-sby.ac.id

Alamat: Jl. Semolowaru No.45, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo

Korespondensi penulis: hwihanus@untag-sby.ac.id

Abstract. *This study investigates how accounting service firms in Indonesia navigate the growing prevalence of automation technology in technology based accounting systems. Employing a qualitative methodology grounded in Grounded Theory design, the research explores practitioner perceptions, adaptive strategies, and organizational transformations amid technological disruption. Primary data were gathered through in-depth interviews with 15 informants comprising firm owners, senior accountants, and technology consultants operating across East Java. Data analysis followed three-stage coding procedures: open, axial, and selective coding. Three principal response categories emerged: (1) technology acceptance and integration, marked by proactive adoption of accounting software and automation tools; (2) service model transformation, reflecting a shift from transactional toward advisory oriented services; and (3) human resource capability development, pursued via digital competency training and recruitment of technology proficient staff. A substantive theory is advanced proposing that firms exhibiting adaptive leadership and a learning-organization culture demonstrate superior resilience and competitiveness in the automation era. The study enriches the literature on digital transformation within professional service contexts and offers actionable guidance for practitioners and regulators.*

Keywords: *Accounting Automation, Grounded Theory, Digital Transformation, Accounting Service Firms, Technology-Based Accounting Systems.*

Abstrak. Penelitian ini mengkaji cara perusahaan jasa akuntansi di Indonesia menghadapi meluasnya penerapan otomasi dalam sistem akuntansi berbasis teknologi. Dengan menggunakan metode kualitatif berdesain Grounded Theory, penelitian ini mengeksplorasi persepsi pelaku usaha, strategi penyesuaian diri, serta transformasi organisasi yang terjadi di tengah disrupsi teknologi. Data primer diperoleh dari wawancara mendalam terhadap 15 informan terdiri atas pemilik firma, akuntan senior, dan konsultan teknologi yang beroperasi di wilayah Jawa Timur. Analisis data mengikuti prosedur open coding, axial coding, dan selective coding. Ditemukan tiga kategori respons utama: (1) penerimaan dan integrasi teknologi, ditandai oleh adopsi proaktif perangkat lunak akuntansi dan alat otomasi; (2) transformasi model layanan, berupa peralihan dari layanan transaksional menuju layanan berbasis advisory; dan (3) pengembangan kapabilitas sumber daya manusia melalui pelatihan kompetensi digital dan perekrutan tenaga ahli teknologi. Sebuah teori substantif diajukan bahwa firma yang menampilkan kepemimpinan adaptif dan budaya organisasi pembelajaran menunjukkan ketangguhan serta daya saing yang lebih tinggi di era otomasi. Penelitian ini memperkaya literatur transformasi digital pada perusahaan jasa profesional dan memberikan rekomendasi praktis bagi para pelaku akuntansi maupun pengambil kebijakan.

Kata kunci: Otomasi Akuntansi, Grounded Theory, Transformasi Digital, Perusahaan Jasa Akuntansi, Sistem Akuntansi Berbasis Teknologi.

1. LATAR BELAKANG

Percepatan teknologi informasi dalam dua dasawarsa terakhir telah mengubah lanskap industri jasa akuntansi secara mendasar. Kecerdasan buatan, otomasi proses, dan digitalisasi kini bukan sekadar wacana, melainkan kenyataan operasional yang dihadapi pelaku jasa akuntansi di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Pergeseran ini memunculkan pertanyaan mendasar: bagaimana firma-firma akuntansi menyusun strategi respons di tengah gelombang otomasi yang semakin merasuk ke ranah kerja mereka?

Secara historis, pekerjaan akuntansi identik dengan proses manual yang sarat tenaga kerja: pencatatan buku besar, rekonsiliasi perkiraan, penyusunan laporan keuangan, hingga pelaporan perpajakan. Namun, kehadiran platform akuntansi berbasis cloud seperti QuickBooks Online, Xero, dan Jurnal.id telah mengotomasi sebagian besar proses tersebut. McKinsey Global Institute (2022) memproyeksikan sekitar 40% aktivitas dalam profesi akuntansi berpotensi terotomasi dalam satu dekade mendatang, mengancam model bisnis konvensional yang bertumpu pada layanan transaksional rutin.

Di Indonesia, transformasi digital sektor akuntansi semakin diperkuat oleh regulasi pemerintah antara lain kebijakan e-Filing dan e-Faktur Direktorat Jenderal Pajak serta kewajiban pelaporan keuangan digital bagi emiten dari Otoritas Jasa Keuangan. Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) telah merespons dengan menerbitkan panduan kompetensi digital bagi akuntan profesional. Meski demikian, bagaimana firma akuntansi di level operasional beradaptasi terhadap tekanan otomasi ini masih minim eksplorasi dalam literatur akademis Indonesia, khususnya dengan pendekatan kualitatif yang mampu menangkap kedalaman proses.

Penelitian ini bertujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menggali bagaimana pelaku jasa akuntansi memaknai dan merespons perkembangan otomasi serta sistem akuntansi berbasis teknologi, mengidentifikasi berbagai strategi yang diterapkan oleh firma dalam menghadapi perubahan tersebut, serta merumuskan teori substantif mengenai pola adaptasi firma jasa akuntansi terhadap disrupsi teknologi. Dengan menggunakan pendekatan Grounded Theory, studi ini berupaya membangun kerangka teoretis yang bersumber langsung dari data empiris dan konteks lokal, sehingga mampu memberikan kontribusi yang tidak hanya memperkaya pengembangan teori, tetapi juga relevan secara praktis bagi dunia profesional.

2. KAJIAN TEORITIS

2.1 Teori Difusi Inovasi

Teori Difusi Inovasi yang dikemukakan Rogers (2003) menjadi pijakan awal untuk memahami penyebaran dan adopsi teknologi baru dalam suatu sistem sosial. Rogers mengidentifikasi bahwa kecepatan adopsi dipengaruhi oleh karakteristik inovasi keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, kemampuan dicoba, dan observabilitasn serta faktor sosial seperti saluran komunikasi dan norma kelompok. Dalam konteks firma akuntansi, kerangka ini menjelaskan mengapa beberapa firma mengadopsi teknologi otomasi lebih cepat daripada yang lain.

2.2 Technology Acceptance Model (TAM)

Davis (1989) merumuskan TAM untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh individu dan organisasi, menekankan dua konstruk utama: persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Pengembangan TAM3 oleh Venkatesh dan Bala (2008) memperluas kerangka ini dengan menambahkan anteseden kontekstual. Handayani et al. (2020) menemukan bahwa kedua konstruk inti TAM signifikan dalam menjelaskan adopsi sistem akuntansi berbasis cloud oleh UMKM di Indonesia.

2.3 Dynamic Capabilities

Perspektif *Dynamic Capabilities* yang diperkenalkan Teece, Pisano, dan Shuen (1997) dan diperluas Teece (2018) menawarkan lensa analitis untuk memahami bagaimana firma membangun, mengintegrasikan, dan mengkonfigurasi ulang kompetensi internalnya dalam merespons perubahan lingkungan yang cepat. Tiga elemen inti kapabilitas dinamis sensing (mendeteksi peluang dan ancaman teknologi), seizing (mengeksplorasi peluang melalui investasi strategis), dan reconfiguring (mentransformasi aset dan proses bisnis) sangat relevan dalam konteks otomasi akuntansi. Firmansyah (2021) menemukan bahwa firma akuntan publik dengan kapabilitas dinamis tinggi bertahan lebih baik dalam kompetisi berbasis teknologi.

2.4 Organisasi Pembelajaran

Konsep *Learning Organization* yang dikemukakan Senge (1990) dan dikembangkan Garvin, Edmondson, dan Gino (2008) menekankan pentingnya kemampuan organisasi untuk terus belajar, beradaptasi, dan mentransformasi dirinya. Lima disiplin Senge *personal mastery*, *mental models*, *shared vision*, *team learning*, dan *systems thinking* memberikan kerangka untuk memahami bagaimana budaya dan struktur organisasi memengaruhi kapasitas adaptasi terhadap teknologi. Gap penelitian yang teridentifikasi mencakup minimnya studi kualitatif yang mendalami mekanisme di balik adaptasi, dominasi konteks negara maju, serta kurangnya perspektif holistik yang menyatukan dimensi strategi, SDM, dan budaya organisasi.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain *Grounded Theory* (GT) sebagaimana dikembangkan Glaser dan Strauss (1967) serta disempurnakan Strauss dan Corbin (1998) dan Charmaz (2014). Pemilihan desain ini didasarkan pada tujuan untuk membangun teori substantif tentang pola respons firma akuntansi terhadap otomasi di mana teori yang mapan dalam konteks Indonesia belum tersedia.

Penelitian dilaksanakan di Provinsi Jawa Timur, berfokus pada Surabaya, Malang, dan Sidoarjo, selama periode Januari Juni 2025. Partisipan dipilih menggunakan teknik purposive sampling dan theoretical sampling ciri khas Grounded Theory secara iteratif berdasarkan temuan sementara yang membutuhkan elaborasi. Informan terdiri atas: (1) pemilik atau manajer firma (7 orang); (2) akuntan senior dengan pengalaman minimal lima tahun (5 orang); dan (3) konsultan teknologi akuntansi (3 orang). Total informan berjumlah 15 orang; saturasi teoritis dicapai pada informan ke-13 dan dikonfirmasi melalui dua wawancara tambahan.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama: (1) wawancara mendalam semi terstruktur berlangsung 60–90 menit per sesi, direkam atas persetujuan informan, lalu ditranskripsikan secara verbatim; (2) observasi partisipan di lingkungan kerja informan selama 2–3 hari per lokasi; dan (3) studi dokumentasi berupa dokumen internal perusahaan, dokumen publik, serta artefak digital.

Analisis data mengikuti prosedur GT tiga tahap: open coding (pemilahan data baris demi baris untuk mengidentifikasi konsep awal), axial coding (pengelompokan konsep ke dalam kategori dan subkategori berdasarkan paradigm model Strauss dan Corbin), serta selective coding (identifikasi kategori inti dan integrasi ke dalam kerangka teori substantif). Keabsahan data dijamin melalui member checking, triangulasi sumber, peer debriefing, dan pemeliharaan audit trail berupa catatan metodologis dan memo analitik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Penerimaan dan Integrasi Teknologi

Hampir seluruh informan mengakui inevitabilitas otomasi dalam pekerjaan akuntansi, meski tingkat dan cara penerimaannya beragam. Sebelas dari 15 firma telah mengadopsi minimal satu platform akuntansi cloud Jurnal.id dan QuickBooks Online menjadi yang paling umum. Satu manajer firma di Surabaya mengungkapkan bahwa tekanan adopsi justru datang dari klien yang menginginkan akses laporan secara real-time. Subkategori yang muncul meliputi: adopsi bertahap dimulai dari modul termudah, resistensi awal dari staf senior, dan peran penting vendor teknologi dalam proses onboarding.

Pola ini konsisten dengan prediksi Teori Difusi Inovasi Rogers (2003) yang mengidentifikasi variasi adopter dari early adopters hingga laggards. Firma yang lebih besar dan berlokasi di pusat kota dengan klien korporat cenderung menjadi innovators dan early adopters, sementara firma kecil yang melayani UMKM lebih lambat beradaptasi sejalan dengan temuan Appelbaum et al. (2017) bahwa ukuran organisasi dan profil klien merupakan faktor kritis kecepatan adopsi teknologi.

4.2 Transformasi Model Layanan

Temuan paling menonjol adalah pergeseran fundamental dari layanan berbasis transaksi menuju layanan berbasis konsultasi dan analisis. Firma yang lebih maju secara teknologi melaporkan bahwa otomasi justru membebaskan waktu akuntan untuk fokus pada pekerjaan bernilai tambah tinggi: perencanaan pajak strategis, analisis arus kas, dan interpretasi data bisnis. Seorang akuntan senior menyatakan bahwa proporsi waktu yang digunakan untuk input data telah berkurang drastis, memungkinkan fokus lebih besar pada analisis yang bernilai bagi klien.

Temuan ini selaras dengan argumentasi Susskind dan Susskind (2015) bahwa profesi tradisional akan bertransformasi dari penyedia layanan berbasis pengetahuan eksklusif menjadi fasilitator insight berbasis data. Namun, dalam konteks Indonesia, transisi ini lebih kompleks: sebagian besar UMKM yang menjadi basis klien firma kecil belum memiliki kebutuhan atau kemampuan membayar untuk layanan advisory yang lebih canggih, sehingga firma-firma tersebut terjepit antara tekanan harga dari platform mandiri dan keterbatasan permintaan pasar.

4.3. Peningkatan Kapabilitas Sumber Daya Manusia

Seluruh informan sepakat bahwa adaptasi terhadap otomasi menuntut peningkatan kompetensi yang signifikan. Program pelatihan baik internal maupun melalui kemitraan dengan penyedia software menjadi strategi utama. Beberapa firma mengikutsertakan stafnya dalam program sertifikasi dari IAI dan ACCA terkait teknologi akuntansi. Kriteria rekrutmen pun bergeser: kini firma-firma tidak hanya mencari kandidat yang kompeten di bidang akuntansi, tetapi juga yang melek teknologi dan mampu memanfaatkan analitik data. Di sisi lain, muncul kekhawatiran tentang kesenjangan generasi, di mana staf senior mengalami kesulitan lebih besar dalam adaptasi teknologi dibandingkan kolega yang lebih muda.

4.4. Kategori Inti: Adaptive Leadership

Dari analisis selective coding, kategori inti yang mengintegrasikan ketiga kategori di atas adalah Adaptive Leadership kepemimpinan yang secara proaktif membaca perubahan lingkungan teknologi, mengambil keputusan strategis yang tepat waktu, dan memfasilitasi transformasi organisasi secara inklusif. Pemimpin firma yang menampilkan karakteristik ini: visioner terhadap teknologi, terbuka terhadap eksperimentasi, dan mampu mengelola resistensi internal secara konsisten menghasilkan firma yang lebih adaptif dan kompetitif. Kondisi yang mendukung munculnya adaptive leadership meliputi fleksibilitas struktural, akses terhadap informasi teknologi terkini, dan budaya organisasi berorientasi pembelajaran.

Kategori inti ini beresonansi kuat dengan teori Dynamic Capabilities (Teece et al., 1997; Teece, 2018), namun penelitian ini mengungkap dimensi yang lebih personal dan relasional yang tidak selalu tampak dalam analisis berbasis survei. Pemimpin adaptif bukan sekadar mengambil keputusan investasi teknologi, tetapi juga secara aktif mengelola dimensi manusia dari transformasi: mengurangi kecemasan staf, membangun narasi perubahan yang meyakinkan, dan menciptakan ruang aman untuk bereksperimen.

Penelitian ini juga mengidentifikasi keterbatasan kapasitas adaptasi firma-firma kecil, yang sebagian besar disebabkan oleh keterbatasan modal untuk investasi teknologi, kelangkaan SDM terlatih, dan tekanan persaingan harga dari platform akuntansi mandiri. Kondisi ini memunculkan implikasi kebijakan penting: diperlukan intervensi dari asosiasi profesi dan pemerintah melalui program subsidi pelatihan, kemitraan teknologi, dan edukasi klien tentang nilai tambah layanan profesional akuntansi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menghasilkan teori substantif mengenai pola respons perusahaan jasa akuntansi di Indonesia terhadap otomasi berbasis teknologi. Ditemukan tiga kategori utama: penerimaan dan integrasi teknologi yang variatif bergantung pada ukuran firma dan profil klien; transformasi model layanan dari transaksional menuju advisory sebagai upaya penciptaan nilai tambah; serta pengembangan kapabilitas SDM sebagai investasi jangka panjang untuk memperkuat daya saing. Dari ketiganya, muncul kategori inti Adaptive Leadership yang merepresentasikan kemampuan pemimpin dalam mengelola kompleksitas transformasi teknologi secara strategis, inklusif, dan berkelanjutan.

Temuan ini memberikan beberapa implikasi praktis. Bagi pimpinan firma, pengembangan kapasitas adaptive leadership melalui program mentoring dan jejaring kolaborasi perlu diprioritaskan. Bagi asosiasi profesi seperti IAI, pengembangan program mentorship transformasi digital khusus firma kecil termasuk fasilitasi akses ke teknologi berbiaya terjangkau menjadi kebutuhan mendesak. Bagi regulator, penyediaan insentif fiskal untuk mendukung investasi teknologi di sektor jasa akuntansi dapat mempercepat transformasi industri secara merata.

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang perlu diakui. Cakupan geografis yang terbatas pada Jawa Timur membatasi generalisasi ke wilayah lain di Indonesia yang memiliki tingkat penetrasi teknologi berbeda. Untuk agenda penelitian mendatang, disarankan studi longitudinal guna mengamati dinamika adaptasi jangka panjang, perbandingan lintas wilayah antara Jawa dan luar Jawa, eksplorasi peran asosiasi profesi dalam mendukung transformasi digital, serta

kajian dari perspektif klien untuk memahami bagaimana permintaan mereka membentuk arah perubahan firma.

DAFTAR REFERENSI

- Appelbaum, D., Kogan, A., Vasarhelyi, M., & Yan, Z. (2017). Impact of business analytics and enterprise systems on managerial accounting. *International Journal of Accounting Information Systems*, 25, 29–44. <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2017.03.003>
- Charmaz, K. (2014). *Constructing grounded theory* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Firmansyah, A. (2021). Dynamic capabilities dan daya saing kantor akuntan publik di era teknologi digital. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 18(2), 112–130.
- Garvin, D. A., Edmondson, A. C., & Gino, F. (2008). Is yours a learning organization? *Harvard Business Review*, 86(3), 109–116.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Aldine de Gruyter.
- Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., Sandhyaduhita, P. I., & Ahlan, A. R. (2020). Adoption of cloud-based accounting information systems in Indonesian SMEs: A TAM3 perspective. *Journal of Information Systems and Technology Management*, 17, e20200172. <https://doi.org/10.4301/S1807-17752020000100012>
- Ikatan Akuntan Indonesia. (2022). *Panduan kompetensi digital akuntan profesional Indonesia*. IAI Press.
- McKinsey Global Institute. (2022). *The future of work after COVID-19*. McKinsey & Company.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Senge, P. M. (1990). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. Doubleday Currency.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Susskind, R., & Susskind, D. (2015). *The future of the professions: How technology will transform the work of human experts*. Oxford University Press.
- Teece, D. J. (2018). Business models and dynamic capabilities. *Long Range Planning*, 51(1), 40–49. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2017.06.007>
- Teece, D. J., Pisano, G., & Shuen, A. (1997). Dynamic capabilities and strategic management. *Strategic Management Journal*, 18(7), 509–533.
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a research agenda on interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273–315. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x>