

TESIS

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM APLIKASI KEUANGAN
TINGKAT INSTANSI DAN PENGARUHNYA TERHADAP
MANFAAT SISTEM INFORMASI**

***THE ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING USERS'
SATISFACTION OF FINANCIAL APPLICATION SYSTEM OF
INSTITUTION LEVEL AND ITS EFFECT ON THE BENEFITS
OF INFORMATION SYSTEM***

**RICHARD DONALDY ALIANSO
A062211020**



**PROGRAM MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2023

TESIS

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM APLIKASI KEUANGAN
TINGKAT INSTANSI DAN PENGARUHNYA TERHADAP
MANFAAT SISTEM INFORMASI**

***THE ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING USERS'
SATISFACTION OF FINANCIAL APPLICATION SYSTEM OF
INSTITUTION LEVEL AND ITS EFFECT ON THE BENEFITS
OF INFORMATION SYSTEM***

Sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister
disusun dan diajukan oleh

**RICHARD DONALDY ALIANSO
A062211020**



Kepada

**PROGRAM MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2023

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM APLIKASI KEUANGAN TINGKAT INSTANSI DAN PENGARUHNYA TERHADAP MANFAAT SISTEM INFORMASI

Disusun dan diajukan oleh

RICHARD DONALDY ALIANSO
A062211020

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin
Pada tanggal 24 Juli 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

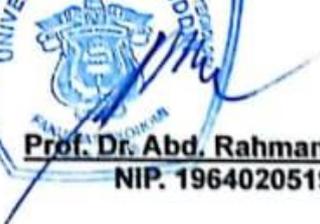

Dr. Amiruddin, SE., Ak., M.Si., CA.
NIP. 196410121989101001

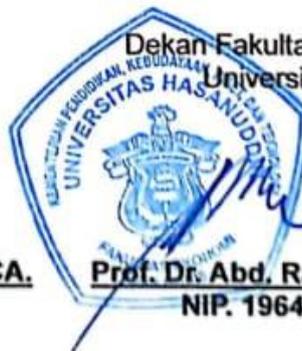

Dr. Syamsuddin, SE., Ak., M.Si., CA.
NIP. 196704141994121001

Ketua Program Studi
Magister Akuntansi


Dr. Aini Indrijawati, SE., M.Si., CA.
NIP. 196811251994122002

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin


Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si.
NIP. 196402051988101001



PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Richard Donaldy Alianso

NIM : A062211020

jurusan/program studi : Magister Akuntansi

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tesis yang berjudul

ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM APLIKASI KEUANGAN TINGKAT INSTANSI DAN PENGARUHNYA TERHADAP MANFAAT SISTEM INFORMASI

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan/ditulis/diterbitkan sebelumnya kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 24 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan

A 10,000 Indonesian Rupiah revenue stamp (Meterai Tempel) with a handwritten signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', and 'METERAI TEMPEL'. The serial number '84DAKXS5880644' is visible at the bottom.

Richard Donaldy Alianso

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini. Tesis ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Magister Akuntansi (M.Ak.) pada program Pendidikan Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya tesis ini. Pertama-tama, ucapan terima kasih peneliti berikan kepada bapak Dr. Amiruddin, SE.,Ak.,M.Si.,CA.dan bapak Dr. Syamsuddin, SE.,Ak.,M.Si.,CA. sebagai dosen pembimbing atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi, dan memberi bantuan literatur, serta diskusi-diskusi yang telah dilakukan dengan peneliti.

Ucapan terima kasih juga peneliti tujukan kepada bapak Kepala Sub Bagian Umum, bapak Sukma Nugroho, atas pemberian izin untuk melakukan penelitian khususnya di wilayah kerja KPPN Kupang. Hal yang sama juga peneliti sampaikan kepada seluruh operator SAKTI pada setiap satuan kerja mitra KPPN Kupang yang bersedia meluangkan waktu untuk membantu kelancaran penelitian ini. Tak lupa ucapan terima kasih juga kepada teman-teman seangkatan mahasiswa magister kelas B prodi akuntansi angkatan 2021 yang selalu memberikan solusi, bantuan dan yang utama kehadiran mulai dari tahap penyiapan dokumen sampai dengan tahap akhir pengujian tesis. Semoga bantuan yang diberikan oleh semua pihak mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Terakhir, ucapan terima kasih kepada ayahanda dan ibunda tercinta, Agustinus Aso dan Yuliana, yang terus memotivasi dan mendukung setiap usaha yang kulakukan untuk menyelesaikan tesis ini. Isteriku tercinta, Olivia Rosmaria Tandi Bunna, SKM.,M.Kes dan anak-anakku tersayang, GwenGisellGlen yang selalu memberi semangat untuk terus berusaha dan tidak berputus asa dalam menyelesaikan studi. Saudara-saudaraku, sahabat, dan teman atas bantuan, nasehat, dan motivasi yang diberikan selama penelitian tesis ini. Semoga semua pihak mendapatkan kebaikan dari-NYA atas bantuan yang diberikan hingga tesis ini terselesaikan dengan baik.

Tesis ini masih jauh dari sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam tesis ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan tesis ini.

Makassar, Juni 2023

Peneliti

ABSTRAK

RICHARD DONALDY ALIANSO. Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi dan Pengaruhnya terhadap Manfaat Sistem Informasi. (Dibimbing oleh Amiruddin dan Syamsuddin)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna *Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi* (SAKTI) serta dampaknya terhadap kinerja individu dan kinerja organisasi dengan pendekatan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean. Penelitian ini dilakukan pada wilayah kerja KPPN Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur. Penelitian ini adalah penelitian *causal explanatory* dengan pendekatan kuantitatif. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang diisi secara lengkap oleh 237 user SAKTI. Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas desain interaksi. Namun, kondisi-kondisi pemfasilitasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Di samping itu, kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat sistem informasi pada tingkat individu maupun organisasi. Pengujian efek mediasi menunjukkan bahwa pada tingkat individu kepuasan pengguna dapat memediasi pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas desain interaksi terhadap manfaat sistem informasi. Sementara di tingkat organisasi, kepuasan pengguna dapat memediasi pengaruh ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas desain interaksi. Berdasarkan hal itu, organisasi patut memperhatikan bagaimana suatu sistem informasi dapat menunjang peningkatan produktivitas dan performa kerja serta bagaimana kerja sama dibangun oleh berbagai elemen organisasi. Di samping itu, organisasi perlu juga memperhatikan tingkat teknologi informasi sistem tersebut dalam penyelesaian pekerjaan, serta peningkatan efektivitas pengambilan keputusan yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata kunci: sistem akuntansi keuangan tingkat instansi, teori penyatuan penerimaan dan penggunaan teknologi, model kesuksesan sistem informasi, desain interaksi



ABSTRACT

Richard Donaldy Alianso. *The Analysis of Factors Affecting Users' Satisfaction of Financial Application System of Institution Level and Its Effect on The Benefits of Information Systems.* (Supervised by Amiruddin and Syamsuddin)

This study aims to examine and analyze the factors affecting SAKTI users' satisfaction and their impact on individual performance and organizational performance using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Model and the DeLone and McLean Information System Success Model. This research was conducted in the working area of the Kupang KPPN, East Nusa Tenggara Province. This research was a causal explanatory research with a quantitative approach. Primary data were obtained through questionnaires which were filled in completely by 237 SAKTI users. Hypothesis testing shows that users' satisfaction was influenced by performance expectations, effort expectancy, social influence, information quality, system quality, service quality, and interaction design quality. However, facilitating conditions has no effect on users' satisfaction. In addition, users' satisfaction has a positive effect on the benefit of information system at the individual and organizational levels. Testing the mediating effect shows that at the individual level users' satisfaction can mediate the effect of performance expectancy, effort expectancy, social influence, information quality, system quality, service quality, and interaction design on information system benefit. Meanwhile, at the organizational level, users' satisfaction can mediate the effect of performance expectancy, social influence, information quality, system quality, service quality, and interaction design quality. Based on that, organizations should pay attention to how an information system can support increased productivity and work performance and how cooperation is built by various elements of the organization. In addition, organizations also need to pay attention to the level of information technology systems in completing work as well as increasing the effectiveness of decision making which can increase users' satisfaction.

Keywords: *financial accounting system of institution levels, unified theory of acceptance and the use of technology, information system success model, interaction design*



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN..... | iv |
| PRAKATA..... | v |
| ABSTRAK..... | vii |
| ABSTRACT | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR SINGKATAN | xvii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 16 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 18 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian | 20 |
| 1.4.1 Kegunaan Teoretis..... | 20 |
| 1.4.2 Kegunaan Praktis..... | 21 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 21 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 23 |
| 2.1 Teori Penyatuan Penerimaan dan Penggunaan Teknologi..... | 23 |
| 2.1.1 Ekspektansi Kinerja | 26 |
| 2.1.2 Ekspektansi Usaha | 27 |
| 2.1.3 Pengaruh Sosial | 28 |
| 2.1.4 Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi | 29 |
| 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean..... | 30 |
| 2.2.1 Kualitas Informasi | 34 |
| 2.2.2 Kualitas Sistem | 36 |
| 2.2.3 Kualitas Layanan | 37 |
| 2.2.4 Kepuasan Pengguna | 39 |
| 2.2.5 Manfaat Bersih | 41 |
| 2.3 Interaksi Manusia dan Komputer | 42 |
| 2.3.1 Kualitas Desain Interaksi | 45 |
| 2.4 Sistem Informasi..... | 46 |
| 2.5 Penggunaan <i>Mandatory</i> dan <i>Voluntary</i> | 52 |
| 2.6 Sistem Informasi Manajemen Keuangan Terintegrasi ... | 54 |
| 2.6.1 Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) | 56 |
| | |
| BAB III KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS | 60 |
| 3.1 Kerangka Konseptual..... | 60 |

| | | |
|---------|---|-----|
| | 3.2 Pengembangan Hipotesis | 64 |
| BAB IV | METODE PENELITIAN | 107 |
| | 4.1 Rancangan Penelitian | 107 |
| | 4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 107 |
| | 4.3 Populasi, Sampel dan Teknik Penentuan Sampel | 108 |
| | 4.4 Jenis dan Sumber Data..... | 109 |
| | 4.5 Metode Pengumpulan Data | 109 |
| | 4.6 Pengukuran Instrumen Penelitian..... | 110 |
| | 4.7 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional..... | 110 |
| | 4.8 Teknik Analisis Data..... | 115 |
| BAB V | HASIL PENELITIAN | 122 |
| | 5.1 Deskripsi Data | 122 |
| | 5.1.1 Gambaran Umum Responden..... | 122 |
| | 5.1.2 Karakteristik Responden..... | 123 |
| | 5.1.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .. | 125 |
| | 5.1.4 Analisis Statistik Inferensial | 143 |
| | 5.2 Analisis Model Pengukuran..... | 149 |
| | 5.2.1 Validitas Konvergen | 150 |
| | 5.2.2 Validitas Diskriminan..... | 153 |
| | 5.2.3 Reliabilitas Konstruk | 155 |
| | 5.3 Analisis Model Struktural..... | 155 |
| | 5.4 Pengujian Hipotesis..... | 158 |
| | 5.5 Pengujian Hipotesis Hubungan Mediasi | 163 |
| BAB VI | PEMBAHASAN..... | 184 |
| | 6.1 Pengaruh Ekspektansi Kinerja Terhadap Kepuasan Pengguna SAKTI | 185 |
| | 6.2 Pengaruh Ekspektansi Usaha Terhadap Kepuasan Pengguna SAKTI | 186 |
| | 6.3 Pengaruh Sosial Terhadap Kepuasan Pengguna SAKTI | 187 |
| | 6.4 Pengaruh Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi Terhadap Kepuasan Pengguna SAKTI..... | 189 |
| | 6.5 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna SAKTI | 191 |
| | 6.6 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna SAKTI | 193 |
| | 6.7 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna SAKTI | 195 |
| | 6.8 Pengaruh Kualitas Desain Interaksi Terhadap Kepuasan Pengguna SAKTI..... | 197 |
| | 6.9 Pengaruh Kepuasan Pengguna SAKTI Terhadap Manfaat Sistem Informasi Pada Tingkat Individu..... | 198 |
| | 6.10 Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat Sistem Informasi Pada Tingkat Organisasi | 200 |
| | 6.11 Pembahasan Pengujian Hipotesis Hubungan Mediasi.. | 201 |
| BAB VII | PENUTUP..... | 227 |
| | 7.1 Kesimpulan | 227 |

| | |
|----------------------------|-----|
| 7.2 Implikasi..... | 232 |
| 7.3 Keterbatasan | 234 |
| 7.4 Saran Penelitian | 235 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 236 |
| LAMPIRAN | 251 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | | Halaman |
|---------------|--|----------------|
| 2.1 | <i>Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i> | 25 |
| 2.2 | Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992) | 31 |
| 2.3 | Model Keberhasilan SI DeLone dan McLean (2003) | 33 |
| 2.4 | Ruang Lingkup Modul SAKTI | 58 |
| 3.1 | Kerangka Konseptual | 63 |
| 5.1 | Diagram Jalur Rantai Causal..... | 164 |
| 5.2 | <i>Zero-Order Correlation Ekspektansi Kinerja dan Manfaat Sistem Informasi</i> | 166 |
| 5.3 | <i>Path Coefficients Relasi Ekspektansi Kinerja, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Sistem Informasi</i> | 166 |
| 5.4 | <i>Zero-Order Correlation Ekspektansi Usaha dan Manfaat Sistem Informasi</i> | 168 |
| 5.5 | <i>Path Coefficients Relasi Ekspektansi Usaha, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Sistem Informasi</i> | 169 |
| 5.6 | <i>Zero-Order Correlation Pengaruh Sosial dan Manfaat Sistem Informasi</i> | 170 |
| 5.7 | <i>Path Coefficients Relasi Pengaruh Sosial, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Sistem Informasi</i> | 171 |
| 5.8 | <i>Zero-Order Correlation Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi dan Manfaat Sistem Informasi</i> | 173 |
| 5.9 | <i>Path Coefficients Relasi Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Sistem Informasi</i> | 173 |
| 5.10 | <i>Zero-Order Correlation Kualitas Informasi dan Manfaat Sistem Informasi</i> | 174 |
| 5.11 | <i>Path Coefficients Relasi Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Sistem Informasi</i> | 175 |

| | | |
|------|--|-----|
| 5.12 | <i>Zero-Order Correlation Kualitas Sistem dan Manfaat Sistem Informasi</i> | 177 |
| 5.13 | <i>Path Coefficients Relasi Kualitas Sistem, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Sistem Informasi</i> | 177 |
| 5.14 | <i>Zero-Order Correlation Kualitas Layanan dan Manfaat Sistem Informasi</i> | 179 |
| 5.15 | <i>Path Coefficients Relasi Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Sistem Informasi</i> | 179 |
| 5.16 | <i>Zero-Order Correlation Kualitas Desain Interaksi dan Manfaat Sistem Informasi</i> | 181 |
| 5.17 | <i>Path Coefficients Relasi Kualitas Desain Interaksi, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Sistem Informasi</i> | 182 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | | Halaman |
|--------------|---|----------------|
| 5.1 | Tingkat Pengembalian Kuesioner..... | 122 |
| 5.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 124 |
| 5.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia | 124 |
| 5.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 124 |
| 5.5 | Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Kewenangan | 125 |
| 5.6 | Rentang <i>Skala Interval</i> | 126 |
| 5.7 | Statistik Tanggapan Responden Terhadap Konstruk Ekspektansi Kinerja | 127 |
| 5.8 | Statistik Tanggapan Responden Terhadap Konstruk Ekspektansi Usaha | 128 |
| 5.9 | Statistik Tanggapan Responden Terhadap Konstruk Pengaruh Sosial | 129 |
| 5.10 | Statistik Tanggapan Responden Terhadap Konstruk Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi | 131 |
| 5.11 | Statistik Tanggapan Responden Terhadap Konstruk Kualitas Informasi | 132 |
| 5.12 | Statistik Tanggapan Responden Terhadap Konstruk Kualitas Sistem | 133 |
| 5.13 | Statistik Tanggapan Responden Terhadap Konstruk Kualitas Layanan | 135 |
| 5.14 | Statistik Tanggapan Responden Terhadap Konstruk Kualitas Desain Interaksi..... | 137 |
| 5.15 | Statistik Tanggapan Responden Terhadap Konstruk Kepuasan Pengguna..... | 139 |
| 5.16 | Statistik Tanggapan Responden Terhadap Konstruk Manfaat Sistem Informasi Pada Tingkat Individu | 140 |
| 5.17 | Statistik Tanggapan Responden Terhadap Konstruk Manfaat Sistem Informasi Pada Tingkat Organisasi..... | 142 |

| | | |
|------|---|-----|
| 5.18 | Uji Normalitas Data..... | 144 |
| 5.19 | Rentang skala interval Tingkat Kepuasan Pengguna..... | 145 |
| 5.20 | Tabel Kontijensi Berdasarkan Tingkat Umur | 146 |
| 5.21 | Hasil Uji <i>Chi Square</i> Berdasarkan Tingkat Umur..... | 146 |
| 5.22 | Tabel Kontijensi Berdasarkan Tingkat Kewenangan Pengguna Sakti | 148 |
| 5.23 | Hasil Uji <i>Chi Square</i> Berdasarkan Tingkat Kewenangan Pengguna Sakti | 149 |
| 5.24 | Nilai <i>Loading Factor</i> | 151 |
| 5.25 | Nilai <i>Construct Reliability and Validity</i> Pengaruh Sosial..... | 151 |
| 5.26 | Nilai <i>Loading Factor</i> Setelah Penghapusan | 152 |
| 5.27 | Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> | 153 |
| 5.28 | Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i> | 154 |
| 5.29 | Nilai <i>Construct Reliability and Validity</i> | 156 |
| 5.30 | Nilai <i>R Square</i> | 157 |
| 5.31 | Nilai <i>Q Square</i> | 158 |
| 5.32 | <i>Mean, STDEV, T-Values, P-values</i> | 159 |
| 5.33 | <i>Matrix Zero-Order Correlation</i> | 165 |
| 5.34 | <i>Specific Indirect effects</i> Hubungan Ekspektansi Kinerja dan Manfaat Sistem Informasi..... | 167 |
| 5.35 | <i>Specific Indirect effects</i> Hubungan Ekspektansi Usaha dan Manfaat Sistem Informasi..... | 169 |
| 5.36 | <i>Specific Indirect effects</i> Hubungan Pengaruh Sosial dan Manfaat Sistem Informasi..... | 171 |
| 5.37 | <i>Specific Indirect effects</i> Hubungan Kondisi-kondisi Pemfasilitasi dan Manfaat Sistem Informasi..... | 174 |
| 5.38 | <i>Specific Indirect effects</i> Hubungan Kualitas Informasi dan Manfaat Sistem Informasi..... | 176 |
| 5.39 | <i>Specific Indirect effects</i> Hubungan Kualitas Sistem dan Manfaat Sistem Informasi..... | 178 |

| | | |
|------|---|-----|
| 5.40 | <i>Specific Indirect effects</i> Hubungan Kualitas Layanan dan Manfaat Sistem Informasi..... | 180 |
| 5.41 | <i>Specific Indirect effects</i> Hubungan Kualitas Desain Interaksi dan Manfaat Sistem Informasi..... | 182 |
| 6.1 | Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis..... | 184 |
| 6.2 | Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis Efek Mediasi | 202 |

DAFTAR SINGKATAN

| Singkatan | Keterangan |
|-----------|---|
| APBN | Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara |
| DJPB | Direktorat Jenderal Perbendaharaan |
| EK | Ekspektansi Kinerja |
| EU | Ekspektansi Usaha |
| IFMIS | <i>Integrated Financial Management Information System</i> |
| IMK | Interaksi Manusia dan Komputer |
| KDI | Kualitas Desain Interaksi |
| KI | Kualitas Informasi |
| KIU | Kinerja Individu |
| KKP | Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi |
| KL | Kualitas Layanan |
| KO | Kinerja Organisasi |
| KPPN | Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara |
| KS | Kualitas Sistem |
| LAK | Laporan Arus Kas |
| LO | Laporan Operasional |
| LPE | Laporan Perubahan Ekuitas |
| LP SAL | Laporan Perubahan Saldo Anggaran Lebih |
| LRA | Laporan Realisasi Anggaran |
| PLS | <i>Partial Least Square</i> |
| PS | Pengaruh Sosial |
| SAKTI | Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi |
| Satker | Satuan Kerja |
| SEM | <i>Structural Equation Modelling</i> |
| SIA | Sistem Informasi Akuntansi |
| SIM | Sistem Informasi Manajemen |
| SI | Sistem Informasi |
| SPAN | Sistem Perbendaharaan Anggaran Negara |

TI
UTAUT

Teknologi Informasi
*Unified Theory of Acceptance and Use of
Technology*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan inovasi teknologi pada masa kini yang semakin pesat membawa perubahan pada seluruh aspek kehidupan manusia baik ekonomi, sosial maupun budaya. Sejalan dengan perkembangan itu, sistem informasi (SI) juga bertumbuh dengan cepat untuk memberikan jawaban atas tuntutan kemudahan dan kecepatan pelayanan khususnya dalam dunia organisasi bisnis. Penggunaan teknologi informasi (TI) sering kali menjadi solusi bagi sebagian besar organisasi yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kinerja agar lebih baik dari sebelumnya. TI memainkan peranan kunci dalam memastikan efisiensi dan produktivitas dalam organisasi. Mereka yang mengadopsi sistem TI mengalami keunggulan kompetitif karena produktivitas yang lebih tinggi dan pengambilan keputusan yang lebih baik (Al-Khowaiter *et al.*, 2013).

Peranan TI dalam pada setiap aspek kegiatan bisnis terjadi karena sebagai sebuah teknologi yang berpusat pada pengaturan sistem informasi yang memanfaatkan fasilitas komputer, TI mampu memenuhi kebutuhan informasi pada dunia bisnis dengan sangat cepat, *real time*, relevan, dan akurat (Wilkinson dan Cerullo, 1997). Hal inilah yang kemudian mendorong organisasi melakukan investasi besar-besaran dalam bidang informasi, komunikasi dan teknologi. Pesatnya perkembangan TI disertai banyaknya dana yang dikeluarkan untuk proses digitalisasi membuat kesuksesan investasi dalam bidang informasi, komunikasi dan teknologi, termasuk diantaranya pengembangan dan

implementasi SI, menjadi hal yang penting untuk dipahami secara teoritis khususnya pada tataran praktis.

Perkembangan dan pemanfaatan SI yang semakin pesat di sektor swasta, mendorong Pemerintah Indonesia untuk bertransformasi dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat demi mewujudkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good government governance*). Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tanggal 9 Juni 2003 tentang proses transformasi menuju *e-government*, merupakan langkah awal pemerintah untuk menyelaraskan layanan publik dan kemajuan teknologi dalam bentuk penerapan layanan elektronik atau *e-government* sebagai salah satu bentuk reformasi birokrasi. *E-Government* diharapkan akan membuat masyarakat dan pemerintah mampu berkomunikasi lebih baik, murah, dan efektif, dalam konteks pelayan publik. Menurut Eggers & Bellman (2015), *e-government* merujuk pada penggunaan teknologi dengan tujuan untuk meningkatkan proses akses dan penyampaian informasi serta layanan pemerintah untuk memberikan manfaat kepada masyarakat dan pegawai. *E-Government* berpotensi menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemerintah dengan para pemangku kepentingannya melalui interaksi yang lebih efisien, mudah dan nyaman sehingga informasi dan layanan publik dapat diberikan dengan lebih cepat, lebih murah serta mampu menjangkau *stakeholder* yang lebih luas (McClure, 2000). Selain itu, proses pengambilan keputusan pada lingkup pemerintah akan lebih akurat, tepat dan dapat diandalkan.

Reformasi birokrasi dalam bidang keuangan ditandai dengan lahirnya paket Undang-undang Keuangan Negara, yaitu Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara, dan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004

tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara. Seiring dengan kebijakan tersebut dan visi digitalisasi Kementerian Keuangan perlu adanya penyempurnaan dalam pengelolaan keuangan pemerintah. Penyempurnaan tersebut diwujudkan melalui perbaikan proses penganggaran, modernisasi sistem pembayaran, optimalisasi pengelolaan kas, peningkatan akuntabilitas penggunaan anggaran dan kekayaan negara, serta peningkatan layanan publik. Penerapan pengelolaan keuangan negara berbasis digital melahirkan konsep *Integrated Financial Management System* (IFMIS). IFMIS secara umum merupakan sebuah sistem informasi yang mencatat transaksi-transaksi finansial dan menghasilkan ikhtisar informasi keuangan. IFMIS di banyak negara telah menjadi *single truth of data source*, sebagai basis untuk transaksi dan pelaporan *real time* baik finansial maupun non finansial, sehingga menjadi faktor penentu utama dalam peningkatan kualitas kebijakan dan transparansi (Dener & Min, 2013). IFMIS terdiri atas beberapa sub sistem utama dari siklus pengelolaan keuangan negara mulai dari perencanaan anggaran, pelaksanaan anggaran, hingga audit, evaluasi hasil, dan kinerja keuangan. Penggunaan IFMIS identik dengan integrasi dan kecepatan yang sebagai hasilnya akan meningkatkan akuntabilitas dan transparansi. Melalui IFMIS, proses bisnis dapat dibuat lebih efektif.

Implementasi IFMIS bertujuan antara lain untuk mengatasi masalah-masalah yang muncul akibat penggunaan sistem manual atau sistem yang terpisah-pisah dalam pengelolaan anggaran dan proses akuntansinya. Permasalahan-permasalahan tersebut menurut Diamond dan Khemani (2005) meliputi ketidakandalan dan keterlambatan data pendapatan dan belanja dalam perencanaan, pengawasan, dan pelaporan anggaran serta pengendalian belanja yang berdampak buruk pada pengelolaan anggaran secara keseluruhan.

Pemerintah berkewajiban menyediakan informasi keuangan yang diperlukan secara akurat, relevan, tepat waktu, dan dapat dipercaya. Untuk mewujudkannya, diperlukan sistem informasi yang andal.

Implementasi IFMIS dalam lingkup pengelolaan keuangan pemerintah diwujudkan dalam bentuk beberapa penyempurnaan proses bisnis dengan menggunakan aplikasi yang terintegrasi. Kementerian keuangan sebagai poros keuangan negara melalui Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPB), telah mengembangkan suatu sistem aplikasi terintegrasi yang diperuntukkan untuk satuan kerja (satker) instansi pemerintah pusat pengelola APBN di seluruh Indonesia yang diberi nama Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI). SAKTI akan mencakup seluruh proses pengelolaan keuangan negara dimulai dari proses penganggaran, pelaksanaan, sampai dengan pelaporan dan akan digunakan secara mandatory menggantikan seluruh aplikasi desktop satker yang ada sebelumnya. Penggunaan SAKTI diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna khususnya Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) untuk memonitor pengelolalan dan pelaksanaan anggaran instansi yang dipimpinnya secara *realtime*.

Beberapa aplikasi existing yang digunakan dalam pengelolaan keuangan negara pada tingkat kementerian dan lembaga, seperti Rencana Kerja & Anggaran Kementerian Negara/Lembaga Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (RKAKL DIPA), Sistem Aplikasi Satker (SAS), Sistem Laporan Bendahara Instansi (SILABI), Sistem Akuntansi Instansi Basis Akrua (SAIBA), Sistem Informasi Manajemen dan Akuntansi Barang Milik Negara (SIMAK BMN), dan Persediaan, dikembangkan bersifat terpisah baik dari sisi aplikasi maupun databasenya. Aplikasi-aplikasi tersebut hanya dapat diakses pada perangkat komputer masing-masing operator di mana sistem tersebut terinstal secara

offline. Mekanisme seperti itu tidak dapat memberikan informasi yang tepat waktu dan relevan kepada para pemangku kepentingan untuk mengontrol dan memonitor pelaksanaan pengelolaan keuangan karena perlu penyesuaian lagi dengan aplikasi terkait lainnya.

Aplikasi-aplikasi tersebut memiliki keterhubungan data dalam proses pengelolaan keuangan, sehingga berpotensi terjadi pengulangan pengimputan data pada masing-masing aplikasi tersebut dalam proses bisnisnya. Proses entry data sedemikian rupa dapat menimbulkan kesalahan yang disebabkan oleh *human error* sehingga informasi keuangan yang diberikan dapat menunjukkan hasil yang berbeda-beda dari satu aplikasi dengan aplikasi yang lain. Kesalahan tersebut akan membutuhkan proses koreksi lagi sehingga akan menghambat proses kelancaran pengelolaan keuangan. Di samping itu, masalah update aplikasi juga merupakan salah satu kendala yang sering dihadapi pengguna yang menghambat kelancaran proses keuangan karena dampak yang timbul seperti hilangnya data.

Penerapan SAKTI diharapkan dapat mewujudkan pengelolaan keuangan negara yang terintegrasi sehingga pengelolaan keuangan negara dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, ekonomis, bertanggung jawab, transparan dan berbasis kinerja. Fitur utama SAKTI antara lain ialah integrasi basis data, *single entry point*, menerapkan akuntansi berbasis akrual, dan jaminan keamanan data. Untuk mendukung pengintegrasian data dan penggunaan di seluruh wilayah Indonesia, pada tahun 2020 dilakukan migrasi SAKTI dari sebelumnya berbasis desktop menjadi berbasis web. Inilah yang menjadi poin penting karena penggunaan aplikasi yang berbasis web dapat menyediakan informasi *realtime* serta dapat mengurangi risiko kehilangan/kerusakan data atau aplikasi yang sering dijumpai pada aplikasi desktop.

Pengimplementasian SAKTI diawali dengan tahapan uji coba terbatas (*Piloting*) yang dimulai sejak tahun 2015 pada lingkup Kantor Wilayah DJPB (Peraturan Menteri Keuangan Nomor 223/PMK.05/2015) dan diterapkan secara penuh (full modul) pada tahun 2022 pada seluruh satker Kementerian Negara/Lembaga Lainnya selaku unit pengelola APBN (Peraturan Menteri Keuangan Nomor 171/PMK.05/2021). Handayani *et al.* (2021) mengungkapkan bahwa tujuan dari piloting SAKTI adalah untuk melakukan mitigasi resiko kegagalan dan menyediakan waktu untuk perbaikan sistem tersebut hingga aplikasi tersebut dapat diterapkan ke seluruh Satuan Kerja Kementerian/Lembaga. Berbagai kegiatan dilakukan untuk mendukung proses pengembangan diantaranya dalam bentuk sosialisasi, publikasi maupun *training* untuk seluruh satker mitra Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) baik yang piloting maupun *non-piloting*.

Meskipun telah dilakukan evaluasi berkelanjutan selama masa piloting, fakta di lapangan pada saat pengimplementasian SAKTI full modul sayangnya menunjukkan masih terdapat banyak kendala yang dihadapi oleh para pengguna SAKTI. Berdasarkan hasil survei secara online terkait kendala atau permasalahan yang dihadapi para *user* SAKTI teridentifikasi beberapa masalah seperti masalah kemampuan sistem/server (sulit diakses pada jam-jam sibuk), kualitas *output* masih terbatas (laporan keuangan), teknis pengoperasian yang kompleks (proses migrasi SAKTI), belum maksimalnya layanan dukungan dan yang utama adalah seringnya *maintenance* sistem pada jam-jam kerja sehingga aplikasi tidak dapat diakses. Kendala-kendala ini sering dirasakan oleh para pengguna di kementerian/lembaga *non-piloting*, seperti misalnya pada satuan-satuan kerja mitra KPPN Kupang. Kenyataan tersebut tentu bertolak belakang dengan ekspektasi pengguna yang mengharapkan SAKTI menunjukkan

keunggulan *performance* dibandingkan dengan aplikasi-aplikasi *existing* yang telah digunakan sebelumnya. Oleh sebab itu, evaluasi atas kesuksesan implementasi SAKTI perlu dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor apa yang memengaruhinya baik dari sisi pemanfaatan maupun keandalan sistemnya. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa evaluasi atas penerapan sistem informasi merupakan langkah yang penting untuk menghasilkan umpan balik yang dapat digunakan sebagai masukan dalam upaya perbaikan SI secara berkesinambungan.

Implementasi SAKTI sebagai suatu sistem informasi yang berskala nasional dan berbiaya besar dapat menimbulkan ketidakpuasan pemakai dan berpotensi mengalami kegagalan jika kendala-kendala yang dihadapi tidak segera dicarikan jalan keluar. Menurut Esmat dan Nazir (2014), di beberapa negara yang berinvestasi pada bidang teknologi informasi diantaranya gagal dalam mencapai hasil yang diharapkan, sehingga menyebabkan kekhawatiran dalam menginvestasikan sebuah teknologi informasi. *Royal Academy of Engineering* dan *British Computer Society* (2004) menemukan bahwa 84% proyek TI sektor publik di Inggris mengalami kegagalan. Goldfinch (2007) menyebutkan hanya 38% proyek TI pemerintah di New Zealand yang berhasil dan 62% mengalami kegagalan (3% mengalami kegagalan total dan 59% mengalami masalah), Heeks (2003) mengidentifikasi bahwa hanya 15% dari proyek *e-government*, termasuk sistem informasi terpadu (IFMIS), yang sukses dilakukan di negara berkembang, sementara 35% dianggap gagal, dan 50% berhasil hanya secara parsial. Sistem informasi pada sektor publik telah lama dikritik karena manajemen yang buruk seperti terlalu banyak jumlah staf, banyaknya anggaran yang dihabiskan, dan tidak adanya kepemimpinan teknis yang baik (Seyal & Rahman, 2015). Hal-hal tersebut menjadi penyebab kesuksesan inovasi TI dan

komunikasi di sektor publik lebih sedikit dibandingkan dengan sektor privat (Kifle & Low, 2009).

Menurut Rajala dan Aaltonen (2020), kegagalan proyek TI meliputi kegagalan implementasi, desain sistem, atau penggunaan. Kegagalan implementasi proyek TI merujuk pada ketidakmampuan untuk menyelesaikan proyek sesuai dengan anggaran, tugas, dan waktu yang diberikan. Kegagalan desain sistem mengacu pada situasi di mana sistem tidak berfungsi secara memadai atau tidak memberikan manfaat sebagaimana yang diharapkan. Kegagalan penggunaan berkaitan dengan adanya penolakan penggunaan sistem yang dapat terjadi karena kurangnya pelatihan dan kemampuan staf atau karena kompleksitas sistem yang baru. Dalam kaitannya dengan implementasi SAKTI, DJPB Kementerian Keuangan yang memiliki tanggung jawab dalam pengembangan SAKTI harus memfokuskan perhatiannya dalam setiap rencana strategisnya pada ketiga hal tersebut. Apalagi dalam tahap piloting, pelatihan teknis, sosialisasi dan pengimplementasian ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan baik berkenaan dengan kualitas sistem maupun aspek pendukung seperti kemampuan server dan kualitas jaringan.

Berbagai perubahan pada pemanfaatan teknologi yang lebih banyak berfokus pada infrastruktur dan jaringan diharapkan juga tidak mengesampingkan peran sumber daya manusia pada satuan kerja Kementerian/Lembaga yang terlibat didalamnya. Sumber daya manusia memegang peranan yang fundamental dalam kesuksesan penerapan suatu proyek TI baru karena berperan sebagai pemakai (*user*). Faktor pemakai sangat penting untuk diperhatikan karena tingkat kesiapan pemakai untuk menerima sistem baru mempunyai pengaruh besar dalam menentukan sukses tidaknya penerapan suatu SI. Apabila hal tersebut tidak dipahami atau diacuhkan saja maka aspek ini

akan mengakibatkan kuatnya penolakan dalam proyek TI dan kemungkinan kegagalan yang semakin besar. Hubungan antara pengguna dan teknologi akan memberikan informasi yang dapat memengaruhi penggunaan dan perkembangan suatu teknologi informasi. Oleh sebab itu, terdapat tiga elemen penting yang dihasilkan dalam relasi tersebut yang dapat digunakan dalam mengukur keberhasilan SI yaitu penggunaan, kepuasan dan *net benefit*.

Penelitian mengenai perilaku penerimaan dan penggunaan teknologi atau sistem sudah banyak dilakukan. Salah satu model penerimaan teknologi yang sering digunakan adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). UTAUT merupakan model yang dirancang untuk menganalisis penggunaan serta penerimaan suatu teknologi yang dikembangkan oleh Venkatesh *et al.* (2003). Model ini merupakan kombinasi dari delapan model yang telah berhasil dikembangkan sebelumnya. Lebih lanjut, UTAUT memperhitungkan sifat wajib (*mandatory*), seperti SAKTI, dan dengan demikian dianggap lebih cocok daripada model lainnya untuk penilaian praktis penerimaan pengguna akhir sistem akuntansi, sistem perusahaan dan lain-lain yang penggunaannya adalah wajib (*mandatory*) (Al-Khowaiter *et al.*, 2013; Seymour *et al.*, 2007). Model UTAUT tersusun atas empat buah konstruk yang dianggap sebagai faktor utama yang memengaruhi niat perilaku (*behavioral intention*) dan juga perilaku penggunaan (*use behavior*) teknologi informasi, yakni ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), ekspektansi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), serta kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating condition*) (Venkatesh *et al.*, 2003).

Kesuksesan penerapan sistem informasi merupakan salah satu tujuan yang ingin dicapai dari setiap organisasi dengan harapan agar proses bisnis yang dilakukan menjadi efektif dan efisien. Oleh karena itu, untuk mengetahui

apakah sistem informasi yang diadopsi sukses atau belum perlu dilakukan tahapan analisis atau pengukuran. Model keberhasilan IS Delone dan McLean (1992) adalah salah satu model yang paling banyak digunakan untuk mengkaji kesuksesan implementasi suatu sistem informasi. Delone dan McLean (*D&M Information System Success Model*) merupakan konstruk dalam penilaian keberhasilan sebuah sistem informasi dilihat dari kualitas teknologi. Faktor atau komponen pengukuran kesuksesan SI dari model ini yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*); kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), dampak organisasi (*organization impact*). Berdasarkan kritik yang diterima dan perkembangan sistem informasi serta lingkungan penggunaannya, DeLone dan McLean memperbaharui modelnya yaitu memasukkan variabel kualitas pelayanan (*service quality*) dan menyatukan variabel dampak individual dan organisasi menjadi manfaat bersih (*net benefit*) (DeLone dan McLean 2003).

Perkembangan sistem informasi menjadi sistem informasi berbasis web mendorong Alhendawi *et al.* (2017) mengembangkan kerangka teori baru untuk menutupi masalah ketidaklengkapan di sisi faktor kualitas dalam model Delone Mclean dengan menambahkan faktor baru yaitu kualitas desain interaksi (*interaction design quality*). Alhendawi *et al.* (2017) menyatakan bahwa dengan urgensinya teknologi internet mempertimbangkan kualitas desain interaksi sebagai penentu keberhasilan menjadi sangat penting. Istilah desain interaksi dikembangkan dari ilmu yang secara khusus mempelajari bagaimana manusia berinteraksi dengan komputer yang disebut Interaksi Manusia dan Komputer (*Human Computer Interaction*). Interaksi Manusia dan Komputer (IMK) merupakan bidang ilmu yang secara khusus mempelajari bagaimana manusia

merancang, menerapkan dan menggunakan komputer secara interaktif sehingga dapat digunakan dengan lebih mudah.

Pada model UTAUT dan model kesuksesan sistem informasi D&M, faktor *behavior intention*, *use behavior*, *Intention to use* maupun *use* merujuk pada penggunaan suatu sistem yang sifatnya *voluntary* (sukarela). Sedangkan, pada lingkungan *mandatory* 'penggunaan' teknologi ditentukan oleh tujuan dan sasaran organisasi. Dalam *mandatory settings*, pengguna sistem wajib menggunakan teknologi yang diberikan di samping untuk mempertahankan pekerjaan mereka maupun untuk menyelesaikan pekerjaan mereka sehari-hari (Brown *et al.*, 2002; Adamson dan Shine, 2003). Chan *et al.* (2010) menyatakan bahwa sistem informasi yang bersifat *mandatory* lebih berhubungan dengan reward dan punishment, sehingga sikap pada penggunaan dinilai kurang relevan untuk mengukur keberterimaan suatu sistem. Oleh karena itu, Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap teknologi lebih penting daripada niat mereka untuk menggunakan teknologi dalam pengaturan wajib (*mandatory settings*). Menurut Baroudi (1983), efektivitas sistem diterjemahkan sebagai kepuasan pengguna informasi (*user information satisfaction*) atau persepsi pengguna sistem terhadap sejauh mana suatu sistem informasi tersedia bagi mereka dan memenuhi kebutuhan permintaan informasi. Menurut Nicolaou (2000), mengingat kurangnya indikator sistem informasi yang sistematis dari efektivitas sistem informasi yang menyarankan dampak potensial dari suatu sistem terhadap kinerja organisasi, kepuasan pengguna informasi telah diterima secara umum sebagai pengganti.

Penggunaan aplikasi SI dalam dunia kerja membawa harapan bahwa sistem tersebut dapat meningkatkan kinerja. Kepuasan yang timbul dari penggunaannya merefleksikan kesesuaian antara harapan dan kenyataan.

Menurut Urbach *et al.* (2009), lebih dari 67,8% penelitian mengenai sistem informasi pada rentang tahun 2003-2007 menggunakan persepsi pengguna dalam mengevaluasi kesuksesan sistem informasi. Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, kepuasan pengguna merupakan indikator yang dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas sistem informasi misalnya kinerja individu dan organisasi. Kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu SI dalam menunjang pekerjaan berhubungan erat dengan kepuasan kerja. Seseorang yang puas dalam pekerjaannya akan memiliki motivasi, komitmen pada organisasi dan partisipasi kerja yang tinggi sehingga akan terus meningkatkan kinerja mereka. Sebaliknya, ketidakpuasan yang timbul dalam menggunakan suatu sistem dapat diidentifikasi dari rendahnya produktivitas pegawai dan rendahnya komitmen pada organisasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna dalam menggunakan SI merupakan salah satu faktor yang memotivasi peningkatan kinerja baik pada tingkat individu maupun organisasi.

Penggunaan istilah *net benefit* pada model D & M mengacu pada dampak SI yang bervariasi di berbagai tingkat pemakai baik tingkat individu dan organisasi saja maupun grup pemakai, antar organisasi bahkan ke tingkat negara (Jogiyanto, 2007). Di samping itu, istilah ini lebih komprehensif karena menggambarkan makna dampak SI baik negatif maupun positif. Pada penelitian ini, *net benefit* mengacu pada manfaat sistem informasi dalam hal kinerja pada level individu (pengguna SAKTI) dan organisasi. Analisis pada level individu lebih tepat digunakan mengingat unit analisis yang memberikan penilaian pada penelitian ini adalah para pengguna akhir (operator SAKTI).

Penelitian yang berkaitan dengan penerapan SAKTI dengan mengintegrasikan model penerimaan teknologi dan model kesuksesan SI telah

dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Penelitian Nasrudin (2017) tentang determinan kepuasan pengguna SAKTI dengan menggunakan model TAM, UTAUT, dan model kesuksesan SI DeLon dan McLean (1992). Wibowo (2017) meneliti tentang kepuasan pengguna IFMIS dengan integrasi model TAM dan model kesuksesan SI DeLone dan McLean. Kedua penelitian tersebut dilakukan pada tahap piloting SAKTI (tahap 1 dan 2) dalam lingkup DJPB yang notabene merupakan *system developer*. Pada tahap piloting, aplikasi *existing* masih digunakan dalam pengelolaan keuangan sehingga variabel sikap (*attitude*), niat (*intention*), dan penggunaan aktual (*actual use/use*) masih dapat digunakan sebagai *predictor* penerimaan dan kepuasan pengguna SAKTI. Sementara, kajian pada penelitian ini difokuskan pada lingkup satker *non-piloting* pada wilayah kerja KPPN Kupang pada tahap implementasi full modul SAKTI sehingga variabel-variabel tersebut tidak relevan untuk digunakan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Sefan Linders (2004) yang menyatakan bahwa TAM tidak mendukung pengukuran penerimaan sistem yang sifatnya *mandatory use*. Oleh karena itu, variabel kepuasan pengguna dinilai tepat untuk digunakan sebagai pengganti penerimaan dan kesuksesan SI dalam pengaturan yang sifatnya wajib (*mandatory*).

Perbedaan lainnya antara penelitian ini dengan yang sebelumnya yaitu penelitian Nasruddin dan Widagdo (2017) tidak memperhitungkan variabel “pengaruh sosial” dan variabel “kualitas layanan” dalam penelitiannya. Penelitian ini memperhitungkan semua variabel independen dalam model UTAUT dan menggunakan model kesuksesan informasi DeLone dan McLean yang terupdate (2003). Kebaruan yang coba ditawarkan dalam penelitian ini yaitu pada penggunaan variabel *interaction design quality* untuk menilai kesuksesan implementasi SI yang berbasis web seperti pada SAKTI.

Beberapa penelitian di Indonesia yang berkaitan dengan implementasi sistem informasi dalam lingkungan yang sifatnya mandatory menunjukkan hasil yang bervariasi. Indah dan Sardjonon (2016) dalam penelitiannya mengenai implementasi sistem informasi *Customer Experience (CX)* menunjukkan *user satisfaction*, *performance expectancy*, *facilitating condition*, dan *social influence* memengaruhi perilaku penggunaan, sedangkan *effort expectancy* tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem. Suhendro Suhendro (2010) dalam penelitiannya mengenai Sistem Informasi Keuangan Daerah dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap manfaat yang dirasakan, kegunaan yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap sikap terhadap penggunaan, persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan, dan penggunaan wajib tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan.

Penelitian Abdillah dan Saefullah (2018) mengenai penerapan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) menemukan bahwa karakteristik pekerjaan dan karakteristik teknologi memengaruhi *task-technology fit (TTF)*, utilisasi dan dampak kinerja. Penelitian Setiawan dan Hazbullah (2018) tentang penerapan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan serta kepuasan penggunaan dan pentingnya sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan, untuk kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, pentingnya sistem berpengaruh terhadap penggunaan dan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan. Penelitian dalam konteks sistem pelaporan pajak yang bersifat mandatory yang dilakukan oleh Rosalina Christanti (2019) menemukan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan dalam e-

government berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan konatif *e-government*. Namun, Kualitas sistem dan kualitas layanan tidak ditemukan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Mikarsih, Wardah, & Hidayat. (2020) menunjukkan bahwa infrastruktur, persepsi kemudahan penggunaan, sumber daya, persepsi kegunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap implementasi sistem informasi akuntansi di KPP Mataram Timur.

Hasil penelitian-penelitian di atas menunjukkan hasil yang tidak konsisten terhadap implementasi SI. Selain itu, kebanyakan penelitian terdahulu hanya menggunakan satu model adopsi teknologi saja. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji dan menganalisis sejauh mana penerimaan dan kesuksesan proses implementasi SAKTI full modul yang sedang berjalan pada tahun ini melalui pendekatan model UTAUT dan model keberhasilan IS DeLone dan McLean (D&M). Al-Khowaiter *et al.* (2013) menyatakan bahwa UTAUT dan model keberhasilan IS DeLone dan McLean (D&M) telah ditemukan cocok untuk menguji adopsi dan keberhasilan sistem yang penggunaannya wajib (*mandatory*). Penelitian didasarkan pada sudut pandang pengguna (*user*) dalam menggunakan sistem yang bersifat mandatory sehingga dengan hasil pembuktian uji empiris model penerimaan dan kesuksesan sistem informasi ini diharapkan akan menghasilkan rekomendasi kebijakan terhadap implementasi SAKTI yang lebih efektif.

Pemilihan pengguna SAKTI dalam lingkup wilayah kerja KPPN Kupang provinsi Nusa Tenggara Timur dilakukan dengan pertimbangan bahwa wilayah ini merupakan salah satu wilayah *non-piloting* SAKTI yang telah menerapkan SAKTI full modul pada tahun ini. Wilayah kerja KPPN Kupang meliputi 284 satker yang tersebar di beberapa Kabupaten Kota provinsi Nusa Tenggara Timur seperti Kota

Kupang, Kabupaten Kupang, Kabupaten Alor, Kabupaten Rote Ndao, Kabupaten Sabu Raijua, dan Kabupaten Timur Tengah Selatan. Temuan permasalahan implementasi SAKTI full modul terutama dirasakan oleh para pengguna di satker *non-piloting* yang tidak dapat memperoleh penjelasan atau solusi secara langsung dari tim pengembang di kantor pusat DJPb. Pertimbangan yang kedua adalah adanya keterbatasan waktu, tenaga dan biaya sehingga peneliti memilih wilayah provinsi Nusa Tenggara Timur secara khusus wilayah kerja KPPN Kupang yang lokasinya dekat dengan domisili peneliti.

Berdasarkan latar belakang, hasil-hasil penelitian yang bervariasi dan fenomena-fenomena di lapangan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) dan Pengaruhnya Terhadap Manfaat Sistem Informasi”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti ingin melihat hubungan faktor-faktor penerimaan dan kesuksesan SI terhadap penerapan SAKTI terhadap *performance user* dan organisasi dalam pengelolaan keuangan negara pada satker *non-piloting* dalam wilayah kerja KPPN Kupang. Berdasarkan perumusan masalah tersebut maka pertanyaan penelitian dapat dikonsepsikan sebagai berikut.

1. Apakah ekspektansi kinerja berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SAKTI?
2. Apakah ekspektansi usaha berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SAKTI?

3. Apakah pengaruh sosial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan SAKTI?
4. Apakah kondisi-kondisi pemfasilitasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SAKTI?
5. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SAKTI?
6. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SAKTI?
7. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SAKTI?
8. Apakah kualitas desain interaksi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SAKTI?
9. Apakah kepuasan pengguna SAKTI berpengaruh terhadap manfaat sistem informasi pada tingkat individu?
10. Apakah kepuasan pengguna SAKTI berpengaruh terhadap manfaat sistem informasi pada tingkat organisasi?
11. Apakah kepuasan pengguna SAKTI memediasi hubungan antara ekspektansi kinerja dan manfaat sistem informasi pada tingkat individu maupun pada tingkat organisasi?
12. Apakah kepuasan pengguna SAKTI memediasi hubungan antara ekspektansi usaha dan manfaat sistem informasi pada tingkat individu maupun pada tingkat organisasi?
13. Apakah kepuasan pengguna SAKTI memediasi hubungan antara pengaruh sosial dan manfaat sistem informasi pada tingkat individu maupun pada tingkat organisasi?

14. Apakah kepuasan pengguna SAKTI memediasi hubungan antara kondisi-kondisi pemfasilitasi dan manfaat sistem informasi pada tingkat individu maupun pada tingkat organisasi?
15. Apakah kepuasan pengguna SAKTI memediasi hubungan antara kualitas informasi dan manfaat sistem informasi pada tingkat individu maupun pada tingkat organisasi?
16. Apakah kepuasan pengguna SAKTI memediasi hubungan antara kualitas sistem dan manfaat sistem informasi pada tingkat individu maupun pada tingkat organisasi?
17. Apakah kepuasan pengguna SAKTI memediasi hubungan antara kualitas layanan dan manfaat sistem informasi pada tingkat individu maupun pada tingkat organisasi?
18. Apakah kepuasan pengguna SAKTI memediasi hubungan antara kualitas desain interaksi dan manfaat sistem informasi pada tingkat individu maupun pada tingkat organisasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka dapat diidentifikasi tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Menguji dan menganalisis pengaruh ekspektansi kinerja terhadap kepuasan pengguna SAKTI.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh ekspektansi usaha terhadap kepuasan pengguna SAKTI.
3. Menguji dan menganalisis dampak pengaruh sosial terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan SAKTI

4. Menguji dan menganalisis pengaruh kondisi-kondisi pemfasilitasi terhadap kepuasan pengguna SAKTI.
5. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SAKTI.
6. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna SAKTI.
7. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna SAKTI.
8. Menguji dan menganalisis kualitas desain interaksi terhadap kepuasan pengguna SAKTI.
9. Menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan pengguna SAKTI terhadap manfaat sistem informasi pada tingkat individu.
10. Menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan pengguna SAKTI terhadap manfaat sistem informasi pada tingkat organisasi.
11. Menguji dan menganalisis efek mediasi kepuasan pengguna dalam hubungan antara ekspektansi kinerja dan manfaat sistem informasi pada tingkat individu maupun pada tingkat organisasi.
12. Menguji dan menganalisis efek mediasi kepuasan pengguna dalam hubungan antara ekspektansi usaha dan manfaat sistem informasi pada tingkat individu maupun pada tingkat organisasi.
13. Menguji dan menganalisis efek mediasi kepuasan pengguna dalam hubungan antara pengaruh sosial dan manfaat sistem informasi pada tingkat individu maupun pada tingkat organisasi.
14. Menguji dan menganalisis efek mediasi kepuasan pengguna dalam hubungan antara kondisi-kondisi pemfasilitasi dan manfaat sistem informasi pada tingkat individu maupun pada tingkat organisasi.

15. Menguji dan menganalisis efek mediasi kepuasan pengguna dalam hubungan antara kualitas informasi dan manfaat sistem informasi pada tingkat individu maupun pada tingkat organisasi.
16. Menguji dan menganalisis efek mediasi kepuasan pengguna dalam hubungan antara kualitas sistem dan manfaat sistem informasi pada tingkat individu maupun pada tingkat organisasi.
17. Menguji dan menganalisis efek mediasi kepuasan pengguna dalam hubungan antara kualitas layanan dan manfaat sistem informasi pada tingkat individu maupun pada tingkat organisasi.
18. Menguji dan menganalisis efek mediasi kepuasan pengguna dalam hubungan antara kualitas desain interaksi dan manfaat sistem informasi pada tingkat individu maupun pada tingkat organisasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoretis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi serta bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya yang berupaya untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna pada penerimaan dan kesuksesan sistem informasi serta meningkatkan ketepatan rekomendasi yang diberikan dalam rangka mendukung kesuksesan implementasi SI yang terintegrasi, khususnya di sektor publik. Selain itu, penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai pemanfaatan model UTAUT dan model kesuksesan SI DeLone dan McLean serta memberikan kontribusi pada pengembangan teori di bidang sistem informasi, khususnya pada implementasi sistem informasi *government to government* yang bersifat *mandatory*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada Kementerian Keuangan, khususnya Direktorat Jenderal Perbendaharaan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan dalam menentukan langkah-langkah peningkatan efektivitas dan efisiensi implementasi SAKTI pada tahap-tahap selanjutnya, sehingga pada akhirnya akan mendorong kepuasan pengguna, peningkatan kinerja para pegawai dan organisasi serta yang paling utama yaitu peningkatan kualitas pengelolaan keuangan negara yang lebih efektif, efisien, transparan dan akuntabel. Selain itu, secara khusus penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pengembang sistem informasi untuk memberikan perhatian pada aspek berperilaku dari pemakai selain aspek teknologi dari suatu sistem informasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada proposal penelitian ini mengacu pada Pedoman Penulisan Tesis Dan Disertasi (2013) yang terdiri dari 4 bab sebagai berikut.

1. Bab I pendahuluan, yaitu bab yang menguraikan secara singkat latar belakang penelitian yang menjadi pokok pikiran, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
2. Bab II tinjauan pustaka, yaitu bab yang memuat uraian sistematis tentang landasan teori penelitian ini.
3. Bab III kerangka konseptual dan Hipotesis, yaitu bab yang berisi mengenai kajian teoritis dan empiris mengenai masalah penelitian ini serta pengembangan hipotesisnya.

4. Bab IV metode penelitian. Bab ini berisikan penjelasan mengenai jenis penelitian, rancangan penelitian, tempat dan lokasi penelitian, serta teknik pengumpulan data dan analisisnya.
5. Bab V hasil penelitian. Bab ini berisikan deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan.
6. Bab VI pembahasan. Bab ini berisikan pemaparan hasil yang diperoleh dalam penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan hipotesis.
7. Bab VII penutup. Bab ini mengurakan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dibuat sebelumnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Penyatuan Penerimaan dan Penggunaan Teknologi

Teori Penyatuan penerimaan dan penggunaan teknologi (*Unified theory of acceptance and use of technology*, UTAUT) merupakan model penerimaan dan penggunaan teknologi yang dikembangkan oleh Venkatesh, *et al.* (2003). Motivasi dari Venkatesh, *et al.* (2003) dalam mengembangkan model baru ini adalah mencoba memperbaiki beberapa kelemahan yang terdapat pada pengujian-pengujian model-model penelitian sebelumnya antara lain teknologi yang diteliti cukup sederhana dan diperuntukkan untuk individual saja bukan teknologi organisasional yang kompleks, kebanyakan partisipan adalah mahasiswa, secara umum penelitian dilakukan setelah keputusan penerimaan atau penolakan sistem terjadi bukan selama proses adopsi, penelitian sebelumnya banyak menggunakan cara *cross-sectional* dan kebanyakan penelitian dilakukan dalam konteks sukarela sehingga tidak dapat digeneralisasikan. Untuk mengatasi kelemahan-kelemahan tersebut, Venkatesh, *et al.* (2003) mengkaji teori-teori tentang penerimaan teknologi tersebut dan membangun model gabungan yang baru. Teori-teori yang diintegrasikan, yaitu *Theory of Reasoned Action (TRA)*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Motivational Model (MM)*, *Theory of Planned Behavior (TPB)*, *Model Combining TAM and TPB*, *Model of PC Utilization (MPCU)*, *Innovation Diffusion Theory (IDT)*, dan *Social Cognitive Theory (SCT)*. Kontribusi delapan teori dan model tersebut sudah banyak digunakan pada banyak bidang disiplin ilmu, seperti sistem informasi, penjualan, psikologi, dan manajemen.

Dalam membangun model gabungan yang baru, Venkatesh *et al.* (2003) menguji terlebih dahulu model-model sebelumnya untuk menentukan variabel-variabel atau konstruk-konstruk yang signifikan untuk digunakan pada model baru ini. Penelitian lapangan longitudinal dilakukan pada perusahaan-perusahaan yang sedang memperkenalkan suatu teknologi informasi baik yang bersifat sukarela maupun mandatori. Pengumpulan data dilakukan pada tiga periode waktu yang berbeda, yaitu setelah pelatihan (P1), sebulan setelah implementasi (P2), dan tiga bulan setelah implementasi (P3). Sedangkan, perilaku penggunaan sesungguhnya diukur enam bulan setelah pelatihan.

Hasil pengujian menunjukkan antara lain kedelapan model menjelaskan dari 17 % sampai 42 % penerimaan individual terhadap teknologi pada varian niat, konstruk pengaruh sosial signifikan di *setting* mandatori dan tidak signifikan di *setting* sukarela, penentu-penentu niat bervariasi dengan waktu dengan beberapa penentu signifikan pada waktu P1 menjadi tidak signifikan pada periode waktu berikutnya seiring dengan bertambahnya pengalaman. Penelitian ini juga menguji pengaruh-pengaruh variabel-variabel moderasi yang diusulkan dari literatur sistem, yaitu kesukarelaan (*voluntariness*), gender, umur, dan pengalaman.

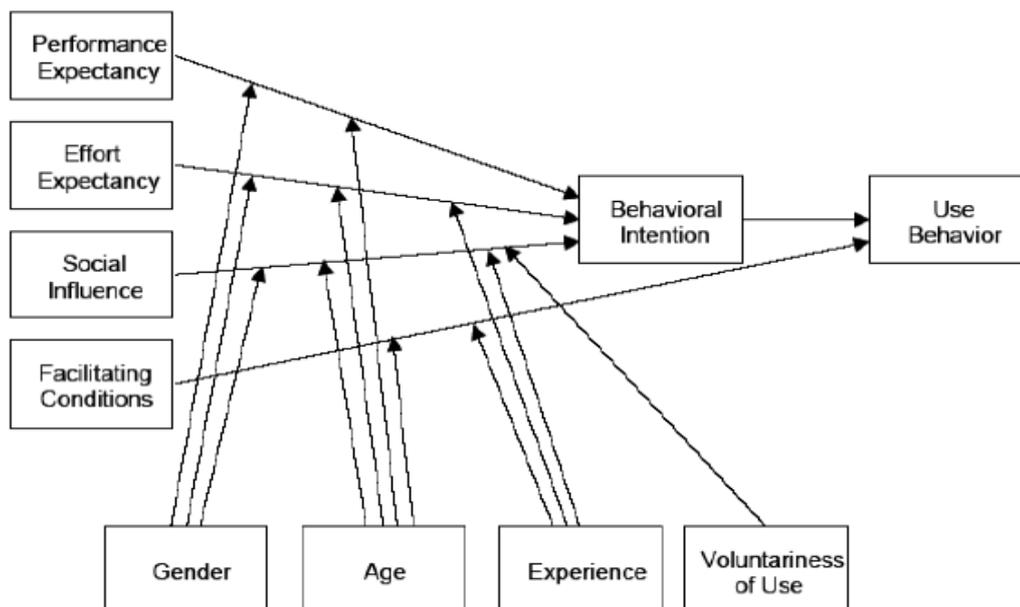
Suatu model yang baru dibangun oleh Venkatesh *et al.* (2003) setelah mengkaji dan membandingkan kedelapan model sebelumnya. Berdasarkan pengujian tersebut, hasil yang didapatkan antara lain sebagai berikut.

1. Terdapat satu konstruk untuk setiap model yang signifikan dan berpengaruh paling besar di rentang waktu penelitian yaitu sikap (*attitude*), kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), motivasi ekstrinsik (*extrinsic motivation*), dan ekspektasi hasil (*outcome expectations*).

2. Beberapa konstruk mengalami perubahan tingkat signifikansinya seiring berjalannya waktu yaitu kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*), kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*), kerumitan (*complexity*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), keyakinan sendiri (*self efficacy*), dan kecemasan (*anxiety*).
3. Konstruk-konstruk yang berhubungan dengan pengaruh sosial mempunyai pengaruh signifikan dalam pengaturan mandatori seperti norma subjektif (*subjective norm*), faktor-faktor sosial (*social factors*), dan image.

Gambar 2.1

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)



Source: Venkatesh, *et al.* (2003)

Dari tujuh konstruk yang selalu memiliki pengaruh signifikan, Venkatesh, *et al.* (2003) hanya menggunakan empat konstruk dalam pengembangan modelnya yaitu ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), ekspektansi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*). Keempat konstruk tersebut dianggap

mempunyai peranan utama dalam pengaruh-pengaruh langsung terhadap penerimaan *user* dan perilaku pemakaian. Semua variabel moderasi digunakan dalam model baru ini yaitu gender, umur (*age*), kesukarelaan (*voluntariness*), dan pengalaman (*experience*). Model penelitian yang dikembangkan oleh Venkatesh, *et al.* (2003) dapat dilihat pada gambar 2.1.

2.1.1 Ekspektansi Kinerja

Ekspektansi Kinerja (*performance expectancy*) menurut Venkatesh *et al.* (2003) mengacu pada seberapa tinggi seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan membantu dia untuk mendapatkan keuntungan-keuntungan kinerja di pekerjaannya. Variabel ini merupakan prediktor yang terkuat dan signifikan dalam pengaturan sistem yang diwajibkan (*mandatory*) maupun sukarela (*voluntary*). Lima konstruk untuk mengukur ekspektansi kinerja dikembangkan Venkatesh, *et al.* (2003) yang diperoleh dari beberapa model sebelumnya serta memiliki banyak kesamaan (dalam Jogiyanto 2007), yaitu sebagai berikut.

1. Kegunaan persepsian yaitu seberapa jauh seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Konstruk ini memiliki kesamaan dengan konstruk motivasi ekstrinsik, kesesuaian pekerjaan, keuntungan relatif, dan ekspektasi-ekspektasi hasil.
2. Motivasi ekstrinsik yaitu persepsi yang diinginkan pemakai untuk melakukan suatu aktivitas karena dianggap sebagai alat dalam mencapai hasil-hasil bernilai yang berbeda dari aktivitas itu sendiri, semacam kinerja pekerjaan, pembayaran, dan promosi-promosi.
3. Kesesuaian pekerjaan yaitu mengacu pada bagaimana kemampuan-kemampuan dari suatu sistem meningkatkan kinerja pekerjaan individual.

Di samping memiliki kesamaan dengan kegunaan persepsian, konstruk ini memiliki kesamaan dengan konstruk ekspektasi-ekspektasi hasil.

4. Keuntungan relatif mengacu pada seberapa jauh menggunakan suatu inovasi dipersepsikan sebagai lebih baik daripada menggunakan pendahulunya.
5. Ekspektasi-ekspektasi hasil berhubungan dengan konsekuensi-konsekuensi dari perilaku.

2.1.2 Ekspektansi Usaha

Menurut Venkatesh *et al.* (2003), ekspektansi usaha (*effort expectancy*) didefinisikan sebagai tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan penggunaan suatu sistem. Jika suatu sistem mudah dijalankan maka tidak diperlukan usaha yang besar dan sebaliknya jika sistem itu sulit dijalankan diperlukan usaha yang lebih besar untuk menggunakannya. Konstruk pada ekspektansi usaha signifikan dalam konteks sukarela dan mandatori hanya selama periode waktu pertama. Namun, dengan perkembangan waktu menjadi tidak signifikan setelah penggunaan yang berkelanjutan. Tiga konstruk ekspektansi usaha yang diadaptasi dari teori-teori sebelumnya, yaitu sebagai berikut.

1. Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) mengacu pada tingkat kepercayaan seseorang bahwa menggunakan suatu sistem akan bebas dari usaha.
2. Kerumitan (*complexity*) didefinisikan tingkat persepsi seseorang bahwa suatu sistem itu relatif sulit untuk dipahami dan digunakan.
3. Kemudahan penggunaan (*easy of use*) merujuk pada tingkat persepsi seseorang bahwa menggunakan sebuah inovasi itu dipersepsikan sulit untuk digunakan.

2.1.3 Pengaruh Sosial

Pengaruh Sosial (*social influence*) didefinisikan oleh Venkatesh *et al.* (2003) sebagai sejauh mana seorang individu mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang-orang lain yang akan memengaruhinya menggunakan sistem yang baru. Konstruk pengaruh sosial menunjukkan pengaruh yang signifikan dalam konteks penggunaan teknologi yang dimandatkan dan sebaliknya tidak ada pengaruh dalam pengaturan sukarela. Namun, signifikansi dari pengaruh sosial akan berkurang dengan berjalannya waktu dan akhirnya menjadi tidak signifikan pada pemakaian yang sudah jelas sebagaimana yang ditemukan oleh Venkatesh dan Davis (2000). Lebih lanjut, menurut Venkatesh dan Davis (2000) pengaruh sosial mempunyai dampak pada perilaku individual melalui tiga mekanisme yaitu ketaatan (*compliance*), internalisasi (*internalization*), dan identifikasi (*identification*). Mekanisme ketaatan akan mendorong seseorang untuk mengubah minatnya untuk merespon tekanan sosial dan melalui proses internalisasi dan indentifikasi mengarahkannya ke keuntungan-keuntungan status sosial yang potensial. Melalui proses "internalisasi" ini, pengguna akan menganggap sistem lebih berguna. Terdapat beberapa konstruk dari model-model sebelumnya yang mewakili pengaruh sosial pada model ini, yaitu sebagai berikut.

1. Norma subjektif adalah persepsi orang bahwa kebanyakan orang yang mereka anggap penting berpikir bahwa mereka harus atau tidak seharusnya melakukan perilaku yang dimaksud.
2. Faktor-faktor sosial berhubungan dengan internalisasi individu terhadap budaya subjektif dari kelompok referensi dan dengan kesepakatan antarpribadi tertentu yang dibuat seseorang dengan orang lain dalam konteks sosial tertentu

3. Citra (*image*) mengacu pada sejauh mana penggunaan inovasi teknologi dipandang sebagai peningkatan citra atau status individu dalam sistem sosial.

2.1.4 Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi

Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) didefinisikan oleh Venkatesh *et al.* (2003) sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknikal tersedia untuk mendukung sistem. Definisi ini mendukung konsep yang sama dari konstruk-konstruk model-model sebelumnya, yaitu sebagai berikut.

1. Kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral*) yang mencerminkan persepsi dari batasan-batasan internal dan eksternal pada perilaku yang mencakup *self-efficacy*, kondisi-kondisi pemfasilitasi sumberdaya, dan kondisi-kondisi pemfasilitasi.
2. Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) yang mengacu pada faktor-faktor objektif di lingkungan yang mana pengamat-pengamat setuju untuk membuat suatu tindakan yang mudah dilakukan, termasuk penyediaan dukungan komputer.
3. Kompatibilitas (*compatibility*) merupakan seberapa jauh suatu inovasi dipersepsikan sebagai sesuatu yang konsisten dengan nilai-nilai yang ada, kebutuhan-kebutuhan, dan pengalaman-pengalaman dari pengadopsian-pengadopsian potensial.

Setiap konstruk dioperasionalkan secara sama untuk memasukkan aspek-aspek lingkungan teknologikal atau organisasional yang dirancang untuk menghilangkan hambatan-hambatan menggunakan suatu sistem.

2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi *DeLone* dan *McLean*

Banyak Penelitian telah dilakukan untuk mengembangkan model pengukuran yang tepat untuk mengevaluasi implementasi sistem informasi. Salah satu studi yang paling terkenal di bagian ini adalah yang dikembangkan DeLone dan McLean (1992). Melalui jurnal yang berjudul *Information Systems Success: Exploring the Dependent Variable*, William H. DeLone dan Ephraim R. McLean memperkenalkan model untuk mengukur keberhasilan sistem informasi. Model pengukuran ini dibuat karena sampai saat itu belum ada konsep keberhasilan SI yang komprehensif. Banyak penelitian sebelumnya menggunakan aspek yang berbeda dari keberhasilan IS sehingga membuat perbandingan menjadi sulit dilakukan.

Model kesuksesan SI DeLone dan McLean dikembangkan berdasarkan riset yang dilakukan oleh Shannon and Weaver (1949) pada bidang komunikasi, Mason (1978), dan riset-riset lainnya di bidang SI yang sudah dilaksanakan. Penelitian Shannon dan Weaver (1949) berfokus pada proses bagaimana suatu informasi dapat disampaikan kepada penerimanya melalui proses komunikasi. Lebih lanjut, Shannon dan Weaver (1949) membagi proses informasi ke dalam tiga tingkatan, yaitu tingkatan teknis, semantik dan efektivitas.

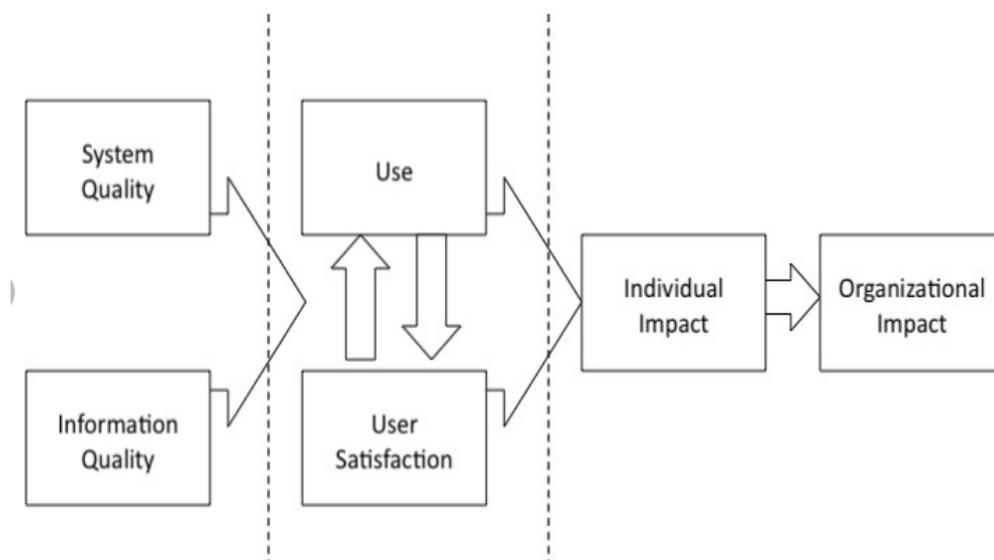
Tingkatan teknis (*technical level*) didefinisikan sebagai akurasi dan efisiensi dari suatu sistem yang menghasilkan informasi. Tingkatan semantik (*semantic level*) didefinisikan sebagai kesuksesan informasi dalam membawa arti yang diinginkan. Tingkat efektivitas (*effectiveness level*) didefinisikan sebagai efek dari informasi terhadap penerimanya. Ketiga tingkatan ini selanjutnya dikembangkan menjadi *Information Influence Theory* oleh Mason (1978) dengan mengubah tingkatan efektivitas informasi menjadi pengaruh (*influence*) informasi yang meliputi urutan peristiwa pengaruh, yaitu penerimaan informasi

(*receipt*), evaluasi dari informasi (*evaluation*), dan aplikasi dari informasi (*application*) yang mengarah pada perubahan perilaku penerima (*influence on recipient*) dan perubahan di kinerja sistem (*influence on system*).

DeLone dan McLean kemudian menggunakan Information Influence Theory dan 180 studi empiris lainnya pada sistem informasi dari tahun 1970-an hingga 1980-an untuk mengkategorikan metrik keberhasilan IS. Ukuran keberhasilan SI merupakan pengukuran *cross-sectional* antara proses dan hubungan sebab akibat antar dimensi pengukuran yang terdiri dari kualitas informasi, kualitas sistem, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasi. Pada model tersebut, Kualitas Sistem mengukur kesuksesan teknis, kualitas informasi mengukur kesuksesan semantik, dan kepuasan pengguna, dampak Individu, serta dampak organisasi mengukur kesuksesan efektivitas sesuai dengan yang diusulkan oleh Shannon dan Weaver (1949) dan Mason (1978).

Gambar 2. 2

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992)



Source: DeLone dan McLean (1992)

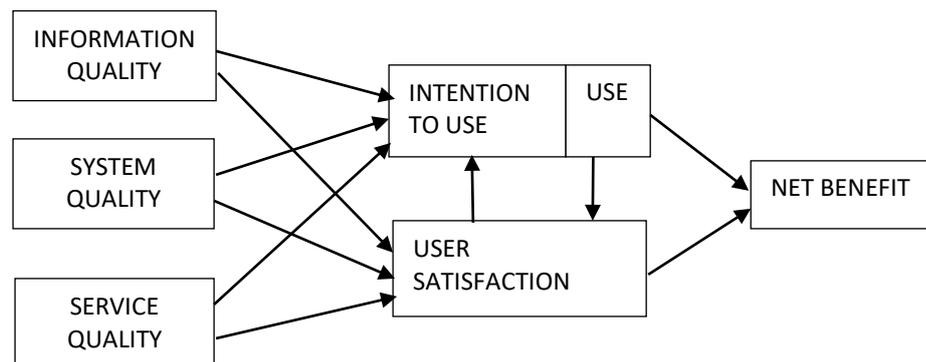
Pada model kesuksesan SI DeLone dan McLean (1992) sebagaimana terlihat pada gambar 2.2 dapat dijelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara mandiri dan bersama-sama memengaruhi baik kepuasan pengguna maupun penggunaan. Penggunaan dan kepuasan pengguna memiliki hubungan timbal balik sehingga saling memengaruhi satu sama lain baik positif maupun negatif. Selanjutnya, kepuasan pengguna dan penggunaan menjadi anteseden langsung dari dampak individu yang pada akhirnya memengaruhi dampak organisasi.

Setelah lebih dari satu dekade sejak pertama kali diperkenalkan, DeLone dan McLean (2003) menemukan kurang lebih 300 artikel dari berbagai jurnal telah menggunakan, memvalidasi, menentang maupun mengusulkan perbaikan terhadap model kesuksesan SI ini sejak tahun 1993 hingga pertengahan 2002. Keduanya kemudian melakukan penelitian untuk mengevaluasi berbagai kontribusi penelitian serta mempertimbangkan kritik dan saran dari peneliti-peneliti lain terhadap model kesuksesan SI awal. Berdasarkan hasil penelitian lanjutan tersebut, DeLone dan McLean (2003) mengajukan sedikit penyempurnaan terhadap model kesuksesan SI dan memperkenalkan sebuah model yang diperbarui seperti pada gambar 2.3.

DeLone dan McLean menambahkan satu dimensi baru dalam model yang diperbarui, yaitu kualitas layanan (*service quality*). Perubahan lain yang ditemukan dalam model yang diperbarui adalah penyatuan variabel dampak individu dan dampak organisasional menjadi satu variabel yaitu manfaat bersih (*net benefits*). Selain itu, dimensi minat memakai (*intention to use*) juga ditambahkan sebagai alternatif dari dimensi penggunaan (*use*). Variabel minat memakai dapat digunakan dalam beberapa konteks tertentu karena sulitnya menafsirkan aspek-aspek multidimensi dari variabel penggunaan.

Ketidakcocokan variabel penggunaan dalam suatu model kausal sebagaimana disampaikan oleh Seddon (1997), dapat diselesaikan oleh variabel minat memakai karena variabel tersebut bukan merupakan suatu tingkah laku (*behavior*) melainkan suatu sikap (*attitude*).

Gambar 2.3
Model Keberhasilan SI DeLone dan McLean (2003)



Source: DeLone and McLean (2003) DeLone dan McLean

DeLone dan McLean (2003) mendefinisikan keenam dimensi kesuksesan sistem informasi sebagai berikut.

- a. Kualitas sistem (*system quality*) merujuk pada karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem informasi seperti misalnya kemudahan penggunaan, keandalan, fleksibilitas dan waktu tanggap.
- b. Kualitas informasi (*information quality*) merujuk pada kualitas yang diinginkan dari keluaran (*output*) yang dihasilkan oleh sistem, seperti misalnya akurasi, relevansi, kelengkapan, kemudahan dipahami, dan keamanan.
- c. Kualitas layanan (*service quality*) mengacu pada karakteristik layanan yang diharapkan oleh pengguna mengenai layanan yang secara nyata diterima, seperti misalnya daya tanggap, keandalan layanan, serta kompetensi teknis dan empati dari petugas pemberi layanan.

- d. Intensi penggunaan (*intention to use*) / Penggunaan (*use*) yaitu tingkatan dan cara pengguna sistem memanfaatkan kapabilitas dari suatu sistem informasi, seperti misalnya frekuensi penggunaan, sifat penggunaan, kelayakan penggunaan, tingkat penggunaan, dan tujuan penggunaan.
- e. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) yaitu tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna terhadap keseluruhan siklus interaksi antara pengguna dengan suatu sistem.
- f. Manfaat Bersih (*net benefits*) yaitu sejauh mana suatu sistem informasi dapat memberikan kontribusi terhadap keberhasilan individu, kelompok, maupun organisasi.

2.2.1 Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan ukuran atas keluaran (*output*) yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi, termasuk diantaranya format laporan (DeLone dan McLean, 1992). Kualitas informasi berkaitan dengan isu-isu seperti ketepatan waktu, akurasi, relevansi dan format informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Dengan demikian, sistem informasi perlu menyediakan penggunanya akses ke informasi yang benar pada waktu yang tepat untuk membantu membuat keputusan yang akurat. Hasil penelitian Seddon dan Kiew (1996) menunjukkan bahwa kualitas informasi merupakan prediktor yang kuat dalam menentukan keberhasilan sistem informasi ketika kepuasan pengguna digunakan sebagai ukuran keberhasilannya.

Lebih lanjut, Seddon (1997) menyatakan bahwa kualitas informasi berkaitan dengan persepsi pengguna mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi berbasis teknologi yang digunakan untuk membantu aktivitas operasional sebuah organisasi. Semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi maka semakin baik pula kualitas

keputusan yang dapat diambil oleh penggunanya. Kualitas informasi seringkali menjadi dimensi kunci dalam instrumen pengukuran kepuasan pengguna akhir (Ives *et al.*, 1983). Bailey dan Pearson (1983) menyebutkan beberapa indikator yang dapat digunakan untuk menilai kualitas informasi yang diadopsi oleh Livari (2005), antara lain sebagai berikut.

- a. Kelengkapan (*Completeness*), yaitu indikator yang digunakan untuk menilai apakah informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi telah disajikan secara penuh sehingga keputusan-keputusan dapat diambil dengan tepat.
- b. Ketepatan (*precision*), yaitu indikator yang digunakan untuk menilai apakah informasi yang dihasilkan sudah memenuhi sasaran sesuai dengan kebutuhan.
- c. Akurasi (*accuracy*), yaitu indikator yang digunakan untuk menilai apakah suatu sistem informasi menghasilkan informasi yang cermat dan bebas dari kesalahan.
- d. Ketepatan waktu (*timeliness*), yaitu indikator yang digunakan untuk menilai apakah informasi dapat diterima oleh pengguna tepat pada waktu ketika informasi tersebut dibutuhkan.
- e. Keandalan (*reliability*), yaitu indikator yang digunakan untuk menilai apakah informasi yang dihasilkan itu konsisten dan dapat andalkan.
- f. Kekinian (*currency*), yaitu indikator yang digunakan untuk menilai apakah suatu sistem informasi dapat menghasilkan informasi terbaru (*up to date*) sebagai hasil pengolahan data terkini.
- g. Bentuk (*format*), yaitu indikator yang digunakan untuk menilai apakah suatu sistem informasi dapat menghasilkan tampilan informasi dengan desain dan tata letak yang baik.

2.2.2 Kualitas Sistem

Kualitas sistem mencerminkan karakteristik yang melekat pada sistem yang bersangkutan dalam rangka menghasilkan informasi. DeLone dan McLean (1992) mendefinisikan bahwa kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi untuk dapat menyediakan kebutuhan pengguna. Kualitas sistem merupakan kualitas yang dimanifestasikan dalam kinerja keseluruhan sistem dan diukur dengan persepsi individu (DeLone dan McLean, 2003). Menurut Nelson *et al.* (2005), kualitas sistem mewakili kualitas yang dirasakan dari sistem pemrosesan dan pengiriman informasi teknologi informasi, dan telah dioperasionalkan melalui aspek aksesibilitas, keandalan, waktu respons, fleksibilitas, dan integrasi. Definisi-definisi tersebut memberikan gambaran bahwa baik atau buruknya kualitas suatu sistem informasi akan ditentukan oleh ekspektasi pengguna dalam memanfaatkan sistem tersebut dalam lingkungan sosialnya misalnya dunia kerja.

Beberapa instrumen digunakan Iivari (2005) untuk mengukur kualitas sistem dalam penelitiannya yang diantaranya terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut.

- a. Fleksibilitas (*flexibility*), yaitu kemampuan sistem informasi untuk menerima perubahan-perubahan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan penggunaannya.
- b. Integrasi (*integration*), yaitu kemampuan sistem informasi untuk menerima atau mengirimkan data dengan sistem lain yang menjalankan fungsi yang berbeda.

- c. Waktu tanggap (*response time*), yaitu waktu yang diperlukan oleh suatu sistem informasi untuk memberikan balasan atas perintah atau permintaan dari pengguna.
- d. Perbaikan kesalahan (*error recovery*), yaitu Metode dan kebijakan yang mengatur koreksi dan menjalankan kembali keluaran sistem yang tidak benar.
- e. Kenyamanan Akses (*convenience of access*), yaitu kemampuan sistem informasi untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan pada saat pengguna memanfaatkan sistem tersebut.
- f. Bahasa (*language*), yaitu pemilihan bahasa dan kosakata dalam petunjuk atau perintah yang digunakan untuk berinteraksi dengan sistem.

2.2.3 Kualitas Layanan

Kualitas layanan mengacu pada dukungan keseluruhan yang diberikan oleh departemen SI. Munculnya *end user computing* (EUC) pada tahun 1980 mendorong diadopsinya konsep kualitas layanan dalam pengukuran keefektifan SI karena *output* yang diberikan bukan hanya produk informasi saja, tetapi juga berupa pelayanan. Menurut Pitt *et al.* (1995), pengukuran efektivitas sistem informasi pada umumnya masih berfokus pada produk, bukan layanan, dari fungsi sistem informasi, sehingga akan menyebabkan peneliti SI akan salah mengukur efektivitas SI jika mereka tidak memasukkan ukuran kualitas layanan SI dalam paket penilaian mereka. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan dalam mengukur kesuksesan sistem informasi (DeLone dan McLean, 2003). Pengertian kualitas layanan menurut Petter *et al.* (2008) adalah kualitas dari dukungan atau bantuan yang diterima oleh pengguna dari departemen sistem informasi serta petugas yang berkaitan dengannya, yang mencakup tingkat responsivitas, akurasi, keandalan dukungan, serta

kompetensi teknis dan empati dari petugas TI. Kualitas layanan menurut Parasuraman *et al.* (1985) didasarkan pada perbandingan antara apa yang diharapkan pelanggan dengan layanan yang secara nyata mereka terima.

Dalam konteks sistem informasi, kualitas layanan pada dasarnya berkaitan dengan persepsi mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia atau pengelola aplikasi sistem informasi. Namun, sudut pandang yang digunakan dalam pengukuran kualitas layanan bukanlah pada pihak penyedia atau pengelola sistem informasi tersebut melainkan pada persepsi dari pengguna sistem informasi karena penggunalah yang menikmati layanan yang diberikan. Sehingga, bisa ditarik kesimpulan bahwa persepsi pengguna mengenai kualitas layanan adalah sebuah penilaian menyeluruh dari pengguna sistem informasi atas layanan dukungan yang diberikan oleh penyedia atau pengelola sistem informasi. Instrumen pengukuran yang digunakan Parasuraman *et al.* (1988) untuk mengetahui persepsi pengguna atas kualitas layanan suatu sistem informasi terdiri dari lima dimensi, yaitu sebagai berikut.

- a. Dukungan Fisik (*tangibles*), yaitu suatu bentuk aktualisasi nyata yang secara fisik yang dapat terlihat atau dimanfaatkan sesuai dengan fungsinya, yang dirasa membantu para pengguna sehingga merasa puas dengan layanan yang diterima (fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel).
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan pemberi layanan untuk melaksanakan layanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dengan andal dan akurat.
- c. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan dan bantuan kepada pengguna sistem informasi secara cepat dan sigap.

- d. Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan pemberi layanan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri pengguna sistem informasi melalui pengetahuan yang komprehensif dan perilaku yang ramah dari para petugas pemberi layanan sehingga pengguna merasa aman dalam menggunakan jasa layanan yang ditawarkan.
- e. Empati (*emphaty*), yaitu kemampuan pemberi layanan untuk memberikan perhatian dan mengedepankan kepentingan setiap pengguna sistem informasi serta memahami kebutuhan masing-masing individu secara spesifik.

2.2.4 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam konteks pemanfaatan sistem informasi dapat didefinisikan sebagai perasaan akhir berupa rasa senang yang dihasilkan akibat adanya interaksi antara pengguna dengan suatu sistem (Seddon dan Kiew, 1996). Menurut Jugiyanto (2007) kepuasan pengguna merupakan respon pemakai terhadap penggunaan keluaran (*output*) sistem informasi. Definisi tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengguna merupakan penilaian subjektif atas penggunaan suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna merupakan hal yang paling umum digunakan dalam mengukur persepsi individu terhadap sistem informasi. Menurut Bailey dan Pearson (1983), kepuasan pengguna sering digunakan sebagai ukuran dari kesuksesan sistem informasi yang dihubungkan kepada elemen pembentuk kesuksesan dalam beberapa aspek konseptual. Kepuasan pengguna memberikan sudut pandang yang lebih luas dibandingkan dengan ukuran kesuksesan sistem informasi lainnya seperti penggunaan (*use*) dan daya persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) atas sistem informasi (Ives *et al.*, 1983).

Kepuasan pengguna adalah respon dan umpan balik yang muncul setelah pengguna memakai sistem informasi. Kepuasan atas suatu produk atau layanan ditentukan oleh kepuasan terhadap beberapa atribut tertentu (*attribute satisfaction*) dan kepuasan terhadap informasi (*information satisfaction*) yang secara nyata dirasakan oleh pelanggan dibandingkan dengan keinginan dan harapan mereka (Spreng *et al.*, 1996). Kepuasan, dalam kaitannya dengan sistem, umumnya dimanifestasikan melalui perasaan afektif yang dibangun dari waktu ke waktu melalui serangkaian interaksi sehingga menjadi sekumpulan pengalaman interaktif yang subjektif (Liaw & Huang, 2013). DeLone dan McLean (2003) berpendapat bahwa kepuasan pengguna merupakan salah satu variabel yang penting dalam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi, sebagaimana yang digunakan oleh Seddon dan Yip (1992) dalam penelitiannya antara lain sebagai berikut.

- a. Kesesuaian sistem dengan Kebutuhan (*system fit for need*), yaitu persepsi pengguna mengenai kemampuan sistem informasi memenuhi kebutuhan pengguna dalam rangka pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya.
- b. Efektivitas sistem (*system effectiveness*), yaitu persepsi pengguna mengenai kemampuan sistem informasi mendatangkan hasil dan manfaat yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
- c. Efisiensi sistem (*system efficiency*), yaitu persepsi pengguna mengenai kemampuan sistem informasi menjalankan fungsinya dengan tepat, cermat dan berdaya guna tanpa membuang waktu, tenaga dan biaya.
- d. Kepuasan Secara Keluruhan (*overall satisfaction*), yaitu persepsi pengguna mengenai kepuasannya terhadap sistem secara keseluruhan

2.2.5 Manfaat Bersih

Perkembangan teknologi yang semakin pesat disertai dengan pemanfaatannya yang semakin beragam pada semua aspek kehidupan manusia baik pada tingkat individu, kelompok maupun bernegara menimbulkan dampak yang sangat bervariasi. Pengukuran terhadap dampak pemanfaatan suatu sistem informasi akan bergantung pada fungsi dan lingkungan dimana sistem informasi tersebut diimplementasikan. Istilah manfaat bersih diungkapkan oleh DeLone dan McLean (2003) untuk menggambarkan karakteristik dari hasil yang diharapkan atas implementasi sistem informasi. Istilah manfaat bersih (*net benefit*) lebih mengisyaratkan hal yang positif dan digunakan untuk menggantikan istilah dampak (*impact*) yang bisa mengarah pada arti yang baik maupun buruk. Manfaat bersih mengacu pada manfaat sistem informasi yang akan diperoleh pengguna pada saat mengaplikasikan suatu sistem dalam mendukung performanya.

Manfaat sistem informasi merupakan ukuran kesuksesan sistem informasi yang paling penting karena mencerminkan perbandingan dan selisih antara dampak positif dan negatif atas implementasi SI terhadap para pemangku kepentingan (DeLone dan McLean, 2003). Manfaat sistem informasi berkaitan dengan sejauh mana sistem informasi berkontribusi terhadap kesuksesan individu, kelompok, organisasi, industri atau negara. Contohnya antara lain, peningkatan kualitas pengambilan keputusan, peningkatan produktivitas, pengurangan biaya, peningkatan laba, efisiensi pasar, kesejahteraan masyarakat, atau pertumbuhan ekonomi.

Terdapat banyak metode untuk mengukur manfaat sistem informasi baik pada level individu maupun organisasi. Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan dampak kinerja (*job impact*) adalah ukuran yang paling umum

digunakan untuk mengukur manfaat pada level individu (Petter *et al.*, 2008). Dua indikator yang digunakan Segars dan Glover (1993) untuk mengukur persepsi kegunaan sebagai manfaat sistem informasi pada level individu dalam penelitiannya yaitu:

- a. kegunaan (*usefulness*), yaitu kemampuan sistem informasi untuk memberikan kontribusi yang berdampak pada individu pengguna berupa peningkatan produktivitas, kemudahan dan kecepatan penyelesaian pekerjaan.
- b. efektivitas (*effectiveness*), yaitu kemampuan sistem informasi untuk memberikan kontribusi yang berdampak pada individu pengguna berupa peningkatan performa kerja dan efektivitas pengambilan keputusan.

Menurut Petter *et al.*, 2008, berbagai indikator dapat digunakan, namun pengukuran profitabilitas lebih disukai dalam mengukur manfaat sistem informasi pada level organisasi. Chervany *et al.*, 1972 menggunakan pengurangan biaya (*cost reduction*) untuk mengukur kinerja organisasi dan Danzinger (1977) menggunakan hasil produktivitas (*productivity gain*) (dalam Jugiyanto, 2007).

2.3 Interaksi Manusia dan Komputer

Perkembangan teknologi komputer pada abad ini yang semakin pesat yang ditunjukkan dengan semakin banyaknya produk teknologi yang digunakan pada berbagai penjuru kehidupan seperti: pendidikan, perdagangan, pertahanan, perusahaan, dan sebagainya. Berbagai inovasi teknologi komputer tersebut akhirnya juga memengaruhi rancangan sistemnya. Rancangan sistem dituntut harus bisa memenuhi kebutuhan pemakai, sistem harus sesuai dengan kebutuhan pemakai atau suatu sistem dirancang harus berorientasi pada pemakai. Bidang ilmu yang secara khusus mempelajari interaksi tersebut adalah

Interaksi Manusia dan Komputer (*Human Computer Interaction*). Menurut Myers *et al.* (1996), Interaksi Manusia dan Komputer (IMK) adalah studi tentang bagaimana orang merancang, menerapkan dan menggunakan sistem komputer interaktif dan bagaimana komputer memengaruhi individu, organisasi dan masyarakat. IMK didefinisikan oleh Olson dan Olson (2003) sebagai studi tentang bagaimana orang berinteraksi dengan teknologi komputasi. Mereka mengidentifikasi dua aspek penting dari IMK yaitu desain sistem komputer dan evaluasi sistem yang digunakan. Dapat disimpulkan, IMK adalah bidang ilmu yang mempelajari tentang bagaimana mendesain, mengevaluasi, dan mengimplementasikan sistem komputer yang interaktif sehingga dapat digunakan oleh manusia dengan mudah.

IMK erat kaitannya dengan istilah lain yang disebut desain interaksi (*interaction design*) atau sama dengan sistem interaksi atau rancangan interaksi dan sebagainya. Desain interaksi menurut Preece *et al.* (2019) adalah merancang produk interaktif untuk mendukung cara orang berkomunikasi dan berinteraksi dalam kehidupan pekerjaan dan sehari-hari mereka. Makna Interaktif dalam definisi di atas berarti sebagai pengguna, manusia dapat memberikan suatu input dan komputer bisa meresponnya. Menurut John Kolko, dalam bukunya *Thoughts On Interaction Design*, "Desain Interaksi adalah penciptaan dialog antara seseorang dan produk, sistem, atau layanan. Dialog ini bersifat fisik dan emosional dan dimanifestasikan dalam interaksi antara bentuk, fungsi, dan teknologi seperti yang dialami dari waktu ke waktu". Dengan kata lain, desain interaksi berbicara tentang menciptakan pengalaman pengguna yang meningkatkan dan menambah cara orang bekerja, berkomunikasi, dan berinteraksi. Tujuan desain interaksi adalah menghasilkan produk yang bisa digunakan dalam arti mudah dipelajari, efektif dan memberikan pengalaman yang

menyenangkan. Karena fokusnya adalah manusia sebagai pengguna, maka desain interaksi perlu melibatkan pengguna produk di dalam proses pengembangannya.

Desain interaksi bersifat multidisiplin ilmu. Terdapat berbagai disiplin ilmu yang membentuk desain interaksi seperti ergonomi, psikologi, kognitif science, *informatics*, *engineering*, *computer science* dan *social sciences* termasuk sosiologi dan antropologi. Desain interaksi ini juga diterapkan pada berbagai industri seperti desain grafis, *product design*, seni, desain industri, dan industri perfilman. Pada prakteknya, desain interaksi merupakan aktivitas antar disiplin ilmu yang salah satunya adalah *Human-computer interaction*. Selain itu, desain interaksi bisa digunakan untuk produk apa saja yang digunakan oleh manusia.

Desain interaksi sangat penting untuk dua hal ini yaitu menghasilkan produk interaktif yang sesuai dengan kebutuhan pengguna atau dengan kata lain memiliki *usability* yang baik dan memberikan pengalaman yang menyenangkan kepada pengguna ketika menggunakan produk tersebut (*user experience*). Dua hal ini perlu diperhatikan karena produk yang baik tidak sebatas berfungsi saja tetapi juga harus mudah dan nyaman untuk digunakan. Disini, perlu ditekankan bahwa keterlibatan pengguna sangat diperlukan dalam desain interaksi. Dalam merancang interaksi untuk suatu produk, mengenal siapa penggunanya adalah hal tidak boleh dilewatkan. Pengguna produk aplikasi memiliki berbagai karakteristik misalnya umur, pendidikan, kemampuan dan tujuan. Ada beberapa pertanyaan yang bisa menunjukkan perbedaan karakteristik yaitu:

1. Apakah kebutuhannya sama?
2. Apakah kemampuan mempelajari aplikasi sama?
3. Apakah pengaturan aplikasi yang diinginkan sama?

Menurut Preece *et al.* (1988) terdapat prinsip-prinsip dalam desain interaksi yang harus diikuti (dalam Misi *et al.* 2021), antara lain sebagai berikut.

1. *Visibility* mengacu pada semakin jelas (terlihat) suatu fungsi, semakin mudah pengguna untuk mengetahui apa yang perlu mereka lakukan selanjutnya.
2. *Feedback* mengacu pada pemberian informasi tentang hal apa yang telah atau berhasil dilakukan. Misalnya setelah melakukan sesuatu, ada informasi atau keterangan lain yang diberikan sistem mengenai aktivitas yang telah dijalankan berhasil atau tidak atau juga bisa menjelaskan instruksi selanjutnya.
3. *Constraint* mengacu pada pembatasan aktivitas yang dapat dilakukan pengguna sesuai dengan situasi dan kondisi pada waktu tertentu.
4. *Consistency* merujuk pada penggunaan interface yang sama untuk mengeksekusi fungsi yang sama. Membuat produk lebih mudah dipahami dan digunakan.
5. *Affordance* mengacu pada kemampuan suatu produk dalam memberikan kejelasan penggunaan produk tersebut.

2.3.1 Kualitas Desain Interaksi

Saat ini, desain interaksi telah berubah menjadi disiplin yang tidak hanya memperhatikan pengembangan sistem, tetapi juga dengan desain dan pengembangan produk. Alhendawi dan Baharudin (2013) menjelaskan bahwa konsep desain interaksi diadopsi dari konsep desain antarmuka (*user interface*) yang sering digunakan dalam ilmu komputer. Pada saat ini desain interaksi telah merambah pada berbagai profesi desain produk khususnya dalam dunia industri. Desain interaksi tidak hanya berkaitan dengan desain bentuk dari suatu produk tetapi juga tetap fokus pada perilaku di mana tindakan perilaku dipengaruhi oleh

sikap. Desain interaksi merupakan salah satu faktor penting yang berkaitan dengan keinginan dan kepuasan pengguna.

Dari perspektif TI/IS (yaitu, *human computer interaction*), kualitas desain interaksi dapat diwakili oleh desain antarmuka pengguna atau kualitas desain Web (Zhang *et al.* 2004). Desain antarmuka (*interface design*), grafik, komunikasi, interaksi sosial, dan umpan balik digunakan oleh Alhendawi dan Baharudin (2013, 2017) untuk mengukur kualitas desain interaksi yang dikonseptualisasikan dalam dua dimensi yaitu:

1. kualitas antarmuka pengguna (*user interface quality*) mengacu pada Sejahtera mana tata letak (*layout*) antarmuka pengguna seperti profil dan tautan memungkinkan pengguna berinteraksi dengan sistem secara benar.
2. kualitas alat komunikasi (*communication tool quality*) mengacu pada sejauh mana sistem informasi menyediakan alat komunikasi *online* seperti umpan balik (*feedback*), forum diskusi, dan *FAQ (Frequently Asked Questions)* untuk memungkinkan berbagi pengetahuan di antara pengguna.

Kualitas desain interaksi pada penelitian ini mengacu pada persepsi pengguna tentang rancangan interaksi antara pengguna dengan SI yang mempermudah pengguna untuk menggunakan SAKTI.

2.4 Sistem Informasi

Dalam perancangan, pengembangan dan pemanfaatan suatu sistem informasi pada berbagai bidang selalu berkaitan dengan sistem dan informasi apa yang dibutuhkan. Pembahasan mengenai kedua elemen ini merupakan suatu yang penting untuk dilakukan. Pada umumnya, sistem didefinisikan sebagai kumpulan elemen-elemen yang saling berkaitan dan berinteraksi satu sama lain untuk mencapai beberapa sasaran atau maksud yang telah ditetapkan,

sedangkan informasi merupakan peristiwa atau aktivitas yang diolah menjadi data yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Dari dua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa konsep sistem informasi berkaitan dengan proses pengolahan data menjadi informasi yang bermanfaat.

Menurut Laudon dan Laudon (2014) sistem informasi merupakan kombinasi dari perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan telekomunikasi yang dibangun dan digunakan orang untuk mengumpulkan, membuat, dan mendistribusikan data yang berguna dalam suatu organisasi. Sedangkan, Bourgeois, *et al.* (2019) mendefinisikan sistem informasi sebagai komponen yang saling terkait yang bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, kontrol, analisis, dan visualisasi dalam suatu organisasi. Definisi tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi mengandung dua konsep yang berbeda yaitu komponen-komponen yang membentuk sistem itu sendiri dan fungsi serta peran yang dijalankan masing-masing komponen tersebut dalam sebuah organisasi.

Sistem informasi digunakan tidak hanya untuk mendukung pengambilan keputusan dan memantau kegiatan operasional, tetapi juga untuk menganalisis masalah dan menciptakan keunggulan kompetitif. Peran SI dalam mencapai keunggulan kompetitif berkaitan erat dengan proses bisnis organisasi misalnya bagaimana SI menyediakan berbagai informasi yang cepat, tepat, dan dapat diandalkan bagi setiap tingkatan manager dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan proses bisnis pada levelnya masing-masing. Intinya, kombinasi SI yang tepat dan manajemen yang baik akan memberikan perusahaan peluang terbaik untuk mencapai hasil yang positif. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Goodhue dan Thompson (1995) yang menyatakan bahwa SI berhubungan erat

dengan teknologi yang merupakan seperangkat komponen yang membantu manusia dalam menyelesaikan pekerjaan.

Menurut Robert A. Leitch dan K. Roscow Davis dalam Jogiyanto (2001:11), sistem informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang dibutuhkan. Definisi tersebut berkaitan dengan proses bagaimana suatu data dapat menjadi informasi yang berguna. Menurut Laudon dan Laudon (2014), pengolahan informasi menjadi data yang dibutuhkan harus melalui beberapa tahapan yaitu input, pengolahan dan *output*. Input adalah fase dimana data mentah dikumpulkan baik dari dalam maupun dari luar organisasi, kemudian data tersebut diubah menjadi bentuk yang berarti (informasi) (tahap pengolahan) dan tahap terakhir yaitu mendistribusikan informasi yang diproses kepada pihak terkait dan bagian yang membutuhkan data tersebut (tahap *output*).

Penggunaan SI pada setiap organisasi memiliki fungsi dan manfaat yang berbeda tergantung pada tujuan dan kebutuhan para penggunanya. Secara umum, penggunaan sistem informasi dan teknologi ditujukan untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas pengambilan keputusan (Ives *et al.*, 1983). Hal tersebut sejalan dengan pendapat Kroenke (1989) bahwa sistem informasi memberikan nilai tambah terhadap proses, produksi, kualitas, manajemen, pengambilan keputusan, dan pemecahan masalah serta keunggulan kompetitif yang tentu saja sangat berguna bagi kegiatan organisasi (dalam Kadir, 2002:5). Menurut Bodnar dan Hopwood (2006) terdapat sasaran yang harus diraih dalam penggunaan sistem informasi adalah sebagai berikut.

1. Informasi yang diberikan harus tepat waktu, mudah dipahami, relevan dengan keputusan yang akan diambil, dan dapat diandalkan. Ini berarti bahwa informasi harus akurat dan bebas dari kesalahan.
2. Biaya penerapan sistem informasi harus diminimalkan tanpa mengurangi kegunaan sistem dalam menghasilkan informasi, dan organisasi harus dilibatkan dalam pengawasannya.
3. Sistem informasi yang direncanakan harus fleksibel. Dengan kata lain, sistem harus mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan informasi tanpa perlu melakukan perubahan besar.
4. Sistem informasi harus sederhana, mudah dipahami, mudah diterapkan, dan tidak menimbulkan masalah yang tidak perlu.

Perancangan dan pengembangan suatu sistem informasi dalam suatu organisasi dilakukan melalui pendekatan-pendekatan yang sistematis agar dapat memenuhi kebutuhan berbagai pihak dalam organisasi. Pendekatan-pendekatan tersebut umumnya disebut sebagai Siklus Hidup Pengembangan Sistem (*Systems Development Life Cycle*). Menurut Kendall & Kendall (2003), *System Development Life Cycle* (SDLC) adalah pendekatan yang dilakukan secara bertahap untuk menganalisis dan merancang sistem dengan menggunakan siklus-siklus yang spesifik dari kegiatan penggunaannya. SDLC terbagi dari tujuh tahap.

1. Mengidentifikasi masalah, peluang, dan tujuan (*identifying problems, opportunities, and objectives*). Pada fase ini berbagai masalah diidentifikasi, kemudian peluang ditetapkan apakah SI dapat digunakan atau diimplementasikan dan menetapkan tujuan dari sistem tersebut.

2. Menentukan kebutuhan informasi pengguna (*determining human information requirements*). Pada tahap ini diidentifikasi informasi-informasi apa yang dibutuhkan oleh pengguna
3. Menganalisis kebutuhan sistem (*analyzing system needs*) dilakukan dengan menggunakan perangkat kebutuhan berupa diagram aliran data dan kamus data untuk menentukan mekanisme input, pengolahan, dan *output*.
4. Merancang sistem yang direkomendasikan (*designing the recommended system*). Pada tahap ini, desain logis dari sistem informasi dirancang berdasarkan informasi yang dikumpulkan sebelumnya.
5. Mengembangkan dan mendokumentasikan perangkat lunak (*developing and documenting software*) yang dibutuhkan.
6. Menguji dan memelihara sistem (*testing and maintaining the system*) sebelum digunakan. Pemeliharaan sistem dan dokumentasinya dimulai pada fase ini dan dilakukan secara rutin sepanjang umur sistem informasi.
7. Menerapkan dan mengevaluasi sistem (*implementing and evaluating the system*). Pada fase terakhir ini, sistem digunakan yang diawali dengan proses pelatihan untuk menggunakan sistem tersebut.

Proses perancangan sistem informasi memerlukan beberapa pendekatan, termasuk pendekatan teknis, pendekatan perilaku, dan kombinasinya (Laudon dan Laudon, 2014). Pendekatan teknis berfokus pada model matematika preskriptif untuk mempelajari sistem informasi. Selanjutnya, pendekatan teknis juga menekankan kemampuan teknis fisik dan formal dari sistem. Pendekatan perilaku diperlukan untuk masalah perilaku seperti penggunaan sistem, implementasi, dan desain kreatif yang memengaruhi perubahan perilaku dan sikap. Reaksi individu terhadap sistem informasi seringkali menjadi kekuatan

pendorong dibalik perilaku bermasalah. Oleh karena itu, kebutuhan dan kepuasan pengguna harus menjadi inti pengembangannya.

Proses pengembangan sistem informasi pada suatu organisasi harus mempertimbangkan berbagai faktor yang memengaruhi penerimaan dan rancangan sistem informasi misalnya faktor internal yang berkaitan dengan sistem nilai individu dan organisasi, norma, serta kepentingan strategi dan kebutuhan organisasi, serta faktor eksternal yang berasal dari lingkungan di luar organisasi. Selain memperhatikan pendekatan-pendekatan di atas juga harus memperhatikan faktor ekonomi misalnya kemampuan ekonomi organisasi untuk menerapkan dan melaksanakannya.

Dalam pengelolaan suatu organisasi pada umumnya dikenal dua kelompok besar sistem informasi yang saling berkaitan satu sama lain yaitu sistem informasi Akuntansi (SIA) dan sistem informasi manajemen (SIM). SIA merupakan sistem informasi yang mencatat segala aktivitas keuangan yang bertujuan untuk melaporkan segala aktivitas tersebut kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Menurut Moscovice (1997) yang dikutip Alikhani *et al.* (2013), SIA merupakan komponen-komponen yang terorganisir yang mengumpulkan, mengklasifikasikan, memproses, menganalisis informasi keuangan dan menyediakan informasi ini untuk pemangku kepentingan internal dan eksternal dalam membuat keputusan. Sementara, SIM membahas secara spesifik masalah perilaku seperti masalah teknis dalam pengembangan, penggunaan, dan implementasi sistem informasi oleh manajer dan karyawan dalam organisasi. Davis (2010) menggambarkan MIS, sebagaimana dikutip dalam Alikhani *et al.* (2013), sebagai suatu sistem terintegrasi yang terdiri dari manusia dan mesin yang dipersiapkan oleh organisasi untuk menghasilkan informasi yang berharga untuk mendukung operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam suatu

organisasi. Dari kedua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem informasi mencakup banyak komponen termasuk perangkat jaringan, orang, prosedur dan/atau aturan yang diatur secara terintegrasi untuk mendukung proses bisnis suatu organisasi.

2.5 Penggunaan *Mandatory* dan *Voluntary*

Pengadopsian dan penerapan suatu sistem informasi dalam lingkungan organisasi, perusahaan, atau pemerintahan dapat bersifat wajib (*mandatory*) atau sukarela (*voluntary*) pada setiap anggotanya. Dalam konteks penerimaan suatu sistem informasi baru, pengguna berada dalam dua posisi yang berlawanan tergantung pada sifat penggunaannya yaitu menggunakannya secara sukarela seperti *e-Banking* atau *e-Commerce* atau merupakan suatu kewajiban (*mandatory*). Perbedaan utama dari kedua sifat penggunaan tersebut terletak pada kebebasan penggunaannya (*freedom of user*) dalam memutuskan. Pada kondisi *voluntary use*, pemakai sistem informasi mempunyai kebebasan (*freedom*) untuk memutuskan menggunakan atau tidak tergantung pada penilaian subjektifnya. Sebaliknya, pada lingkungan penggunaan yang sifatnya *mandatory* karyawan tidak memiliki kebebasan karena dipaksa memakai oleh perusahaan atau organisasi yang menerapkan sistem informasi tersebut (Brown *et al.*, 2002; Adamson dan Shine, 2003; Linders, 2004; Chan *et al.*, 2010). Oleh karena itu, tingkat penerimaan dan kesuksesan pun berbeda dari kedua lingkungan tersebut.

Dalam lingkungan *voluntary use*, kesuksesan penerapan sistem informasi adalah *intention to use*. *Intention to use* yang dimaksud adalah seberapa sering pengguna memanfaatkan sistem informasi yang diadopsi oleh perusahaan untuk menunjang kinerja pekerjaannya, misalnya penggunaan sistem e-mail, aplikasi

pengolah kata, aplikasi pengolah angka, aplikasi presentasi, dan sebagainya. Dalam pemakaian aplikasi tersebut di atas pengguna memiliki kebebasan untuk menentukan apakah mempergunakannya atau tidak.

Dalam lingkungan yang mewajibkan penggunaan sistem dalam aktivitas pekerjaannya sehari-hari, pengguna atau pegawai tidak ada pilihan lain selain harus berinteraksi dengan sistem untuk melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditugaskan kepadanya. Oleh karena itu, penggunaan tidak tepat digunakan sebagai prediktor penerimaan sistem informasi. Menurut Brown, *et al.* (2002), "use" bukan variabel yang tepat dalam konteks mandatory, karena karyawan atau pegawai harus menggunakan sistem untuk melakukan fungsi pekerjaan dan mereka tidak ada alternatif lain dalam menggunakan sistem. Di samping itu, menurut Chan *et al.* (2010), sistem informasi yang bersifat mandatory lebih berhubungan dengan *reward* dan *punishment*, sehingga sikap pada penggunaan dinilai kurang relevan untuk mengukur keberterimaan suatu sistem.

Pengukuran keberhasilan adopsi sistem informasi yang tepat dalam lingkungan wajib (*mandatory*) lebih berkaitan dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) bukan niat perilaku (*behavioral intention*). Gable *et al.* (2003) menyatakan bahwa DeLone dan McLean (1992) sendiri menyarankan bahwa "penggunaan, baik yang dirasakan atau aktual, hanya relevan ketika penggunaan tersebut tidak wajib." Ketika penggunaan sistem adalah wajib, tingkat penggunaan sistem memberikan sedikit informasi tentang keberhasilan sistem. Beberapa peneliti telah mencatat bahwa kepuasan pengguna merupakan variabel dependen yang lebih tepat daripada niat perilaku dalam lingkungan penggunaan yang diwajibkan (DeLone dan McLean, 1992; Brown *et al.*, 2002; Adamson dan Shine, 2003; Linders, 2004; Livari, 2005; Chan *et al.*, 2010). Contoh penggunaan sistem yang sifatnya mandatory adalah aplikasi seperti

Enterprise Resource Planning (ERP) yang sekarang ini digunakan secara luas dan menstandarisasi teknologi perangkat lunak yang diterapkan pada proses bisnis.

2.6 Sistem Informasi Manajemen Keuangan Terintegrasi

Menurut Dener *et al.* (2017), *Financial Management Information System* (FMIS) sebagai serangkaian otomasi solusi terintegrasi yang memungkinkan pemerintah untuk merencanakan, mengeksekusi, dan memonitor anggaran, dengan membantu dalam prioritas, eksekusi dan pelaporan pengeluaran, serta mengawal dan melaporkan pendapatan (dalam Sudarto, 2019). IFMIS mencakup sejumlah modul pendukung proses fungsional yang terintegrasi satu sama lain dalam pengelolaan keuangan pemerintah. IFMIS secara umum merupakan sebuah sistem informasi yang mencatat transaksi-transaksi finansial dan menghasilkan ringkasan informasi keuangan. IFMIS terdiri atas beberapa subsistem utama dari siklus pengelolaan keuangan negara mulai dari perencanaan anggaran, pelaksanaan anggaran, hingga audit, evaluasi hasil, dan kinerja keuangan. Penggunaan IFMIS identik dengan integrasi dan kecepatan yang sebagai hasilnya akan meningkatkan akuntabilitas dan transparansi. Melalui IFMIS, proses bisnis dapat dibuat lebih efektif.

Elemen utama integrasi pada IFMIS adalah adanya basis data yang umum, tunggal, dan andal untuk semua data dalam alur keuangan. Integrasi berdampak pada sistem yang meliputi fitur dasar standar klasifikasi data untuk pencatatan transaksi keuangan, kontrol internal melalui entry data, pemrosesan transaksi dan pelaporan, *common process* untuk transaksi sejenis, serta desain sistem yang mengeliminasi duplikasi entry data.

Di Indonesia, penerapan IFMIS merupakan bagian dari upaya modernisasi sistem informasi pengelolaan keuangan negara melalui program Program Reformasi Penganggaran dan Perbendaharaan Negara yang dituangkan dalam Keputusan Menteri Keuangan nomor 113 tahun 2011. Program ini diselenggarakan secara menyeluruh dalam pengelolaan keuangan negara yang bertujuan untuk mewujudkan sistem perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan anggaran serta pengelolaan keuangan yang modern dan terintegrasi. Lahirnya program ini dipicu oleh krisis keuangan yang terjadi pada tahun 1998 yang sangat mengguncang perekonomian bangsa serta memengaruhi seluruh lapisan tatanan kehidupan masyarakat. Reformasi dalam pengelolaan keuangan publik ini mencakup administrasi pengumpulan pendapatan, perumusan dan pelaksanaan anggaran, akuntansi, audit, reformasi kepegawaian, serta peningkatan pengawasan legislatif.

Reformasi pengelolaan keuangan negara secara khusus ditandai dengan lahirnya sekumpulan undang-undang keuangan negara, yaitu Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara, dan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara. Salah satu dari rangkaian proses reformasi informasi tersebut, yaitu dengan diimplementasikannya SPAN (Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara) sejak tahun 2014 dan SAKTI (Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi) mulai tahun 2016.

IFMIS menyediakan basis data yang terintegrasi dalam komputerisasi pengelolaan keuangan yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas dan transparansi dalam penganggaran, pelaksanaan dan sistem akuntansi pemerintah. Langkah awal menuju penerapan IFMIS di Indonesia diawali dengan

diterapkannya SPAN yaitu Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Negara yang terintegrasi. Sedangkan, dalam lingkup satuan kerja, Implementasi IFMIS diwujudkan dalam beberapa penyempurnaan proses bisnis pengelolaan keuangan negara melalui penggunaan aplikasi terintegrasi. Penyempurnaan tersebut meliputi penyederhanaan aplikasi pada satuan kerja (saat ini jumlahnya sangat banyak dengan data base yang terpisah-pisah) menjadi satu aplikasi dengan single data base terpusat dengan tujuan untuk menyediakan informasi yang kredibel dan dapat diandalkan dalam pengambilan keputusan strategis dalam pelayanan kepada masyarakat. Penggabungan berbagai aplikasi keuangan beserta dengan databasenya masing-masing pada tingkat satuan kerja diwujudkan dalam suatu sistem aplikasi yang dinamakan Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI).

2.6.1 Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI)

Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) merupakan sebuah bentuk penerapan IFMIS pada tingkat instansi/satuan kerja pengelola dana yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), baik dalam lingkup kementerian maupun dinas di pemerintah daerah yang digunakan secara mandatory. Sistem ini dibangun dengan tujuan untuk menciptakan sistem informasi manajemen keuangan negara yang terintegrasi untuk mewujudkan tata kelola keuangan negara yang tertib, efisien, ekonomis, efektif, transparan, dan bertanggung jawab.

Melalui SAKTI, aplikasi-aplikasi terkait pengelolaan keuangan negara yang sebelumnya cukup banyak dan berdiri sendiri-sendiri dipersatukan menjadi satu aplikasi dengan basis data terintegrasi. Seluruh transaksi entitas akuntansi dan entitas pelaporan dilakukan secara sistem elektronik. Penggunaan SAKTI bertujuan agar pengelolaan keuangan negara mulai dari perencanaan,

pelaksanaan hingga pertanggungjawaban menjadi lebih mudah dan sederhana. Dengan demikian, duplikasi pekerjaan dapat dikurangi, pengulangan *entry* data pun lebih sedikit dan lebih penting pelaksanaan anggaran dapat dilakukan dari kantor masing-masing secara online.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 159/PMK.05/2018, SAKTI mencakup seluruh proses pengelolaan keuangan negara pada satker dimulai dari proses Penganggaran, Pelaksanaan, sampai dengan Pelaporan. Masing-masing proses pengelolaan keuangan diperankan oleh modul-modul aplikasi ini antara lain proses penganggaran diperankan oleh modul Penganggaran, proses pelaksanaan diperankan oleh beberapa modul, yaitu modul komitmen (meliputi sub-modul manajemen supplier dan sub-modul manajemen komitmen), modul Bendahara, modul aset tetap, modul persediaan, modul pembayaran, dan proses pelaporan diperankan oleh modul General Ledger (GL) dan pelaporan. Ruang lingkup modul SAKTI dapat dilihat pada Gambar 2.4.

Operasionalisasi SAKTI pada tingkat instansi/satker melibatkan pengguna tiap modul teknis dalam SAKTI yang terdiri dari: operator, validator, dan *approver*. *User* operator berperan melakukan kegiatan teknis *entry* data (rekam, ubah, hapus, cetak), *user* validator berperan melakukan pemeriksaan atas hasil pekerjaan operator, sedangkan *user approver* berperan melakukan persetujuan atas hasil pekerjaan operator yang telah diperiksa kebenarannya oleh validator. Pemisahan kewenangan pengguna tersebut bertujuan baik untuk menyediakan pengamanan berlapis maupun untuk menyajikan laporan atas transaksi yang valid dan akurat melalui proses *check and balance*. Di samping itu, untuk transaksi keuangan, yang dalam hal ini akan mengakibatkan adanya pengeluaran atas belanja Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN),

One Time Password (OTP) akan memberikan tingkat keamanan yang lebih dalam mendukung prinsip kehati-hatian dalam pelaksanaan pengeluaran belanja negara.

Gambar 2. 4
Ruang Lingkup Modul SAKTI



Source: <https://djpb.kemenkeu.go.id>

Penerapan SAKTI untuk seluruh Kementerian Lembaga diawali dengan tahap *piloting* (uji coba) yang terdiri dari beberapa tahap.

1. Tahap pertama ditandai dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Keuangan Nomor 223/PMK.05/2015 tentang Piloting Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi. Jumlah satker yang menjadi peserta piloting adalah 15 satker, yang merupakan satker lingkup DJPb yang berada di wilayah DKI Jakarta.
2. Tahap kedua dilaksanakan pada tahun 2016 dengan peserta sebanyak 218 satker yang meliputi seluruh KPPN dan Kantor Wilayah lingkup DJPb.

3. Piloting SAKTI Tahap III dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 185/PMK.05/2017 tentang Perubahan Kedua PMK 223/PMK.05/2015, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 159/PMK.05/2018 tentang Pelaksanaan Piloting Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi, serta Keputusan Menteri Keuangan Nomor 905/KMK.05/2018 tanggal 31 Desember 2018 tentang Perubahan atas KMK 962/KMK.05/2017 tentang Pelaksanaan Piloting SAKTI Tahap III. Tahapan piloting SAKTI dilaksanakan pada rentang tahun 2017 sampai dengan 2018, dengan peserta para satker Kementerian Keuangan dan sejumlah satker K/L lain yang dipilih.
4. Piloting SAKTI Tahap IV diselenggarakan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 203/PMK.05/2019 tanggal 27 Desember 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 159/PMK.05/2018 tentang Pelaksanaan Piloting Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi.

Pesatnya laju perubahan teknologi khususnya yang memanfaatkan fungsi internet mendorong perkembangan SAKTI menuju suatu sistem yang berbasis web. Inovasi tersebut didorong oleh isu-isu yang ditemukan pada saat piloting awal SAKTI khususnya bagaimana agar SAKTI bisa lebih mudah diakses tanpa perlu melakukan instalasi aplikasi. Perubahan di sisi teknologi dilakukan dengan maksud untuk meningkatkan keandalan, kecepatan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan segala fasilitas SAKTI khususnya dalam pengelolaan keuangan negara.

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Konseptual

Kemajuan teknologi digital sekarang ini telah membawa banyak perubahan yang tak terhitung jumlahnya dalam kehidupan manusia. Penyelarasan dengan laju perkembangan teknologi menjadi hal yang mutlak dilakukan baik pada lingkungan swasta maupun pada lingkungan pemerintah. Beragam keunggulan yang ditawarkan dalam pemanfaatan teknologi mendorong sektor privat terus berinovasi pada produk dan layanan agar dapat mempertahankan posisinya dalam dinamika persaingan. Semakin pesatnya perkembangan dan pemanfaatan SI di sektor swasta memacu pemerintah melakukan transformasi pelayanan kepada masyarakat demi mewujudkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good government governance*). Salah satu contoh implementasi pemakaian teknologi informasi di lingkungan pemerintahan yaitu penggunaan sistem informasi terintegrasi dalam pengelolaan keuangan (*Integrated Financial Management System*) melalui SAKTI.

SAKTI merupakan perwujudan IFMIS dalam pengelolaan keuangan yang menyatukan seluruh aplikasi satker mulai dari perencanaan, pelaksanaan hingga pertanggungjawaban anggaran dengan menggunakan konsep data base tunggal yang dilakukan secara elektronik. Penerapannya dilakukan secara bertahap melalui uji coba (*piloting*) mulai tahun 2016 sebelum diterapkan di seluruh kementerian/lembaga pada tahun 2022. Keberhasilan implementasi SAKTI menjadi hal yang sangat penting mengingat besarnya biaya dan waktu yang dikorbankan dalam mengembangkan sehingga peran seluruh pihak sangat dibutuhkan. Berbagai perbaikan terus dilakukan tidak hanya dari sisi

pengembangan teknologi tetapi juga mempertimbangkan masukan-masukan dari sisi pemakai. Faktor pemakai sangat penting untuk diperhatikan karena tingkat kesiapan pemakai untuk menerima sistem baru mempunyai pengaruh besar dalam menentukan sukses tidaknya penerapan sistem tersebut. Hubungan antara pengguna dan teknologi akan memberikan informasi yang dapat memengaruhi penggunaan dan perkembangan suatu teknologi informasi. Terdapat dua faktor dominan yang dihasilkan dari hubungan tersebut yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan penerimaan teknologi (*technology acceptance*) (Ahmad, 2014).

Penelitian di bidang sistem informasi terus digalakkan selaras dengan kemajuan dan berkembangnya berbagai inovasi teknologi yang dimanfaatkan dalam kehidupan manusia. Dominan penelitian yang dilaksanakan pada bidang ini adalah mengidentifikasi dan menilai tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi (Venkatesh *et al.*, 2003) serta keberhasilannya yang dinilai dari tingkat kepuasan pengguna (DeLone dan McLean, 1992, 2003). Berfokus pada penggunaan, faktor-faktor yang melandasinya, dan manfaat yang diperoleh merupakan pusat dari penelitian kesuksesan SI (DeLone dan McLean, 1992; 2003). Oleh sebab itu, penggabungan kedua model dinilai dapat memberi gambaran dengan lebih cermat mengenai keberhasilan pelaksanaan implementasi SAKTI melalui evaluasi penerimaan dan kesuksesan sistem informasi. Hal tersebut sesuai pernyataan Al-Khowaiter *et al.* (2013) bahwa *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan model keberhasilan IS DeLone dan McLean (D&M) telah ditemukan cocok untuk menguji adopsi dan keberhasilan sistem yang penggunaannya wajib (*mandatory*).

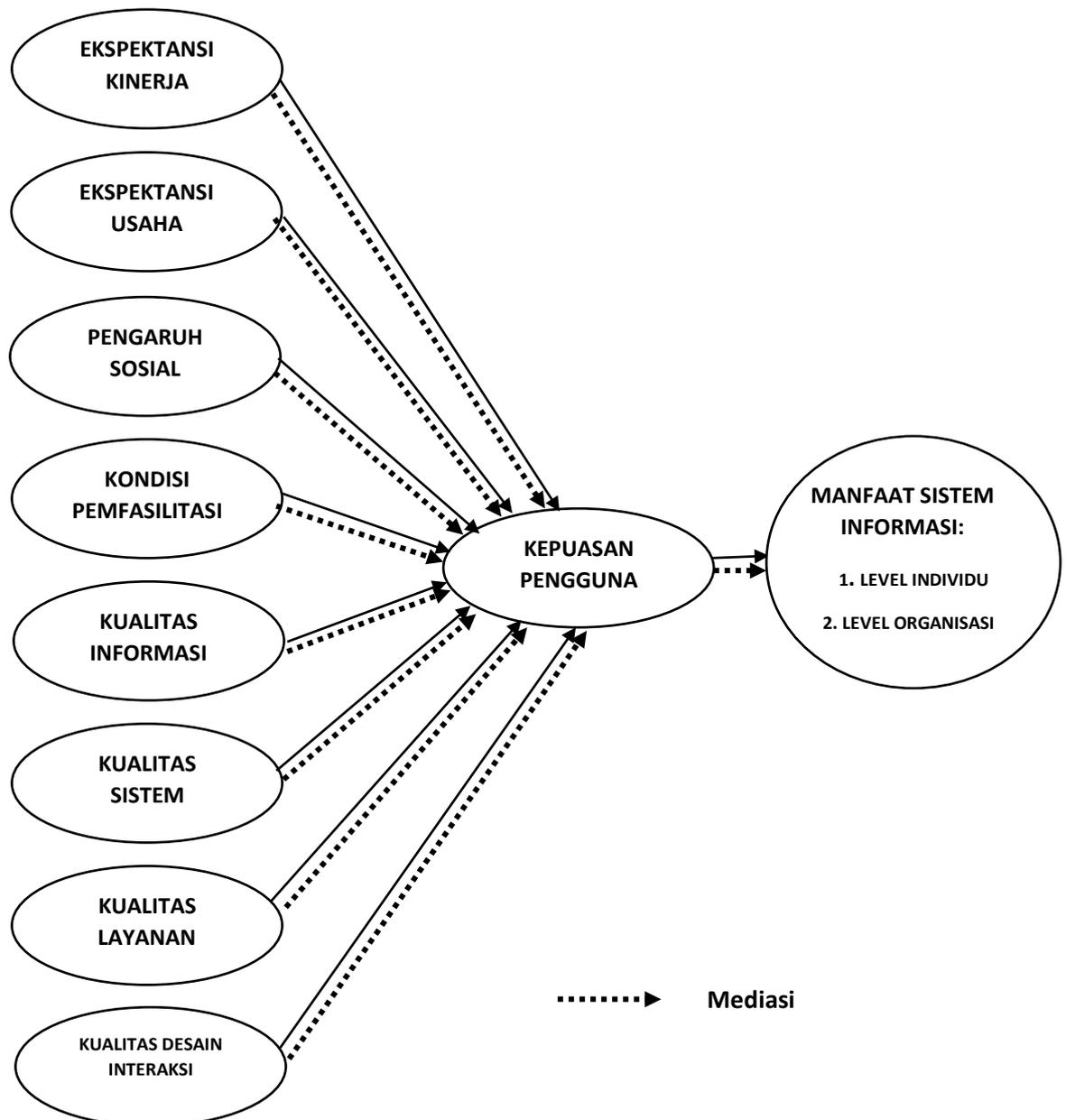
Sifat penggunaan suatu sistem informasi, apakah sukarela atau mandatori, juga menentukan model pengukuran yang akan dikembangkan. Dalam penggunaan yang sifatnya sukarela (*voluntary*), variabel penggunaan (*intention to use/use*) dapat menggambarkan penerimaan teknologi yang ditunjukkan dari perasaan pengguna dan intensitas penggunaannya. Sedangkan penggunaan dalam lingkungan yang sifatnya mandatori, "penggunaan" bukanlah variabel dependen yang sesuai karena karyawan mau tidak mau harus menggunakan sistem dalam melakukan fungsi pekerjaan mereka dan tidak ada alternatif lain yang bisa dilakukan. Niat untuk menggunakan teknologi lebih terkait dengan faktor-faktor lain seperti reward atau punishment dari pada keyakinan pada teknologi itu sendiri (Chan *et al.* (2010). Dengan demikian, menguji niat dan antasedennya dapat menyebabkan peneliti untuk berfokus pada hal-hal yang kurang relevan. Sebaliknya, kepuasan pengguna merupakan variabel yang lebih tepat daripada intention to use ketika sistem tersebut berskala besar, terintegrasi, dan penggunaannya diamanatkan (Brown *et al.*, 2002).

Pengembangan SAKTI dari sebelumnya berbasis desktop menjadi berbasis web membutuhkan desain yang memungkinkan pengguna dapat berinteraksi dengan sistem secara lebih baik. Desain interaksi merupakan rancangan produk yang interaktif untuk mendukung cara orang berkomunikasi dan berinteraksi dalam kehidupan pekerjaan dan sehari-hari mereka (Preece *et al.*, 2019). Tujuan desain interaksi adalah menghasilkan produk yang bisa digunakan dalam arti mudah dipelajari, efektif dan memberikan pengalaman yang menyenangkan. Kualitas desain interaksi yang baik akan memberikan pengguna pengalaman yang menyenangkan dan akhirnya mengarahkan pada kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem. Untuk menambah akurasi dengan mempertimbangkan lingkungan penggunaan SAKTI sebagai aplikasi bersifat

mandatory serta penggunaan dalam lingkungan kerja, maka variabel kualitas desain interaksi dinilai perlu ditambahkan dalam model.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, model yang dikembangkan dalam penelitian ini mencakup delapan variabel eksogen (independen), dan dua variabel endogen (dependen) yang salah satunya berperan sebagai variabel mediasi sehingga model kerangka konseptual penelitian ini dapat disajikan sebagai berikut:

Gambar 3. 1
Kerangka Konseptual



3.2 Pengembangan Hipotesis

3.2.1 Ekspektansi Kinerja terhadap Kepuasan Pengguna

Ekspektansi kinerja dalam model *Unified theory of acceptance and use of technology* (UTAUT) mengacu pada seberapa tinggi kepercayaan seseorang bahwa menggunakan suatu sistem akan membantu dia untuk mendapatkan keuntungan-keuntungan kinerja di pekerjaannya (Venkatesh *et al.*, 2003).

Ekspektansi kinerja berkaitan dengan atribut teknologi yang berkontribusi secara positif terhadap sikap pengguna dan kepuasan pengguna dalam konteks pekerjaan dan konsumen, termasuk dalam situasi penggunaan wajib (Ariyanto *et al.*, 2017). Penelitian-penelitian sebelumnya dalam konteks *mandatory* telah menunjukkan bahwa ekspektansi kinerja memiliki pengaruh positif pada kepuasan pengguna seperti Adamson & Shine (2003), Lee *et al.* (2008), Chan *et al.* (2010), Al-Khowaiter, *et al.* (2013), Ling *et al.* (2015), Chopra dan Rajan (2016), Wibowo (2017), Ariyanto *et al.* (2017), Chhabra *et al.* (2020), Nasrudin dan Widagdo (2020), dan Hutabarat (2020). Hal tersebut menunjukkan bahwa ketika penggunaan suatu teknologi dalam konteks *mandatory*, ekspektansi kinerja berfungsi untuk mendorong sikap positif terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap pemakaian suatu sistem melalui peningkatan efisiensi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan.

Penggunaan suatu SI dalam mendorong peningkatan kinerja penggunanya merupakan salah satu elemen penting mengapa sistem tersebut digunakan. Ekspektansi kinerja merupakan salah satu tolak ukur yang kuat dari kepuasan pengguna suatu sistem. Hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan suatu sistem melahirkan harapan bahwa dengan menggunakan sistem dapat membantu mereka tampil lebih baik dalam pekerjaan mereka. Peningkatan kinerja yang timbul dari penggunaan suatu sistem akan

menimbulkan kepuasan pengguna terhadap pemanfaatan sistem tersebut. Berdasarkan argumentasi tersebut, maka hipotesis pertama dapat dikemukakan sebagai berikut:

H1: Ekspektansi kinerja berpengaruh positif pada kepuasan pengguna SAKTI.

3.2.2 Ekspektansi Usaha terhadap Kepuasan Pengguna

Menurut Venkatesh *et al.* (2003) dalam model UTAUT, ekspektansi usaha didefinisikan sebagai tingkat kemudahan terkait dengan penggunaan sistem. Ekspektansi usaha mengacu pada tingkat kemudahan yang diperoleh dari penggunaan sistem yang dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) pengguna dalam melakukan pekerjaannya. Jika suatu sistem mudah dijalankan maka tidak diperlukan usaha yang besar dan sebaliknya jika sistem itu sulit dijalankan diperlukan usaha yang lebih besar untuk menggunakannya.

Banyak peneliti (misalnya Adamson & Shine, 2003; Lee *et al.*, 2008; Chan *et al.*, 2010; Al-Khowaiter, *et al.*, 2013; Chopra dan Rajan, 2016; Wibowo, 2017; Chhabra *et al.*, 2020; dan Nasrudin dan Widagdo, 2020) telah menemukan bahwa ekspektansi usaha memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam konteks wajib. Namun, penelitian yang dilakukan Ariyanto *et al.* (2017) menemukan bahwa pengaruh ekspektansi usaha terhadap kepuasan pengguna tidak signifikan dalam adopsi E-Monitoring pelaksanaan penganggaran dalam konteks lingkungan wajib. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi kemudahan yang diharapkan pengguna dari suatu sistem berbeda-beda tergantung bagaimana pengguna melihat bahwa suatu sistem dengan mudah dioperasikan. Namun, sebagian besar penelitian menunjukkan bahwa ekspektansi usaha merupakan elemen penting yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu sistem.

Ekspektansi usaha berkaitan dengan atribut teknologi yang memberikan kontribusi positif pada sikap dan kepuasan pengguna dengan meminimalkan usaha dalam melaksanakan pekerjaannya khususnya dalam lingkungan penggunaan teknologi yang dimandatkan (Ariyanto *et al.* (2017). Jika dikaitkan dengan penggunaan SAKTI maka hal tersebut mengindikasikan bahwa semakin mudah pengguna menyelesaikan pekerjaannya dalam pengelolaan keuangan maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat dalam menggunakannya. Berdasarkan argumen tersebut, maka hipotesis kedua dapat dikemukakan sebagai berikut :

H2: Ekspektansi usaha berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SAKTI.

3.2.3 Pengaruh Sosial terhadap Kepuasan Pengguna

Pengaruh Sosial (*social influence*) pada model UTAUT (Venkatesh *et al.*, 2003) didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individu mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang-orang lain yang akan memengaruhinya menggunakan sistem yang baru. Faktor sosial merupakan pertimbangan interpersonal untuk menggunakan teknologi. Pengguna sistem yang sifatnya mandatori dapat berbeda secara signifikan dengan penggunaan yang sifatnya *voluntary* dalam hal lingkungan penggunaan sosialnya. Kebanyakan dalam sistem yang sifatnya *mandatory*, setiap fungsi terintegrasi dengan fungsi yang lainnya sehingga pengguna sistem harus memperhatikan pendapat manajer dan rekan mereka tentang penggunaan sistem. Pada kondisi tersebut, menurut Taylor & Todd (1995), pengguna berada di bawah “pengaruh sosial”. Penggunaan sistem pada kondisi tersebut mengambil makna sosial tambahan, yaitu, mendapatkan kredibilitas pengguna di mata referensi.

Penelitian yang dilakukan oleh Al-Khowaiter *et al.* (2013), Ling *et al.* (2015), Chopra dan Rajan (2016), AL Athmay *et al.* (2016), Ariyanto *et al.* (2017),

Wibowo (2017), dan Chhabra *et al.* (2020) menemukan bahwa faktor sosial berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengaruh orang-orang yang dianggap penting akan memberikan keuntungan-keuntungan status sosial yang potensial sehingga pengguna akan menganggap penggunaan suatu sistem itu lebih berguna dan memuaskan.

Mengingat kepuasan pengguna dianggap sebagai sikap (Brown *et al.*, 2002), maka diharapkan faktor-faktor sosial akan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna. Hubungan ini diharapkan tetap konsisten dalam konteks wajib, karena dampak pengaruh sosial ditemukan lebih kuat dalam pengaturan penggunaan wajib karena kecenderungan individu untuk mematuhi tekanan dari otoritas yang lebih tinggi (Venkatesh *et al.*, 2003). Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis ketiga dapat dikemukakan sebagai berikut :

H3: Pengaruh Sosial berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SAKTI.

3.2.4 Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi terhadap Kepuasan Pengguna

Menurut Venkatesh *et al.* (2003) dalam model UTAUT, kondisi yang memfasilitasi merupakan tingkat kepercayaan seorang individu bahwa penggunaan suatu sistem didukung dengan keberadaan infrastruktur organisasi dan teknis. Kondisi yang memfasilitasi berkaitan dengan penilaian pengguna terhadap kesiapan lingkungannya dalam menerapkan teknologi baru baik menyangkut sumber daya manusia maupun yang bersifat teknis misalnya pelatihan dan sumber daya lainnya.

Chan *et al.* (2010), Al-Khowaiter *et al.* (2013), dan Nasrudin dan Widagdo (2020) menunjukkan bahwa kondisi-kondisi pemfasilitasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan infrastruktur pendukung dalam menggunakan suatu sistem informasi akan meningkatkan kepuasan pengguna. Namun, Ariyanto *et al.* (2017) dalam penelitiannya

menemukan bahwa kondisi-kondisi pemfasilitasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut diduga disebabkan oleh tingkat umur responden yang kebanyakan masih muda, memiliki pengalaman yang memadai dalam menggunakan teknologi informasi dan faktor-faktor lain seperti kualitas internet.

Level kondisi pemfasilitasi akan menunjukkan keyakinan individu bahwa infrastruktur organisasi dan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan IS berbasis teknologi. Tersedianya sumber daya yang memadai cenderung mendorong sikap positif karena pengguna tidak memiliki alasan untuk tidak terlibat dalam penerapan SI. Senada dengan faktor sosial, kondisi-kondisi pemfasilitasi diharapkan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dalam lingkungan penggunaan mandatory karena pengguna akan dapat mengevaluasi sejauh mana mereka mampu mengakses segala fasilitas pendukung yang tersedia menyangkut penerapan sistem tersebut misalnya fasilitas jaringan internet. Oleh karena itu, hipotesis keempat dari penelitian ini adalah:

H4: Kondisi-kondisi pemfasilitasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna SAKTI

3.2.5 Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Pada model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone McLean, kualitas informasi merupakan persepsi pengguna terhadap keluaran (*output*) yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi (DeLone dan McLean, 1992). Kualitas informasi berkaitan dengan isu-isu seperti akurasi, komparabilitas, keandalan, kelengkapan, keringkasan, keterbaruan, relevansi, ketepatan waktu, format, dan kriteria lainnya (DeLone & McLean, 2016).

Banyak penelitian seperti Livari 2005; Petter dan Mclean, 2009; Floropoulos *et al.*, 2010; Urbach & Muller, 2011; Al-Khowaiter *et al.*, 2013; Rana *et al.*, 2015; Al Athmay *et al.*, 2016; Ariyanto *et al.*, 2017; Hadi *et al.*, 2019; Ouiddad *et al.*, 2020; Nasrudin dan Widagdo, 2020; dan Al-Okaily *et al.* 2021 menemukan hubungan yang konsisten antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna. Hasil tersebut menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kualitas keluaran yang dihasilkan dari penggunaan suatu sistem akan memengaruhi tingkat kepuasan penggunanya. Pengguna akan semakin puas jika informasi yang dihasilkan itu akurat, andal dan terpercaya untuk mendukung setiap pengambilan keputusan.

Kualitas informasi dapat dianggap sebagai pondasi kepuasan, karena kualitas informasi yang tinggi secara positif terkait dengan kepuasan keseluruhan karena pengguna dapat memperoleh informasi yang memenuhi standar mereka setelah menggunakan sistem. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi yang tinggi dapat meningkatkan kinerja pengguna dan pengambilan keputusan yang tepat dapat memperkuat persepsi kegunaan dari suatu sistem. Petter *et al* (2008) mengklaim kualitas informasi sering dianggap sebagai dimensi kunci untuk kepuasan pengguna. Berdasarkan argumen di atas hipotesis kelima penelitian ini adalah :

H5: Kualitas informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna SAKTI.

3.2.6 Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem mengacu pada persepsi pengguna mengenai karakteristik yang melekat pada sistem yang bersangkutan. DeLone dan McLean (1992), dalam model kesuksesan SI, mendefinisikan bahwa kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat

keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi untuk dapat menyediakan kebutuhan pengguna.

Livari (2005) menemukan bahwa terdapat dukungan yang kuat dalam hubungan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna pada tingkat individu. Temuan tersebut didukung oleh Petter dan Mclean (2008) yang menemukan kualitas sistem memiliki pengaruh positif yang kuat pada penggunaan dan kepuasan pengguna. Sedangkan beberapa peneliti (misalnya Radityo dan Zulaikha, 2007; Floropoulos et al, 2010; Aryanto *et al.*, 2017; dan Quiddad *et al.*, 2020) menemukan bahwa hubungan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna tidak signifikan dalam penggunaan wajib. Namun, Nasrudin dan Widagdo (2020) dalam penelitiannya mengenai penerapan SAKTI selama masa piloting menemukan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam lingkungan penggunaan yang sifatnya mandatory. Temuan tersebut konsisten dengan temuan Urbach & Muller (2011), Al-Khowaiter *et al.*(2013), Rana *et al.* (2015), Al Athmay *et al.* (2016), Hadi *et al.* (2019) dan Al-Okaily *et al.* (2021) bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif pada kepuasan pengguna.

Kualitas sistem merupakan ukuran teknis keberhasilan suatu teknologi informasi dengan melihat akurasi dan efisiensinya untuk menghasilkan informasi. Kualitas sistem SAKTI mengacu pada sejauh mana aplikasi tersebut mudah digunakan dan dioperasikan dalam pengelolaan keuangan. Secara rasional user yang menilai SAKTI sebagai aplikasi yang mudah digunakan akan cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap sistem tersebut. Berdasarkan uraian tersebut dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H6: Kualitas sistem berpengaruh positif pada kepuasan pengguna SAKTI.

3.2.7 Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Parasuraman *et al.* (1985) mendefinisikan kualitas layanan sebagai sebuah perbandingan antara harapan pelanggan dengan persepsi layanan yang secara nyata mereka terima. Sejalan dengan definisi tersebut, kualitas layanan yang dikembangkan dalam model DeLone McLean (2003) mengacu pada karakteristik layanan yang diharapkan oleh pengguna mengenai layanan yang secara nyata diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berkaitan dengan dukungan dan layanan yang diberikan oleh departemen SI atau penyedia layanan dalam hal kecepatan tanggap, keandalan, jaminan, dan empati.

Terdapat sejumlah penelitian empiris (misalnya Floropoulos *et al.*, 2010; Chen *et al.*, 2013; Al-Khowaiter *et al.*, 2013; Rana *et al.*, 2015; dan Hadi *et al.*, 2019) telah menunjukkan hubungan yang positif antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat layanan yang diberikan pengembang sistem dalam kaitannya dengan operasionalisasi sistem sangat memengaruhi kepuasan pengguna dari suatu sistem yang diadopsi.

Tingkat layanan yang diberikan dalam pemecahan masalah pengguna terkait dengan implementasi SI memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna terhadap sistem. Semakin pentingnya layanan dukungan, misalnya helpdesk atau call center, dalam SI menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu elemen penting dalam keberhasilan SI. Berdasarkan uraian yang telah disampaikan, maka hipotesis ketujuh yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H7: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

3.2.8 Kualitas Desain Interaksi terhadap Kepuasan Pengguna

Interaksi Manusia dan Komputer merupakan studi tentang bagaimana orang merancang, menerapkan dan menggunakan sistem komputer interaktif dan bagaimana komputer memengaruhi individu, organisasi dan masyarakat. Salah satu konsep yang berkaitan dengan bidang ilmu ini adalah desain interaksi. Menurut Sharp *et al.* (2019), desain interaksi adalah merancang produk interaktif untuk mendukung cara orang berkomunikasi dan berinteraksi dalam kehidupan pekerjaan dan sehari-hari mereka. Desain interaksi tidak hanya berkaitan dengan desain bentuk dari suatu produk tetapi juga tetap fokus pada perilaku di mana tindakan perilaku dipengaruhi oleh sikap. Desain interaksi merupakan salah satu faktor penting yang menyorot keinginan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu produk atau sistem khususnya berkaitan dengan persepsi kemudahan dan kesenangan.

Penelitian Alhendawi dan Baharudin (2013) menemukan bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara kualitas desain interaksi, yang diwakili kualitas antarmuka pengguna (*user interface*) dan kualitas komunikasi, dengan kepuasan pengguna dan efektivitas pada tingkat yang signifikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas desain interaksi yang baik akan menuntun pada kepuasan pengguna dalam memanfaatkan SI dalam berbagai lingkungan sosialnya.

Pengembangan aplikasi dari sebelumnya berbasis desktop menjadi berbasis web membutuhkan desain interaksi yang baik sehingga segala fungsi pengoperasiannya dapat dimanfaatkan dengan baik. Desain interaksi yang baik dari suatu aplikasi akan menuntun pengguna bagaimana memanfaatkan segala perintah, fungsi, dan fasilitas yang disediakan oleh sistem tersebut untuk menunjang segala aktivitas atau pekerjaan yang dilakukan. Kemudahan dan kesenangan yang diperoleh pada saat menggunakan sistem tersebut akan

mengarahkan pada perasaan puas terhadap sistem tersebut. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, maka hipotesis kedelapan yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H8: Kualitas desain interaksi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

3.2.9 Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Sistem Informasi pada Level Individu

Kepuasan pengguna merupakan hasil dari proses pengalaman menggunakan SI. Kepuasan pengguna berkaitan dengan perasaan yang timbul akibat adanya interaksi antara pengguna dengan suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna merupakan penilaian subjektif pengguna mengenai kesesuaian antara karakteristik sistem yang ditawarkan dengan penggunaannya secara nyata dalam suatu fungsi pekerjaan. Dampak pemakaian suatu sistem informasi terhadap pengguna individu (*individual impact*) didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif pada efektivitas atau manfaat sistem informasi termasuk kinerja pekerjaan (*job performace*) (Iivari, 2005; Petter *et al.*, 2008; Petter dan McLean, 2009). Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi pengguna, semakin tinggi kepuasan pengguna atas penggunaan suatu sistem maka semakin memberikan dampak pada peningkatan kinerja pengguna tersebut.

Manfaat penggunaan suatu sistem informasi bagi individu pengguna merupakan pengaruh dari keberadaan dan penggunaan sistem informasi terhadap kinerja, pengambilan keputusan, dan derajat pembelajaran individu dalam organisasi. Penerapan sistem informasi berdampak pada reaksi yang

ditunjukkan oleh perilaku individu dalam organisasi. Reaksi itu dapat berupa munculnya motivasi baru untuk bersaing dan meningkatkan kinerja. Secara positif keberadaan sistem informasi akan menjadi rangsangan (stimulus) dan tantangan bagi individu dalam organisasi untuk bekerja secara lebih baik. Berdasarkan uraian yang telah disampaikan, maka hipotesis kesembilan yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

H9: Kepuasan pengguna berpengaruh positif pada manfaat sistem informasi di level Individu

3.2.10 Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Sistem Informasi pada Level Organisasi

Kepuasan pengguna sistem (*user satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subyektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Manfaat sistem informasi pada level organisasi merujuk pada dampak dari sistem informasi terhadap kinerja organisasi di mana sistem informasi diterapkan dan digunakan untuk menunjang operasional organisasi.

Gelderman (1998) meneliti hubungan antara kepuasan pengguna dan dampak organisasi dan menemukan bahwa kepuasan berkorelasi dengan kinerja dari sisi profitabilitas dan pendapatan. Penelitian yang dilakukan Law & Ngai (2007) menemukan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi mempunyai pengaruh positif kepada kinerja organisasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan penggunaan suatu sistem akan membawa dampak positif dalam kinerja organisasi dari sisi produktivitas, biaya, penerimaan, maupun pengambilan keputusan.

Penerapan sistem informasi dalam suatu proses bisnis organisasi dapat memberikan dampak dalam hirarki pengambilan keputusan dan menurunkan biaya untuk distribusi informasi. Keberadaan sistem informasi dapat memangkas fungsi dan alur informasi menjadi lebih ringkas sehingga pengambilan keputusan dapat lebih cepat dan efisien, begitu juga dengan distribusi informasi. Hal ini merupakan alasan yang menguatkan bahwa keberadaan sistem informasi dapat meningkatkan kualitas kinerja organisasi. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis penelitian ini berikutnya adalah:

H10: Kepuasan pengguna berpengaruh positif pada manfaat sistem informasi di level organisasi

3.2.11 Pengembangan Hipotesis untuk Hubungan Mediasi

3.2.11.1 Kepuasan Pengguna Memediasi Hubungan Ekspektansi Kinerja dan Manfaat Sistem Informasi

Ekspektansi Kinerja mengacu pada seberapa tinggi seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan membantu dia untuk mendapatkan keuntungan-keuntungan kinerja di pekerjaannya. Harapan tersebut akan memotivasi pengguna untuk memanfaatkan segala fasilitas yang ditawarkan sistem tersebut untuk meraih kinerja yang diinginkan sehingga dapat mendukung pencapaian kinerja organisasi secara keseluruhan. Model UTAUT menyatakan bahwa ekspektansi kinerja merupakan prediktor kuat niat untuk menggunakan teknologi dalam skenario sukarela (Venkatesh *et al.*, 2003) dan kepuasan dengan teknologi dalam penggunaan yang sifatnya mandatori (Chan *et al.*, 2010). Individu atau organisasi akan menggunakan teknologi jika mereka merasakan manfaatnya ketika mereka menggunakannya. Sebaliknya, mereka akan meninggalkan teknologi tersebut jika mereka yakin teknologi tersebut

kurang memberikan kontribusi bagi peningkatan kinerja mereka. Davis (1989) menyatakan bahwa suatu teknologi dapat memenuhi ekspektansi kinerja jika teknologi tersebut dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan, meningkatkan kinerja aktivitas, meningkatkan produktivitas, mengefektifkan aktivitas yang dilakukan, menyederhanakan aktivitas, dan membawa manfaat bagi setiap penggunanya.

Kepuasan pengguna merupakan output dari proses pengalaman interaksi pengguna dengan suatu sistem informasi. Peningkatan kepercayaan pengguna bahwa mereka akan berkinerja baik dari penggunaan suatu sistem akan menimbulkan kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Hasil penelitian-penelitian sebelumnya (Adamson & Shine, 2003; Lee *et al.*, 2008, Chan *et al.*, 2010; Al-Khowaiter, *et al.*, 2013, Ling *et al.*, 2015; Chopra dan Rajan, 2016; Wibowo, 2017; Ariyanto *et al.*, 2017; Chhabra *et al.*, 2020; Nasrudin dan Widagdo, 2020; dan Hutabarat, 2020) menunjukkan bahwa ekspektansi kinerja berpengaruh terhadap kepuasan pengguna suatu sistem. Perasaan puas yang dirasakan pengguna atas kontribusi yang diberikan suatu sistem akan memotivasi pengguna untuk menunjukkan kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya. Beberapa peneliti sebelumnya seperti Iivari (2005), Petter *et al.* (2008) dan Petter dan McLean (2009) menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi pengguna, semakin tinggi kepuasan pengguna atas penggunaan suatu sistem maka akan semakin memberikan dampak pada peningkatan kinerja pengguna tersebut.

Goodhue dan Thompson (1995) menyatakan bahwa pencapaian kinerja individu merupakan kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dengan didukung oleh teknologi informasi yang tersedia. Sejalan dengan itu, peneliti-peneliti seperti Pirade *et al.* (2013), Rengganis dan Isgiyarta (2015), Dewi

dan Mertha (2016), Titus Tossy (2017), Onwuchekwa *et al.* (2018), dan Kurniawan *et al.* (2021), menemukan bahwa ekspektansi kinerja berpengaruh terhadap kinerja individu. Hal tersebut menunjukkan bahwa harapan untuk berkinerja lebih baik (ekspektansi kinerja) merupakan prediktor perilaku pengguna terhadap penggunaan suatu sistem (*use behavior*).

Penggunaan suatu sistem akan melahirkan harapan bahwa dengan menggunakan sistem dapat membantu mereka mencapai kinerja yang diinginkan dalam pekerjaan mereka. Pengguna yang puas atas pemenuhan ekspektansi kinerja tersebut akan menghasilkan dorongan-dorongan internal pengguna untuk menunjukkan kinerjanya atas penggunaan sistem tersebut. Radiansyah *et al.* (2016) menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived easy of use* dalam penerimaan teknologi terhadap kinerja pengguna sistem informasi manajemen pemerintah. Kesumman dan Suardhika (2016) menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang dimediasi oleh penggunaan sistem informasi. Berdasarkan uraian tersebut dan adanya korelasi antara ekspektansi kinerja dan kepuasan pengguna serta kepuasan pengguna dengan kinerja individu yang ditemukan pada penelitian-penelitian sebelumnya, maka penelitian ini memprediksi hubungan antara ekspektansi kinerja dan manfaat sistem informasi pada tingkat individu dapat dimediasi oleh kepuasan pengguna. Hipotesis yang dikemukakan adalah sebagai berikut.

H11: Kepuasan pengguna memediasi pengaruh ekspektansi kinerja terhadap manfaat sistem informasi pada tingkat individu.

Dalam lingkungan organisasi, penggunaan suatu sistem informasi menunjukkan bahwa organisasi percaya bahwa investasi pada sistem tersebut akan memberikan dampak yang besar bagi kesuksesan organisasi di masa

depan. Faktor inilah yang menjadi alasan utama yang mendorong banyak organisasi untuk mengadopsi dan menerapkan suatu teknologi dalam aktivitas internal bisnis mereka. Peneliti sebelumnya seperti yang dilakukan Kurniasari *et al.* (2023) menemukan bahwa ekspektansi kinerja berpengaruh positif terhadap keberhasilan organisasi mengadopsi FinTech dalam mengembangkan dan mencapai kinerja organisasi. Maryanto dan Kaihatu (2021) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh pada usaha organisasi untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Sejalan dengan hasil tersebut, Ahmad *et al.* (2014), Sheikh *et al.* (2017), dan Kashada *et al.* (2020) juga menemukan bahwa ekspektansi kinerja, yang diwakili oleh *perceived usefulness* dan *relative advantage*, berpengaruh terhadap kinerja organisasi.

Pemenuhan ekspektansi kinerja dari penggunaan suatu sistem merupakan landasan kuat lahirnya kepuasan pengguna atas kinerja suatu sistem. Perasaan puas tersebut akan menjadi pondasi yang kokoh bagi organisasi untuk mencapai kinerja yang diharapkan. Peneliti sebelumnya seperti Gelderman (1998) dan Law & Ngai (2007) menemukan bahwa kepuasan penggunaan suatu sistem akan membawa dampak positif dalam kinerja organisasi dari sisi produktivitas, biaya, penerimaan, maupun pengambilan keputusan.

Sistem yang dapat memberikan jaminan bahwa penggunaannya akan memberikan keuntungan-keuntungan dalam pencapaian kinerja organisasi berupa kecepatan penyelesaian pekerjaan, peningkatan produktivitas, efisiensi biaya dan penerimaan akan mendorong lahirnya kepuasan pengguna atas sistem tersebut. Perasaan puas tersebut merupakan landasan yang kuat bagi organisasi untuk mendorong setiap anggotanya memaksimalkan potensi yang ada pada sistem tersebut untuk mencapai berbagai tujuan dan sasaran

organisasi. penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan Maryanto dan Kaihatu (2021) menunjukkan bahwa kepuasan dapat memediasi pengaruh *perceived usefulness* terhadap usaha organisasi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Sejalan dengan hasil tersebut, Sheikh *et al.* (2017) menunjukkan bahwa penggunaan suatu sistem informasi dapat memediasi pengaruh tingkat kepercayaan bahwa teknologi yang digunakan lebih baik dari pendahulunya (*relative advantage*) terhadap kinerja perusahaan tekstil di Pakistan. Berdasarkan uraian tersebut dan adanya korelasi antara ekspektansi kinerja dan kepuasan pengguna serta kepuasan pengguna dengan kinerja organisasi yang ditemukan pada penelitian-penelitian sebelumnya, maka penelitian ini memprediksi hubungan antara ekspektansi kinerja dan manfaat sistem informasi pada tingkat organisasi dapat dimediasi oleh kepuasan pengguna. Hipotesis yang dikemukakan adalah sebagai berikut.

H12: Kepuasan pengguna memediasi pengaruh ekspektansi Kinerja terhadap manfaat sistem informasi pada tingkat organisasi.

3.2.11.2 Kepuasan Pengguna Memediasi Hubungan Ekspektansi Usaha dan Manfaat Sistem Informasi

Ekspektansi usaha mangacu pada tingkat kemudahan yang diperoleh dari penggunaan sistem yang dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) pengguna dalam melakukan pekerjaannya. Jika suatu sistem mudah dijalankan maka tidak diperlukan usaha yang besar dan sebaliknya jika sistem itu sulit dijalankan diperlukan usaha yang lebih besar untuk menggunakannya. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* menyatakan bahwa ekspektansi usaha merupakan prediktor kuat niat untuk menggunakan teknologi dalam skenario sukarela (Venkatesh *et al.*, 2003) dan kepuasan dengan teknologi

dalam penggunaan yang sifatnya mandatori (Chan *et al.*, 2010). Hal ini berarti bahwa pengguna akan mempunyai niat untuk menggunakan teknologi atau bahkan mendapat kepuasan atas penggunaan teknologi jika merasa sistem teknologi tersebut mudah untuk digunakan. Penerapan suatu teknologi dalam lingkungan organisasi, ekspektansi usaha merupakan salah satu faktor kunci yang menjadi pertimbangan manajemen dalam mengadopsi sistem baru. Sistem yang mudah digunakan dapat mengefisienkan biaya dan waktu pemrosesan aktivitas organisasi serta penyaluran informasi dapat terjadi lebih efektif.

Ekspektansi usaha berkaitan dengan atribut teknologi yang memberikan kontribusi positif pada pencapaian kinerja dengan meminimalkan usaha dalam melaksanakan pekerjaannya dengan menggunakan teknologi tersebut. Riantono dan Putri (2022) dalam penelitiannya mengenai penggunaan *Computer Assisted Audit Techniques* (CAATs) menemukan bahwa ekspektansi usaha berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Hal ini sejalan dengan penelitian Pirade *et al.* (2013), Mercika dan Jati (2015) serta penelitian Ali dan Younes (2013) yang menyatakan bahwa ekspektansi usaha, yang dipresentasikan oleh *perceived ease of use*, memengaruhi produktivitas, efektivitas, efisiensi dan kreativitas pengguna sistem informasi.

Pengguna yang menemukan bahwa suatu teknologi informasi itu mudah digunakan dalam melaksanakan aktivitas pekerjaannya akan menghasilkan kepuasan atas penggunaan sistem tersebut. Hasil penelitian sebelumnya (Al-Khowaiter *et al.*, 2013; Chopra dan Rajan, 2016, Wibowo, 2017; Chhabra *et al.*, 2020) menunjukkan bahwa ekspektansi usaha berpengaruh terhadap kepuasan pengguna suatu sistem. Kepuasan pengguna atas berbagai atribut kemudahan yang dibawa oleh penggunaan SI akan menjadi rangsangan (stimulus) dan tantangan bagi individu dalam organisasi untuk bekerja secara lebih baik. Iivari

(2005), Petter *et al.* (2008) dan Petter dan McLean (2009) menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi pengguna, semakin tinggi kepuasan pengguna atas penggunaan suatu sistem maka akan semakin memberikan dampak pada peningkatan kinerja pengguna tersebut.

Kepuasan pengguna merupakan penilaian subjektif pengguna mengenai kesesuaian antara karakteristik sistem yang ditawarkan dengan penggunaannya yang secara nyata diperoleh pengguna. Salah satu karakteristik yang diharapkan ada dalam suatu penggunaan sistem informasi yaitu kemudahan. Sistem yang mudah digunakan akan membantu pengguna menyelesaikan segala proses bisnis organisasi dengan lebih cepat, efisien dan efektif. Hasil yang positif dari pekerjaan pengguna dengan sistem tersebut akan melahirkan penilaian positif atas kinerja pengguna dalam organisasi. Radiansyah *et al.* (2016) menunjukkan bahwa kepuasan kerja dalam menggunakan sistem informasi manajemen pemerintah dapat memediasi pengaruh *perceived easy of use* dalam penerimaan teknologi terhadap kinerja pengguna sistem tersebut. Serupa dengan hasil tersebut, Lim *et al.* (2018) menunjukkan bahwa kepuasan dapat memediasi pengaruh *effort expectancy* terhadap keinginan membeli kembali (*repurchase intention*) dalam belanja online di Malaysia. Selain itu, Rezvani *et al.* (2022) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dapat memediasi pengaruh *effort expectancy* terhadap intensi perilaku penggunaan aplikasi *e-library* pada mahasiswa di Iran. Berdasarkan uraian tersebut dan adanya korelasi antara ekspektansi usaha dan kepuasan pengguna serta kepuasan pengguna dengan kinerja individu yang ditemukan pada penelitian-penelitian sebelumnya, maka penelitian ini memprediksi hubungan antara ekspektansi usaha dan manfaat sistem informasi pada tingkat individu dapat dimediasi oleh kepuasan pengguna. Hipotesis yang dikemukakan adalah sebagai berikut.

H13: Kepuasan pengguna memediasi pengaruh ekspektansi usaha terhadap manfaat sistem informasi pada tingkat individu.

Ekspektansi usaha erat kaitannya dengan pencapaian kinerja organisasi dengan meminimalkan usaha dalam pemrosesan transaksi sehingga biaya yang dikeluarkan untuk menambah tenaga dan waktu pemrosesan transaksi dapat ditekan. Di samping itu, penyaluran informasi untuk keperluan pengambilan keputusan-keputusan strategis organisasi dapat dilakukan dengan lebih efisien dan efektif. Beberapa penelitian sebelumnya seperti penelitian yang dilakukan Kurniasari *et al.* (2023) menemukan bahwa ekspektansi usaha berpengaruh positif terhadap keberhasilan adopsi FinTech dalam membantu organisasi memperluas bisnis dan menghasilkan kinerja yang lebih baik. Sejalan dengan itu, Kashada *et al.* (2020) menemukan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap keberhasilan penerapan SI di organisasi dan perusahaan bisnis pada negara berkembang.

Pengguna organisasi yang menemukan bahwa suatu sistem yang digunakan mudah dioperasikan sehingga dapat menekan biaya dan waktu pemrosesan transaksi akan melahirkan kepuasan atas investasi yang dilakukan (Al-Khowaiter *et al.*,2013; Chopra dan Rajan, 2016, Wibowo, 2017; Chhabra *et al.*,2020). Kepuasan tersebut menjadi landasan yang kuat bagi organisasi untuk memanfaatkan segala fasilitas yang ditawarkan sistem tersebut untuk meraih efisiensi organisasi secara menyeluruh. Gelderman (1998) dan Law & Ngai (2007) menunjukkan bahwa kepuasan penggunaan suatu sistem akan membawa dampak positif dalam kinerja organisasi dari sisi produktivitas, biaya, penerimaan, maupun pengambilan keputusan.

Kepuasan pengguna atas tingkat kemudahan penggunaan SAKTI akan mendorong satker untuk meningkatkan produktivitas, melakukan efisiensi biaya

dan menyalurkan informasi dengan cepat untuk pengambilan keputusan strategis. Beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan Elok dan Hidayati (2021) menunjukkan bahwa kepuasan dapat memediasi pengaruh ekspektansi usaha terhadap usaha perusahaan dalam mempertahankan kesetian pelanggan di industri dompet digital. Sejalan dengan hasil tersebut, Wilson *et al.* (2021) menunjukkan bahwa kepuasan dapat memediasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap usaha perusahaan komputer di China dalam mempertahankan kesetian pelanggan. Berdasarkan uraian tersebut serta adanya penelitian-penelitian sebelumnya yang menemukan adanya hubungan antara ekspektansi usaha dan kepuasan pengguna serta kepuasan pengguna dengan manfaat sistem informasi bagi kinerja organisasi, maka penelitian ini memprediksi bahwa hubungan antara ekspektansi usaha dan manfaat sistem informasi pada tingkat organisasi dapat dimediasi oleh kepuasan pengguna. Hipotesis yang dikemukakan adalah sebagai berikut.

H14: Kepuasan pengguna memediasi pengaruh ekspektansi usaha terhadap manfaat sistem informasi pada tingkat organisasi.

3.2.11.3 Kepuasan Pengguna Memediasi Hubungan Pengaruh Sosial dan Manfaat Sistem Informasi

Pengaruh Sosial (*social influence*) didefinisikan oleh Venkatesh *et al.* (2003) sebagai sejauh mana seorang individu mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang-orang lain yang akan memengaruhinya menggunakan sistem yang baru. Pada penggunaan yang sifatnya mandatori, Konstruksi pengaruh sosial menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan sistem informasi. Kebanyakan dalam sistem yang sifatnya mandatory, setiap fungsi terintegrasi dengan fungsi yang lainnya sehingga pengguna sistem harus

memperhatikan pendapat manajer dan rekan mereka tentang penggunaan sistem. Pada kondisi tersebut, menurut Taylor & Todd (1995), pengguna berada di bawah “pengaruh sosial”. Penggunaan sistem pada kondisi tersebut mengambil makna sosial tambahan, yaitu, mendapatkan kredibilitas pengguna di mata referensi.

Dampak pengaruh orang-orang yang dianggap penting seperti dukungan atasan, teman-teman sejawat akan mendorong pengguna untuk memaksimalkan penggunaan suatu sistem untuk mencapai kinerja yang ditetapkan sehingga kinerja organisasi secara keseluruhan dapat tercapai. Alannita dan Suaryana (2014) membuktikan bahwa dukungan manajemen memiliki pengaruh positif pada peningkatan kinerja karyawan. Sejalan dengan penelitian tersebut, Dewi *et al.* (2017) dalam penelitiannya menemukan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pengguna Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah. Odunlami *et al.* (2014) dalam penelitiannya menemukan bahwa dukungan organisasi berdampak positif terhadap kinerja pegawai. Sumiyati *et al.* (2016) dan Holid dan Meilani (2018) menemukan bahwa hubungan dengan atasan dan teman sejawat berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai.

Keberadaan dan pengaruh orang-orang yang dianggap penting seperti dukungan atasan dan teman-teman sejawat akan memberikan keuntungan-keuntungan status sosial yang potensial sehingga pengguna akan menganggap penggunaan suatu sistem itu lebih berguna dan memuaskan (Al-Khowaiter *et al.*, 2013; Ling *et al.*, 2015; Chopra dan Rajan, 2016; Al Athmay *et al.*, 2016; Ariyanto *et al.*, 2017; Wibowo, 2017; dan Chhabra *et al.*, 2020). Timbulnya kepuasan pengguna atas efek kehadiran orang yang dianggap penting dapat menjadi rangsangan (stimulus) dan tantangan bagi individu dalam organisasi untuk

bekerja secara lebih baik. Iivari (2005), Petter *et al.* (2008) dan Petter dan McLean (2009) menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi pengguna, semakin tinggi kepuasan pengguna atas penggunaan suatu sistem maka akan semakin memberikan dampak pada peningkatan kinerja pengguna tersebut.

SAKTI merupakan implementasi IFMIS dalam lingkup pengelolaan keuangan pemerintah yang mengintegrasikan proses keuangan mulai dari penganggaran, pelaksanaan sampai dengan pelaporan keuangan dalam single database. Integrasi tersebut membutuhkan kerja sama yang solid di antara para pengguna sehingga para pengguna sistem mau tidak mau harus memperhatikan pendapat atasan dan rekan mereka tentang pemanfaatan SAKTI. Kepuasan yang timbul atas peran dukungan atasan atau teman-teman sejawat akan memberikan motivasi tambahan bagi pengguna untuk berkinerja lebih baik. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Dewi *et al.* (2017) yang menemukan bahwa kepuasan pengguna dapat memediasi hubungan pengaruh sosial seperti dukungan manajemen puncak terhadap kinerja pengguna Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD). Berdasarkan uraian tersebut dan adanya korelasi antara pengaruh sosial dan kepuasan pengguna serta kepuasan pengguna dengan kinerja individu yang ditemukan pada penelitian-penelitian sebelumnya, maka penelitian ini memprediksi hubungan antara pengaruh sosial dan manfaat sistem informasi pada tingkat individu dapat dimediasi oleh kepuasan pengguna. Hipotesis yang dikemukakan adalah sebagai berikut.

H15: Kepuasan pengguna memediasi pengaruh *social influence* terhadap manfaat sistem informasi pada tingkat individu.

UTAUT mengungkapkan bahwa pengaruh lingkungan sosial seperti dorongan dari orang-orang di grup referensi, pengguna aktual yang lain di grup referensi dan dukungan organisasional akan memengaruhi keyakinan sendiri

(*self efficacy*) dan ekspektasi-ekspektasi hasil-hasil (*outcome expectations*) (Jogiyanto, 2007). Dampak pengaruh orang-orang yang dianggap penting akan memberikan keuntungan-keuntungan status sosial yang potensial sehingga pengguna akan menganggap penggunaan suatu sistem itu lebih berguna dan memuaskan. Kepuasan yang lahir sebagai dampak dari keberadaan sesama pengguna SAKTI serta dukungan atasan merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan keyakinan diri para pengguna untuk mencapai hasil-hasil yang diharapkannya seperti peningkatan kinerja baik individu maupun organisasi.

Dampak pengaruh orang-orang yang dianggap penting seperti dukungan atasan, teman-teman sejawat akan mendorong pengguna untuk memaksimalkan penggunaan suatu sistem untuk mencapai kinerja yang ditetapkan sehingga kinerja organisasi secara keseluruhan dapat tercapai. Penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan Sheikh *et al.* (2017) menemukan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan tekstil di Pakistan. Sejalan dengan hasil tersebut, Kurniasari *et al.* (2023) dalam penelitiannya menemukan bahwa pengaruh sosial yang berasal dari manajemen puncak berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan adopsi FinTech organisasi.

Keberadaan dan pengaruh orang-orang yang dianggap penting seperti dukungan atasan dan teman-teman sejawat akan memberikan keuntungan-keuntungan status sosial yang potensial sehingga pengguna akan menganggap penggunaan suatu sistem itu lebih berguna dan memuaskan (Al-Khowaiter *et al.*, 2013; Ling *et al.*, 2015; Chopra dan Rajan, 2016; Al Athmay *et al.*, 2016; Ariyanto *et al.*, 2017; Wibowo, 2017; dan Chhabra *et al.*, 2020). Kepuasan tersebut menjadi landasan yang kuat bagi organisasi untuk memanfaatkan segala fasilitas yang ditawarkan sistem tersebut untuk meraih efisiensi organisasi secara menyeluruh. Gelderman (1998) dan Law & Ngai (2007) menunjukkan bahwa

kepuasan penggunaan suatu sistem akan membawa dampak positif dalam kinerja organisasi dari sisi produktivitas, biaya, penerimaan, maupun pengambilan keputusan.

Penggunaan SAKTI dalam pengelolaan keuangan institusi pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kinerja keuangan dengan mempermudah dan mempercepat proses bisnis yang diterapkan dalam pengelolaan keuangan APBN. SAKTI merupakan sistem keuangan yang terintegrasi mulai dari penyusunan anggaran, pelaksanaan anggaran sampai dengan pelaporan keuangan sehingga pengaruh dari setiap pengguna terhadap pengguna lainnya pada setiap tingkat kewenangan sangat penting untuk menjamin terlaksananya proses keuangan organisasi lebih baik. Adanya Kepuasan yang timbul atas peran dukungan atasan atau teman-teman sejawat akan menjadi pendorong bagi pengguna untuk memberikan hasil yang terbaik dalam pekerjaannya sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Patterson *et al.* (2004) menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh suasana atau atmosfer yang dirasakan oleh anggota organisasi terhadap produktivitas perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut serta adanya hubungan antara pengaruh sosial dan kepuasan pengguna serta kepuasan pengguna dengan manfaat sistem informasi bagi kinerja organisasi, maka penelitian ini memprediksi bahwa hubungan antara pengaruh sosial dan manfaat sistem informasi pada tingkat organisasi dapat dimediasi oleh kepuasan pengguna. Hipotesis yang dikemukakan adalah sebagai berikut.

H16: Kepuasan pengguna memediasi pengaruh *social influence* terhadap manfaat sistem informasi pada tingkat organisasi.

3.2.11.4 Kepuasan Pengguna Memediasi Hubungan Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi dan Manfaat Sistem Informasi

Kondisi-kondisi pemfasilitasi mengacu pada sejauh mana seorang individu merasa bahwa infrastruktur organisasi dan teknis yang memadai ada untuk mendukung penggunaan teknologi. Teori UTAUT menyatakan bahwa kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai mempunyai pengaruh pada karyawan dalam menggunakan SI. Kondisi yang memfasilitasi berkaitan dengan penilaian pengguna terhadap kesiapan lingkungannya dalam menerapkan teknologi baru baik menyangkut sumber daya manusia maupun yang bersifat teknis misalnya kemampuan pengguna, pelatihan dan sumber daya lainnya.

Ketika terdapat kondisi-kondisi yang memfasilitasi individu untuk menggunakan sebuah sistem, maka akan mempermudah individu tersebut dalam memanfaatkan sistem khususnya dalam meningkatkan kinerjanya. Sudirman *et al.* (2014) dalam penelitiannya menemukan bahwa keahlian (*expertise*) pengguna sistem informasi berpengaruh positif signifikan pada keuntungan individual dalam memanfaatkan kualitas sistem informasi. Ardana dan Putra (2018) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif pada kinerja individual pengguna sistem informasi akuntansi di Alam Kukul *Boutique Resort*. Sejalan dengan penelitian itu, Aini *et al.* (2021) dan Rifan (2019) menemukan bahwa pelatihan yang diperoleh pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual pengguna sistem informasi.

Ketersediaan fasilitas-fasilitas pendukung dalam pemanfaatan suatu teknologi informasi seperti kemampuan pengguna, pelatihan dan sumber daya lainnya akan memberikan keyakinan dan kepuasan pengguna atas manfaat yang

diperoleh dari penggunaan suatu sistem informasi (Chan *et al.*, 2010; Al-Khowaiter *et al.*, 2013; dan Nasrudin dan Widagdo, 2020). Iivari (2005), Petter *et al.* (2008) dan Petter dan McLean (2009) menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi pengguna, semakin tinggi kepuasan pengguna atas penggunaan suatu sistem maka akan semakin memberikan dampak pada peningkatan kinerja pengguna tersebut.

Sarana-sarana pendukung akan menopang keberhasilan implementasi suatu sistem yang baru. Ketersediaan sumber daya yang memadai cenderung mendorong sikap positif pengguna dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk mencapai kinerja yang diharapkan. Kondisi tersebut akan memberikan gambaran kesiapan organisasi dalam menerapkan suatu teknologi baru dalam aktivitas organisasionalnya. Perasaan puas yang timbul atas tersedianya kondisi tersebut akan melahirkan sikap positif anggota organisasi untuk berinteraksi dengan sistem tersebut demi mencapai kinerja organisasi. Penelitian sebelumnya seperti yang dilaksanakan Zhu *et al.* (2010) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dapat memediasi pengaruh adanya fasilitas pendukung seperti pelatihan (*training*) terhadap performa pekerjaan pada perusahaan kecil dan menengah di Taiwan. Berdasarkan uraian tersebut serta adanya penelitian-penelitian sebelumnya yang menemukan adanya hubungan antara kondisi-kondisi pemfasilitasi dan kepuasan pengguna serta kepuasan pengguna dengan manfaat sistem informasi bagi individu, maka penelitian ini memprediksi bahwa hubungan antara kondisi-kondisi pemfasilitasi dan manfaat sistem informasi pada tingkat individu dapat dimediasi oleh kepuasan pengguna. Hipotesis yang dikemukakan adalah sebagai berikut.

H17: Kepuasan pengguna memediasi pengaruh kondisi-kondisi pemfasilitasi terhadap manfaat sistem informasi pada tingkat individu.

Kondisi-kondisi pemfasilitasi menggambarkan kesiapan organisasi dalam menunjang implementasi suatu sistem baru dalam lingkungan kerja organisasi. Kondisi-kondisi pemfasilitasi juga menjadi tolak ukur apakah investasi yang dilakukan pada suatu teknologi informasi telah sesuai dengan kemampuan organisasional secara menyeluruh sehingga keunggulan yang dibawa oleh sistem tersebut dapat dimaksimalkan organisasi untuk mencapai kinerja yang diharapkan.

Kondisi yang memfasilitasi berkaitan dengan penilaian pengguna terhadap kesiapan lingkungannya dalam menerapkan teknologi baru baik menyangkut sumber daya manusia maupun yang bersifat teknis misalnya pelatihan dan sumber daya lainnya. Penelitian yang dilakukan AzaraShaheen *et al.* (2013) menunjukkan bahwa pelatihan yang diperoleh pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi. Sejalan dengan hasil tersebut, Almajali *et al.* (2021) dalam penelitiannya menemukan bahwa *training* pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas *E-CRM* Carrefour in Jordan. Ketersediaan fasilitas-fasilitas pendukung dalam pemanfaatan suatu teknologi informasi seperti kemampuan pengguna, pelatihan dan sumber daya lainnya akan memberikan keyakinan dan kepuasan pengguna atas manfaat yang diperoleh dari penggunaan suatu sistem informasi (Chan *et al.*, 2010; Al-Khowaiter *et al.*, 2013; dan Nasrudin dan Widagdo, 2020). Kepuasan yang timbul atas ketersediaan sumber daya yang memadai cenderung mendorong sikap positif pengguna untuk mencapai kinerja yang diharapkan. Gelderman (1998) dan Law & Ngai (2007) menunjukkan bahwa kepuasan penggunaan suatu sistem akan membawa dampak positif dalam kinerja organisasi dari sisi produktivitas, biaya, penerimaan, maupun pengambilan keputusan.

Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi dalam penerapan SAKTI mengacu pada seberapa siap sarana-sarana pendukung baik fisik maupun yang bersifat teknis yang dimiliki oleh satker dalam mendukung implementasi SAKTI pada pengelolaan keuangan negara. Ketersediaan sumber daya yang memadai akan melahirkan kepuasan pengguna dalam memanfaatkan berbagai keunggulan yang ditawarkan oleh SAKTI. Kepuasan tersebut akan memacu pengguna untuk memaksimalkan segala potensi SAKTI untuk mencapai kinerja pengelolaan keuangan yang lebih baik. Penelitian sebelumnya yang dilakukan Almajali *et al.* (2022) menemukan bahwa kepuasan pengguna dapat memediasi pengaruh adanya pelatihan terhadap efektivitas *e-CRM* Carrefour di Yordania. Berdasarkan uraian tersebut serta adanya hubungan yang signifikan antara kondisi-kondisi pemfasilitasi dengan kepuasan pengguna serta kepuasan pengguna dengan kinerja organisasi yang ditemukan pada penelitian-penelitian sebelumnya, maka penelitian ini memprediksi bahwa kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kondisi-kondisi pemfasilitasi dan manfaat sistem informasi pada tingkat organisasi. Hipotesis yang dikemukakan adalah sebagai berikut.

H18: Kepuasan pengguna memediasi pengaruh kondisi-kondisi pemfasilitasi terhadap manfaat sistem informasi pada tingkat organisasi.

3.2.11.5 Kepuasan Pengguna Memediasi Hubungan Kualitas Informasi Terhadap Manfaat Sistem Informasi

Kualitas informasi (*information quality*) merujuk pada kualitas yang diinginkan dari keluaran (*output*) yang dihasilkan oleh sistem, seperti misalnya akurasi, relevansi, kelengkapan, kemudahan dipahami, dan keamanan (DeLone & McClean, 2003). Kualitas informasi yang dirasakan merupakan evaluasi individu terhadap kinerja sistem dalam memberikan informasi berdasarkan

pengalamannya menggunakan sistem. Informasi yang berkualitas merupakan informasi yang dapat digunakan dalam menyelesaikan tugas serta mendukung dalam pengambilan keputusan.

Informasi yang berkualitas tinggi tidak hanya bermanfaat bagi pengguna yang ingin mendapatkan informasi dan mendapatkan solusi tentang persoalan tertentu tetapi juga pengguna yang memberikan informasi misalnya dapat meningkatkan reputasi dan citra pribadinya dalam struktur organisasi. Zheng *et al.* (2013) dalam penelitiannya menemukan bahwa persepsi kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi keuntungan yang akan diperoleh individu. Sejalan dengan hasil tersebut, Alhendawi dan Baharudin (2013) juga menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kinerja kontekstual individu dalam menggunakan sistem informasi berbasis web. Hasil tersebut juga didukung oleh temuan Bahari dan Mahmud (2018) yang menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual pengguna sistem informasi di Malaysia.

Pengguna yang puas atas kualitas informasi (informasi yang akurat, lengkap, dan relevan) yang dihasilkan oleh SAKTI dapat memberikan *benefit* bagi individu yang menggunakan serta satker yang menerapkannya. Etezadi-Amoli dan Farhoomand (1996) menyebutkan bahwa kualitas output yang diukur dengan akurasi informasi output, kemudahan pemahaman output, kelengkapan informasi output, dan ketersediaan output ketika dibutuhkan, merupakan salah satu faktor yang mendukung kinerja pengguna (*user performance*) dalam pengukuran *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sehingga pengguna yang puas dengan kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem akan berdampak pada peningkatan kinerja pengguna. Antong (2017) menunjukkan dalam penelitiannya bahwa kepuasan pengguna dapat memediasi hubungan

kualitas informasi dan kinerja individu pengguna sistem informasi e-government. Sejalan dengan hasil itu, Dewi *et al.* (2017) dan Aini *et al.* (2021) juga menemukan bahwa kepuasan pengguna dapat memediasi pengaruh kualitas informasi terhadap kinerja individu pengguna sistem Informasi keuangan (SIPKD dan Siskeudes).

Kualitas informasi merupakan persepsi pengguna atas keluaran (output) yang dihasilkan oleh SAKTI. Kualitas informasi merupakan evaluasi individu terhadap kinerja SAKTI dalam memberikan informasi keuangan berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan SAKTI. Pengalaman tersebut dapat melahirkan perasaan puas atau tidak puas atas output yang dihasilkan SAKTI berkenaan dengan waktu, akurasi, relevansi dan format informasi yang dihasilkan. Tingkat kepuasan atas ketepatan, relevansi, dan format informasi yang dihasilkan SAKTI akan memberikan pengguna keuntungan baik dari segi kinerja serta kredibilitas pengguna dalam organisasi. Berdasarkan uraian tersebut serta adanya hubungan yang signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna serta kepuasan pengguna dengan kinerja individu yang ditemukan pada penelitian-penelitian sebelumnya, maka penelitian ini memprediksi bahwa kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kualitas informasi dan manfaat sistem informasi pada tingkat individu. Hipotesis yang dikemukakan adalah sebagai berikut.

H19: Kepuasan pengguna memediasi pengaruh kualitas informasi terhadap manfaat sistem informasi pada tingkat.

Kualitas informasi berkaitan dengan persepsi pengguna mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi berbasis teknologi yang digunakan untuk membantu aktivitas operasional sebuah organisasi. Semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut maka semakin baik

pula kualitas keputusan yang dapat diambil oleh penggunanya (Seddon, 1997). Hal inilah salah satu faktor penting yang melatarbelakangi organisasi berani dalam berinventasi pada suatu teknologi.

Sistem kerja suatu teknologi informasi serupa dengan proses produksi dalam perusahaan manufaktur. Jika produk (informasi) tidak disampaikan tepat waktu (*timeliness*) dan produk (informasi) tidak sesuai dengan kebutuhan, maka pengguna akan merasa tidak puas dan kredibilitas perusahaan akan menurun. Informasi yang berkualitas akan memberikan keuntungan pada organisasi dalam hal pengendalian biaya informasi dan peningkatan efisiensi organisasi (peningkatan margin keuntungan, peningkatan efisiensi pengambilan keputusan). Gorla *et al.* (2010) menemukan bahwa informasi yang berkualitas akan meningkatkan performa organisasi dalam hal efisiensi biaya dan efektivitas pengambilan keputusan. Sejalan dengan hasil tersebut, Torkestani *et al.* (2014), Kadir *et al.* (2015), Ali *et al.* (2016), Bahari dan Mahmud (2018), dan Al-Okaily *et al.* (2020) juga menemukan bahwa informasi yang berkualitas akan memberikan dampak yang signifikan pada peningkatan kinerja organisasi khususnya dalam meraih efisiensi biaya operasional.

Kepuasan pengguna merupakan persepsi pengguna atas kinerja suatu sistem yang dihasilkan dengan membandingkan harapan pengguna dengan hasil aktual yang dicapai atas penggunaan suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna akan kualitas informasi suatu sistem akan muncul ketika sistem tersebut dapat memfasilitasi pencapaian tujuan organisasi dalam hal efisiensi biaya dan efektivitas pengambilan keputusan. Penelitian terdahulu seperti yang dilakukan Ghanem dan Sulaiman (2016) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna akhir dapat memediasi pengaruh kualitas informasi Management Accounting System (MAS) terhadap kinerja keuangan organisasi pada sektor

perbankan di Libya. Sejalan dengan hasil tersebut, Wahyudi *et al.* (2017) menemukan bahwa kualitas informasi DAPODIK berpengaruh tidak langsung signifikan terhadap manfaat bersih yang diperoleh sekolah melalui kepuasan pengguna, yang berarti semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan sistem DAPODIK akan menyebabkan semakin tinggi kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut dan menyebabkan semakin tinggi pula manfaat bersih yang dapat diperoleh sekolah. Putra dan Nusraningrum (2022) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa kepuasan pengguna dapat memediasi pengaruh kualitas informasi terhadap kesuksesan implementasi ERP dalam organisasi. Berdasarkan uraian tersebut serta adanya hubungan yang signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna serta kepuasan pengguna dengan kinerja organisasi yang ditemukan pada penelitian-penelitian sebelumnya, maka penelitian ini memprediksi bahwa kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kualitas informasi dan manfaat sistem informasi pada tingkat organisasi. Hipotesis yang dikemukakan adalah sebagai berikut.

H20: Kepuasan pengguna memediasi pengaruh kualitas informasi terhadap manfaat sistem informasi pada tingkat organisasi.

3.2.11.6 Kepuasan Pengguna Memediasi Hubungan Kualitas Sistem dan Manfaat Sistem Informasi

Kualitas sistem mencerminkan karakteristik yang melekat pada sistem yang bersangkutan seperti kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi untuk dapat menyediakan kebutuhan pengguna (DeLone & McClean, 2003). Kualitas sistem merupakan kualitas yang dirasakan dari sistem pemrosesan dan pengiriman informasi teknologi informasi, dan telah dioperasionalkan melalui aspek aksesibilitas, keandalan, waktu

respons, fleksibilitas, dan integrasi. Kualitas sistem yang didesain dengan baik berperan penting dalam meningkatkan kinerja pengguna berupa peningkatan kecepatan dan produktivitas kinerja individu dan efisiensi pelaksanaan pekerjaan.

Wixom dan Watson (2001) mengungkapkan bahwa kualitas sistem khususnya dalam kasus penyimpanan data telah terbukti berhubungan positif dengan manfaat bersih yang dirasakan dalam hal produktivitas individu dan kemudahan pengambilan keputusan sehingga akan menghasilkan peningkatan efisiensi internal organisasi. Kositanurit *et al.* (2006) dalam penelitiannya menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kinerja individual dalam lingkungan yang menggunakan ERP System. Zheng *et al.* (2013) dalam penelitiannya menemukan bahwa persepsi kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi keuntungan yang akan diperoleh individu. Sejalan dengan itu, Ali dan Younes (2013) menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja pengguna sistem informasi di perusahaan-perusahaan Tunisia.

Kepuasan pengguna dimanifestasikan melalui perasaan afektif yang dibangun dari waktu ke waktu melalui serangkaian interaksi sehingga menjadi sekumpulan pengalaman interaktif yang subjektif. Kemampuan suatu sistem yang dapat menopang dan mendukung kinerja pengguna dalam organisasi akan meningkatkan kepuasan pengguna atas kualitas sistem tersebut. Penelitian sebelumnya yang dilakukan Dewi *et al.* (2017) dan Aini *et al.* (2021) menemukan bahwa kepuasan pengguna dapat memediasi pengaruh kualitas sistem terhadap kinerja individu pengguna sistem Informasi keuangan (SIPKD dan Siskeudes), perasaan puas yang timbul atas kualitas sistem informasi yang memberikan banyak manfaat dan kemudahan dalam melaksanakan pekerjaan secara tidak langsung dapat meningkatkan kinerja pengguna sistem informasi yang

menjalankannya. Sejalan dengan hasil itu, Hidayatullah *et al.* (2022) juga menemukan bahwa kepuasan pengguna dapat memediasi pengaruh kualitas sistem terhadap manfaat bersih pengguna aplikasi PeduliLindungi di bidang pariwisata Kota Malang. Berdasarkan uraian tersebut serta adanya hubungan yang signifikan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna serta kepuasan pengguna dengan kinerja individu yang ditemukan pada penelitian-penelitian sebelumnya, maka penelitian ini memprediksi bahwa kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kualitas sistem dan manfaat sistem informasi pada tingkat individu. Hipotesis yang dikemukakan adalah sebagai berikut.

H21: Kepuasan pengguna memediasi pengaruh kualitas sistem terhadap manfaat sistem informasi pada tingkat individu.

Sistem yang dirancang, dikembangkan, dan diimplementasikan dengan baik merupakan syarat yang dibutuhkan untuk memberikan manfaat bagi organisasi berupa pengurangan biaya, peningkatan pendapatan, dan peningkatan efisiensi proses bisnis melalui pengambilan keputusan yang lebih baik. Torkestani *et al.* (2014) menemukan bahwa kualitas sistem yang digunakan berpengaruh pada kinerja perusahaan asuransi di Iran. Selain itu, Ali *et al.* (2016) menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh pada kinerja perusahaan besar di Malaysia yang menggunakan teknologi sistem informasi. Sejalan dengan itu, Al-Okaily *et al.* (2020) juga menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kinerja organisasi perusahaan-perusahaan Yordania yang terdaftar di Bursa efek.

Kepuasan pengguna menggambarkan penilaian subjektif pengguna atas interaksi yang dibangun dari waktu ke waktu sehingga menjadi sekumpulan pengalaman interaktif. Kepuasan pengguna atas dampak positif kualitas sistem

yang digunakan merupakan tolok ukur keberhasilan penerapan sistem tersebut dalam organisasi. Kepuasan yang timbul atas kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dalam mendukung aktivitas organisasi dapat membantu organisasi untuk mencapai kinerja yang diharapkan khususnya dalam kaitannya dengan efisiensi biaya dan peningkatan penerimaan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan Serumaga-Zake (2017) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dapat memediasi pengaruh kualitas sistem terhadap persepsi manfaat bersih yang diperoleh organisasi yang menggunakan *Business Intelligence System* di Afrika Selatan. Sejalan dengan hasil tersebut, Putra dan Nusraningrum (2022) juga menemukan bahwa kepuasan pengguna dapat memediasi kualitas sistem dan keberhasilan implementasi ERP dalam perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut serta adanya hubungan yang signifikan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna serta kepuasan pengguna dengan kinerja organisasi yang ditemukan pada penelitian-penelitian sebelumnya, maka penelitian ini memprediksi bahwa kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kualitas sistem dan manfaat sistem informasi pada tingkat organisasi. Hipotesis yang dikemukakan adalah sebagai berikut.

H22: Kepuasan pengguna memediasi pengaruh kualitas sistem terhadap manfaat sistem informasi pada tingkat organisasi.

3.2.11.7 Kepuasan Pengguna Memediasi Hubungan Kualitas Layanan dan Manfaat Sistem Informasi

Kualitas layanan merupakan perbandingan antar harapan normatif pengguna untuk layanan dan persepsi mereka tentang kinerja layanan tersebut. Kualitas layanan merupakan kualitas dari dukungan atau bantuan yang diterima

oleh pengguna dari pengembang sistem atau petugas yang berkaitan dengannya, yang mencakup tingkat responsivitas, akurasi, keandalan dukungan, serta kompetensi teknis dan empati dari petugas layanan. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan dalam mengukur kesuksesan sistem informasi (DeLone dan McLean, 2003). Kualitas layanan memberikan kontribusi besar pada efektivitas sistem informasi dalam mendukung kinerja individu maupun organisasi berupa efisiensi waktu penyelesaian masalah, peningkatan ketrampilan dan pengetahuan pengguna, dan mendukung produktivitas pengguna.

Alhendawi dan Baharudin (2013) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kinerja kontekstual individu dalam menggunakan sistem informasi berbasis web. Selain itu, Bahari dan Mahmud (2018) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual pengguna sistem informasi di Malaysia. Sejalan dengan itu, Hidayatullah *et al.* (2022) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih pengguna aplikasi PeduliLindung di kota Malang.

Layanan yang berkontribusi pada penyelesaian tugas, peningkatan ketrampilan serta mendukung produktivitas pengguna akan menimbulkan perasaan puas atas kualitas layanan yang disediakan oleh pengembang SI tersebut. Beberapa peneliti (misalnya Floropoulos *et al.*, 2010; Chen *et al.*, 2013; Al-Khowaiter *et al.*, 2013; Rana *et al.*, 2015; dan Hadi *et al.*, 2019) menunjukkan tingkat layanan yang diberikan pengembang sistem dalam kaitannya dengan operasionalisasi sistem sangat memengaruhi kepuasan pengguna dari suatu sistem yang diadopsi. Kepuasan tersebut akan memotivasi pengguna untuk

menunjukkan reaksi yang positif untuk bekerja secara lebih baik. Beberapa peneliti sebelumnya seperti Iivari (2005), Petter *et al.*(2008), Petter dan McLean (2009) menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi pengguna, semakin tinggi kepuasan pengguna atas penggunaan suatu sistem maka akan memberikan dampak pada peningkatan kinerja pengguna tersebut.

Kepuasan yang timbul atas layanan yang diberikan oleh pengembang SI atau departemen layanan SI dapat memberikan dampak yang positif bagi individu berupa efisiensi waktu penyelesaian masalah, peningkatan pengetahuan dan keterampilan serta peningkatan produktivitas pengguna yang akan mendorong tercapainya peningkatan efisiensi internal organisasi berupa pengurangan biaya dan ketepatan pengambilan keputusan. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Satuti *et al.* (2020) yang menemukan bahwa kepuasan mahasiswa dapat memediasi kualitas layanan *e-learning* terhadap prestasi akademik mahasiswa Akuntansi, semakin tinggi kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan *e-learning* akan berpengaruh pada pencapaian prestasi akademik mahasiswa. Sejalan dengan hasil tersebut, Mulyapradana *et al.* (2021) juga menemukan bahwa kepuasan pengguna dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap kualitas pengambilan keputusan pengguna SIAKAD pada tiga perguruan tinggi swasta di wilayah Karisidenan Pekalongan. Berdasarkan uraian tersebut serta adanya hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna serta kepuasan pengguna dengan kinerja individu yang ditemukan pada penelitian-penelitian sebelumnya, maka penelitian ini memprediksi bahwa kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kualitas layanan dan manfaat sistem informasi pada tingkat individu. Hipotesis yang dikemukakan sebagai berikut.

H23: Kepuasan pengguna memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap manfaat sistem informasi pada tingkat.

Layanan yang diberikan oleh pengembang SI bagi organisasi dapat menentukan keberhasilan organisasi tergantung pada seberapa baik layanan SI disampaikan. Layanan SI yang disampaikan tepat waktu dan dapat diandalkan akan menghasilkan pengambilan keputusan yang tepat waktu dan efisien, yang pada gilirannya mengarah pada efisiensi internal organisasi yang lebih baik. Peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh Gorla *et al.* (2010) menemukan bahwa layanan yang berkualitas tinggi kepada pengguna seperti memberikan informasi yang cepat dan dapat diandalkan dapat memberikan peningkatan produktivitas pengguna yang dapat menyebabkan kinerja organisasi menjadi lebih baik. Kadir *et al.* (2015) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih penerapan *ERP System* pada perusahaan telekomunikasi di Malaysia. Sejalan dengan hasil tersebut, Serumaga-Zake (2016) juga menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap persepsi manfaat bersih yang diperoleh organisasi yang menggunakan *Business Intelligence System* di Afrika Selatan.

Kepuasan yang timbul atas layanan yang diberikan oleh pengembang SI atau departemen layanan SI dapat memberikan dampak yang positif bagi individu berupa efisiensi waktu penyelesaian masalah, peningkatan pengetahuan dan keterampilan serta peningkatan produktivitas pengguna yang akan mendorong tercapainya peningkatan efisiensi internal organisasi berupa pengurangan biaya dan ketepatan pengambilan keputusan. Hal tersebut sesuai dengan, Kadir *et al.* (2015) yang menemukan bahwa kepuasan pengguna dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap manfaat bersih penerapan ERP

System pada perusahaan telekomunikasi di Malaysia. Serumaga-Zake (2016) menemukan bahwa kepuasan pengguna dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap persepsi manfaat bersih yang diperoleh organisasi yang menggunakan BI *Business Intelligence System* di Afrika Selatan. Selain itu, Ismail *et al.* (2017) menemukan bahwa kepuasan pengguna dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap manfaat bersih organisasi yang menerapkan *ERP System*. Berdasarkan uraian tersebut serta adanya relasi yang kuat antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna serta kepuasan pengguna dengan kinerja organisasi yang ditemukan pada penelitian-penelitian sebelumnya, maka penelitian ini memprediksi bahwa kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kualitas layanan dan manfaat sistem informasi pada tingkat organisasi. Hipotesis yang dikemukakan adalah sebagai berikut.

H24: Kepuasan pengguna memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap manfaat sistem informasi pada tingkat organisasi.

3.2.11.8 Kepuasan Pengguna Memediasi Hubungan Kualitas Desain Interaksi dan Manfaat Sistem Informasi

Human Computer Interaction merupakan bidang ilmu yang secara khusus mempelajari bagaimana manusia berinteraksi dengan komputer dalam kehidupan sehari-hari mereka. Interaksi Manusia dan Komputer (*Human Computer Interaction*) merupakan bidang ilmu yang mempelajari bagaimana mendesain, mengevaluasi, dan mengimplementasikan sistem komputer yang interaktif sehingga dapat digunakan oleh manusia dengan mudah. Desain interaksi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan bidang ilmu ini. Desain interaksi adalah merancang produk interaktif untuk mendukung cara orang berkomunikasi dan berinteraksi dalam kehidupan pekerjaan dan sehari-

hari mereka (Preece *et al.*, 2019). Suatu sistem yang memiliki desain interaksi yang baik akan mengarahkan dan membantu pengguna dalam mengoperasikan sistem tersebut secara optimal dalam aktivitas operasional mereka sehari-hari.

Peneliti-peneliti terdahulu seperti Blackler (1995) menemukan bahwa faktor interaksi termasuk umpan balik, komunikasi, interaksi sosial, dan sifat-sifat kepribadian lainnya memengaruhi kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan Lin (2010) menemukan bahwa kualitas desain interaksi termasuk desain interface memiliki hubungan positif dengan kegunaan atau kinerja karyawan. Sejalan dengan itu, Alhendawi dan Baharudin (2013) menemukan bahwa kualitas desain interaksi dalam bentuk kualitas user interface dan kualitas komunikasi memengaruhi kinerja karyawan dalam menggunakan sistem informasi berbasis web.

Desain interaksi merupakan salah satu faktor penting yang menyangkut keinginan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu produk atau sistem khususnya berkaitan dengan persepsi kemudahan dan kesenangan. Penelitian yang dilakukan Alhendawi dan Baharudin (2013) menemukan bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara kualitas desain interaksi, yang diwakili kualitas antarmuka pengguna (*user interface*) dan kualitas komunikasi, dengan kepuasan pengguna dan efektivitas pada tingkat yang signifikan. Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seorang pengguna yang timbul setelah membandingkan harapan dengan kinerja dari suatu produk. Sebuah sistem informasi yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna (Livari, 2005).

Kualitas desain interaksi yang memungkinkan pengguna menavigasi suatu sistem dengan mudah dan meningkatkan interaksi dengan sesama pengguna akan melahirkan kepuasan pengguna atas sistem tersebut. Kepuasan

yang timbul tersebut akan mendorong peningkatan produktivitas, kemudahan dan kecepatan penyelesaian pekerjaan, peningkatan performa kerja serta efektivitas pengambilan keputusan dalam organisasi. Alhendawi Baharudin (2013) dalam penelitiannya menemukan bahwa kepuasan pengguna dapat memediasi pengaruh kualitas desain interaksi terhadap kinerja kontekstual pengguna sistem informasi manajemen berbasis web. Berdasarkan uraian tersebut serta adanya relasi yang kuat antara kualitas desain interaksi dengan kepuasan pengguna serta kepuasan pengguna dengan kinerja individu yang ditemukan pada penelitian-penelitian sebelumnya, maka penelitian ini memprediksi bahwa kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kualitas desain interaksi dan manfaat sistem informasi pada tingkat individu. Hipotesis yang dikemukakan adalah sebagai berikut.

H25: Kepuasan pengguna memediasi pengaruh kualitas desain interaksi terhadap manfaat sistem informasi pada tingkat individu.

Sistem informasi yang dibangun dengan desain interaksi yang baik memberikan peluang bagi organisasi dalam meningkatkan kecepatan pengambilan keputusan dan efisiensi biaya operasional. Kualitas desain interaksi dapat diwakili oleh *web desain*, desain antarmuka, grafis, komunikasi, interaksi sosial dan *feedback* (Alhendawi dan Baharudin, 2013). *User interface* suatu SI mendorong percepatan proses bisnis organisasi dengan menawarkan kemudahan (*easy of use*) dalam pengaplikasiannya. Sedangkan, *communication tools* berupa *feedback*, forum diskusi dan *Frequently Asked Questions* (FAQ) memungkinkan organisasi untuk meningkatkan efisiensi pemecahan masalah dan penyaluran informasi yang reliabel sehingga keputusan yang diambil memberikan dampak positif bagi organisasi. Penelitian yang dilakukan So dan Smith (2002) menemukan bahwa grafik yang berwarna (*colour graphics*) dapat

meningkatkan proses pengambilan keputusan manajemen dalam organisasi. Sejalan dengan itu, Speier dan Morris (2003) menemukan bahwa *query interface design* berpengaruh positif terhadap kinerja pengambilan keputusan manajemen. Selain itu, Bu *et al.* (2022) menemukan juga bahwa kekhasan desain produk antar organisasi akan meningkatkan kinerja perusahaan di pasar.

Kepuasan pengguna atas kontribusi dari suatu sistem yang diterapkan dalam organisasi timbul dari serangkaian interaksi intensif pengguna dengan sistem tersebut dalam aktivitas operasional organisasi. organisasi yang menemukan bahwa anggotanya dapat memahami dengan mudah desain suatu sistem misalnya perintah, fungsi, dan fasilitas yang disediakan oleh sistem tersebut untuk menunjang segala aktivitas atau pekerjaan yang dilakukan akan mengarahkan pada perasaan puas terhadap sistem tersebut. Alhendawi dan Baharudin (2013) menemukan bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara kualitas desain interaksi dengan kepuasan pengguna pada tingkat yang signifikan. Desain interaksi yang baik dari suatu aplikasi akan menuntun pengguna bagaimana memanfaatkan segala perintah, fungsi, dan fasilitas yang disediakan oleh sistem tersebut untuk menunjang segala aktivitas atau pekerjaan yang dilakukan. Kemudahan dan kesenangan yang diperoleh pada saat menggunakan sistem tersebut akan mengarahkan pada perasaan puas terhadap sistem tersebut. Penelitian yang dilakukan Gelderman (1998) dan Law & Ngai (2007) menemukan bahwa kepuasan memiliki hubungan yang erat dengan kinerja organisasi dari sisi produktivitas, biaya, profitabilitas dan pendapatan.

Kualitas desain interaksi yang memungkinkan pengguna menavigasi suatu sistem dengan mudah dan meningkatkan interaksi dengan sesama pengguna akan melahirkan kepuasan pengguna atas sistem tersebut. Kepuasan

yang timbul tersebut akan mendorong peningkatan produktivitas, kemudahan dan kecepatan penyelesaian pekerjaan, peningkatan performa kerja serta efektivitas pengambilan keputusan dalam organisasi. Wilson *et al.* (2019) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dapat memediasi kualitas desain web terhadap kemampuan perusahaan dalam meningkatkan keinginan membeli kembali pelanggan pada produk perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut serta adanya relasi yang kuat antara kualitas desain interaksi dengan kepuasan pengguna serta kepuasan pengguna dengan kinerja individu yang ditemukan pada penelitian-penelitian sebelumnya, maka penelitian ini memprediksi bahwa kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kualitas desain interaksi dan manfaat sistem informasi pada tingkat organisasi. Hipotesis yang dikemukakan adalah sebagai berikut.

H26: Kepuasan pengguna memediasi pengaruh kualitas desain interaksi terhadap manfaat sistem informasi pada tingkat organisasi.