

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN
DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA SISTEM APLIKASI KEUANGAN
TINGKAT INSTANSI (SAKTI)**

Jus Samuel Sihotang

Widyaiswara Balai Diklat Keuangan Medan
jus.heinel@gmail.com

Abstract

This research dealt with four variables, namely system quality, service quality, information quality and user satisfaction. The aim of this research was to know whether there was an effect of system quality, service quality and information quality to SAKTI user satisfaction. The sample of this research was 83 staffs in KPPN North Sumatera who uses SAKTI. The research data was analyzed by using Multiple Linear Regression Analysis which was calculated by SPSS 2.2. From the data analysis, it was found that the implementation of SAKTI applications empirically has been successful. Based on four proposed hypotheses, all of them are proven and accepted. The service system affected the highest value. It also showed that there was a positive effect of system quality, service quality and information quality to SAKTI user satisfaction. To sum up, It is essential to strengthen and expand the SAKTI as an effort to improve the quality and accountability of integrated state financial management.

Keywords: *system quality, service quality, information quality, user satisfaction*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini, pemerintah sedang menggalakkan kebijakan baru dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintahan pusat dan daerah. Kebijakan tersebut diwujudkan melalui penerapan Electronic Government (*E-Government*). Kebijakan ini dianggap sebagai langkah yang memanfaatkan percepatan perkembangan teknologi di bidang sektor publik. Langkah ini juga memperkecil peluang semakin tertinggalnya sektor publik jika dibandingkan dengan sektor privat.

E-government adalah sebuah konsep yang multidimensi dan juga kompleks (Ndou, 2004). Eggers dan Joel (2015) mendeskripsikan e-government sebagai penggunaan teknologi dengan tujuan meningkatkan proses akses dan pengiriman informasi dan juga layanan pemerintahan demi memberikan keuntungan kepada masyarakat dan pegawai.

Indonesia melalui pemerintahannya menciptakan sebuah gagasan yang disebut Dalam bidang keuangan Negara, *e-government* diwujudkan dalam bentuk *Integrated Financial Management Information System (IFMIS)* sebagai perwujudan manajemen keuangan publik yang modern. Sebagai suatu upaya untuk memenuhi tuntutan tersebut, Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPB), Kementerian Keuangan, telah mengembangkan suatu sistem aplikasi terintegrasi yang diimplementasikan pada seluruh satuan kerja (satker) instansi pemerintah pusat pengelola Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) di seluruh Indonesia yang diberi nama Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI).

SAKTI merupakan sebuah aplikasi sebagai bagian IFMIS yang digunakan secara *mandatory* oleh instansi/satuan kerja pengelola dana yang bersumber dari APBN. Sistem ini dibangun guna mendukung prinsip-prinsip pengelolaan keuangan yang tertib, efektif, efisien, ekonomis, transparan, akuntabel, terintegrasi dan berbasis kinerja. Fitur utama SAKTI antara lain ialah integrasi basis data, *single entry point*, menerapkan akuntansi berbasis akrual, dan jaminan keamanan data.

SAKTI sebagai suatu sistem informasi yang berskala nasional yang berbiaya besar, juga berisiko mengalami kegagalan dalam implementasinya. DJPB Kementerian Keuangan yang

bertanggung jawab dalam pengembangan SAKTI harus menjadikannya sebagai salah satu prioritas utama dalam inisiatif strategis. Apalagi dalam tahap *piloting* awal, Nasrudin (2017) menyebutkan masih ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan fitur aplikasi yang rumit (*unsimplicity*) karena dinilai terlalu canggih, sinyal internet yang tidak stabil, belum bisa menampilkan laporan secara utuh, minimnya pelatihan teknis, kurangnya komunikasi antar admin dengan operator, baik pusat dan daerah serta masalah-masalah lainnya (Amriani & Iskandar, 2019).

Kesuksesan implementasi suatu sistem informasi dapat dilihat dari kepuasan penggunaannya saat memakai sistem tersebut. Kepuasan pengguna dapat dikategorikan sebagai sebuah perilaku seseorang karena orang tersebut akan menggunakan suatu sistem secara kontinyu jika ia mendapatkan manfaat dan kepuasan dari sistem tersebut. Kepuasan pengguna SAKTI dapat dilihat dari kepuasan para pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan para pengguna. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi.

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan isu penting karena kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator kesuksesan implementasi sistem informasi. Pengukuran kesuksesan sistem informasi yang efektif sulit dilakukan secara langsung seperti pengukuran biaya-manfaat (Laudon dan Laudon, 2000). Penggunaan analisis biaya-manfaat tidak dapat dilakukan secara sempurna karena tidak semua manfaat bisa dikuantifikasi. Kesulitan ini mendorong banyak peneliti mengembangkan model untuk mengukur kesuksesan implementasi sistem informasi, salah satunya dengan mengukur dari perspektif pengguna, yaitu kepuasan pengguna sistem informasi (Utama, 2017).

Alasan lain yang menjadikan isu ini penting karena implementasi SAKTI masih belum memenuhi harapan pengguna, hal ini disebabkan oleh kesalahan-kesalahan teknis perangkat keras, perangkat lunak, pengguna, penyedia layanan serta adanya persepsi keraguan individu terhadap penggunaan sistem informasi akan meningkatkan kinerjanya. Banyak sistem teknologi informasi gagal karena aspek teknisnya, yaitu kualitas teknis sistem teknologi informasi yang buruk dan banyak mengandung kesalahan-kesalahan sintak, kesalahan-kesalahan logik, dan bahkan kesalahan-kesalahan informasi (Hartono, 2007). Walaupun kualitas teknis sistem informasi sudah membaik, masih juga terdengar banyak sistem informasi yang gagal diterapkan. Oleh karena itu, diperlukan pengukuran kesuksesan implementasi sistem informasi, yang nantinya hasil pengukuran digunakan untuk perbaikan SAKTI di masa depan.

Kepuasan pengguna sistem informasi ini perlu diteliti karena adanya konflik signifikansi pada penelitian-penelitian sebelumnya. Misalnya, penelitian yang dilakukan Rukmiyati dan Budiarta (2016) terhadap pengguna akhir *software* akuntansi hotel berbintang di Provinsi Bali. Hasil yang diperoleh kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini sejalan dengan Indriasari (2008), Saleh, Darwanis, dan Bakar (2012), dan Nursudi (2013). Peneliti lain seperti Harjito, Achyani, dan Payamta (2015) menyatakan kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Alasan tidak berpengaruh karena pengguna yang berinteraksi dengan sistem bersifat insidental dan masih dimungkinkan pengadaan langsung tanpa *E-Procurement*. Penelitian ini akan mengukur kesuksesan implementasi SAKTI dengan melihat pengaruh antara variabel kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam rancangan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apa pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk :

1. Menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pelanggan.
2. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

2.1 Kualitas Sistem

Mengukur kualitas dari suatu sistem informasi bukanlah suatu hal yang mudah, hal ini disebabkan tidak adanya kriteria yang menjadi standar dalam menentukan kualitas sistem informasi itu sendiri. Pengukuran kualitas sistem dapat dilakukan dengan melihat efektifitas suatu sistem informasi yang dijalankan di dalam perusahaan.

Kualitas sistem informasi menjadi hal penting untuk diukur untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem informasi. Pengguna sistem informasi akuntansi akan menggunakan sistem informasi dan merasa puas apabila sistem tersebut mempercepat dan memudahkan pekerjaan, fleksibel dengan kebutuhan pengguna, mudah diakses dan dapat menghasilkan informasi dengan cepat.

Kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem itu sendiri, dan merupakan aspek yang diharapkan dari sistem (DeLone dan McLean, 1992). Pengguna akan berharap sebuah sistem mudah digunakan, sehingga dapat membantu penyelesaian tugas serta menghemat waktu penyelesaian tugas. Kualitas sistem yang baik akan memenuhi kriteria reliabel, mudah diakses, fleksibel, terintegrasi (Wibowo et al., 2018).

2.2 Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna jasa yang diberikan oleh penyedia program aplikasi. Persepsi kualitas layanan akan mempengaruhi pengalaman seseorang dan dapat memprediksi perilaku seseorang di masa yang akan datang. Persepsi kualitas layanan yang baik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan juga secara tidak langsung dapat meningkatkan kinerja perusahaan tersebut.

Parasuraman, et.al (1991) dan Gronroos (1994), menyatakan bahwa kualitas layanan adalah merupakan evaluasi keseluruhan dari fungsi jasa yang diterima secara aktual oleh pelanggan (kualitas teknis), dan bagaimana cara layanan tersebut disampaikan (kualitas fungsional).

Apabila layanan yang diterima dan dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan maka kualitas layanan tersebut dianggap sebagai kualitas yang baik, dan sebaliknya apabila kualitas layanan yang diterima dan dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan pelanggan maka kualitas layanan tersebut dipersepsikan buruk. Baik dan buruknya kualitas layanan dilihat dari sudut pandang pelanggan, bukan pada penyedia jasa.

Berdasarkan definisi diatas, kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui tingkat layanan yang dapat diberikan sistem informasi yang dapat diwujudkan dengan memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan ekspektasi pengguna sistem informasi.

2.3 Kualitas Informasi

Kualitas informasi diartikan sebagai ukuran-ukuran dari keluaran sistem itu sendiri (DeLone dan McLean 1992; 2003). Seseorang akan merasa lebih puas ketika mereka mendapatkan informasi yang berkualitas (Wixom dan Todd, 2005; Koh et al., 2010; Xu et al., 2013).

Menurut O'Brien (2011) kualitas informasi (*information quality*) sebagai berikut:

“Information quality that is, information products whose characteristics, attributes, or qualities help to make the information more valuable to them.”

Definisi diatas dapat diartikan kualitas informasi yaitu produk informasi yang karakteristik, atribut, atau sifatnya membantu untuk membuat informasi yang lebih berharga bagi mereka. Maksud mereka disini adalah para pengguna.

Menurut Susanto, (2013). Kualitas informasi bahwa:

“Informasi yang berkualitas adalah informasi yang mempunyai keakurasian, kecepatan dan kesesuaian dengan kebutuhan manajemen dan kelengkapan dari informasi yang dihasilkan”. Berdasarkan beberapa pengertian diatas kualitas informasi adalah kualitas keluaran yang berupa suatu informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem informasi. Kualitas informasi berpusat pada bagaimana penilaian pengguna informasi terhadap manfaat atau tingkat kepentingan dari informasi tersebut.

2.4 Kepuasan Pengguna

Salah satu tolak ukur kesuksesan penerapan sebuah sistem informasi adalah kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dapat dikatakan sebagai perilaku karena seorang pengguna akan menggunakan sistem secara berulang jika ia merasakan manfaat dan memperoleh kepuasan dari sistem tersebut. Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dapat dilihat dari kepuasan para pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan para pengguna.

Doll dan Torkzadeh dalam Saleh, Darwanis, dan Bakar (2012) mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai berikut:

“End-user satisfaction is affective attitude towards a specific computer application by someone who interacts with the application directly.”

Dapat diartikan bahwa kepuasan pengguna akhir adalah sikap afektif terhadap sebuah aplikasi komputer oleh seseorang yang berinteraksi langsung dengan aplikasi tersebut.

Menurut Rainer and Harrison dalam Molola Bosede Ajoye Miss (2014) bahwa:

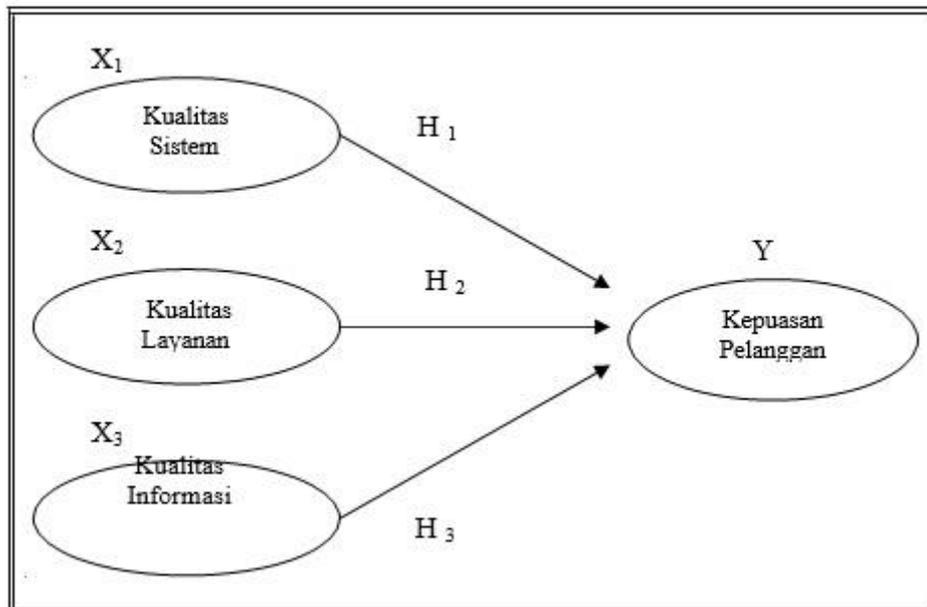
“The end-user satisfaction is regarded as the individual’s attitude toward computer uses, or related activities required to perform tasks in an organization.”

Pengertian diatas dapat diartikan bahwa kepuasan pengguna akhir dianggap sebagai sikap individu terhadap penggunaan komputer, atau kegiatan terkait yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas dalam sebuah organisasi.

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna merupakan perasaan puas yang dirasakan oleh pengguna yang menggunakan suatu sistem informasi karena sistem informasi itu membantu mempermudah, menyederhanakan pekerjaan para penggunanya dalam sebuah perusahaan sehingga meningkatkan kinerja karyawan. Jika pengguna sistem informasi puas dan percaya akan sistem informai, maka mereka akan menggunakan sistem informasi tersebut dalam melaksanakan aktivitasnya.

B. Kerangka Konseptual

Berdasarkan tinjauan pustaka dan konsep - konsep dasar penelitian terdahulu, maka disusun sebuah kerangka pemikiran teoritis yang merupakan kombinasi dari teori dan hasil penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, sebagaimana disajikan pada Gambar 2.1 :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian penjelasan (*explanatory research*), yang mencoba menjelaskan fenomena yang ada. Penelitian penjelasan biasanya melalui pengujian hipotesis yang menjelaskan sifat hubungan tertentu, menentukan perbedaan antar kelompok, dan menentukan kebebasan dua atau lebih faktor dalam situasi. Tujuan penelitian untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SAKTI. Penelitian ini dilakukan di wilayah Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) di Sumatera Utara.

Populasi penelitian ini adalah semua staf pengguna SAKTI di seluruh Satuan Kerja KPPN yang ada di Sumatera Utara. Populasi penelitian sejumlah 165 orang. Metode *sampling* yang digunakan adalah metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih sebagai sampel penelitian.

Adapun teknik *sampling* yang digunakan adalah metode *purposive sampling* dengan pertimbangan tertentu (*judgment sampling*), yaitu pengambilan sampel berdasarkan “penilaian” (*judgment*) peneliti mengenai siapa-siapa saja yang pantas atau memenuhi persyaratan untuk dijadikan sampel sehingga terpilih 83 orang sebagai sampel. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari sumber aslinya. Peneliti memberikan kuesioner kepada responden. Responden diminta untuk menyatakan derajat persetujuan mereka atas pertanyaan-pertanyaan yang ada di kuesioner dengan menggunakan *Skala Likert*. Untuk mempermudah dalam menganalisis data maka peneliti menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Data dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui hubungan sebab akibat dengan menentukan nilai Y (sebagai variabel dependen) dan untuk menaksir nilai-nilai yang berhubungan dengan X (sebagai variabel independen), dengan menggunakan rumus statistik atau model matematis.

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan pelanggan

X1 = Kualitas Produk

X2 = Kualitas Layanan

X3 = Persepsi harga

β_{123} = Koefisien regresi yang hendak diteliti

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel satu dengan variabel lain yang dinyatakan dalam bentuk persamaan matematik. Hasil perhitungan tersebut diperoleh menggunakan aplikasi SPSS versi 22.0, adalah sebagai berikut:

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,553	1,710		,908	,367		
kualitas sistem (X1)	,182	,071	,278	2,573	,012	,813	1,230
kualitas layanan (X2)	,203	,066	,301	3,079	,003	,991	1,009
kualitas informasi (X3)	,192	,106	,196	1,816	,073	,811	1,233

a. Dependent Variabel: Kepuasan pengguna (Y)

Tabel 4.1 Hasil Estimasi Linier Berganda

Berdasarkan hasil perhitungan Regresi Linear Berganda menggunakan SPSS versi 22, maka dapat disimpulkan persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini adalah:

$$Y = 1,553 + 0,182X_1 + 0,203X_2 + 0,192X_3$$

Persamaan diatas mengindikasikan bahwa:

1. Variabel kualitas sistem (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,182.
2. Variabel kualitas layanan (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,203.
3. Variabel kualitas informasi (X3) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,192.

4.2 Uji Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). dalam pengambilan keputusan dalam uji t terdapat dua acuan, yaitu:

Berdasarkan nilai Signifikansi:

1. Jika nilai signifikansi < probabilitas 0,05 maka terdapat pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), maka H_a diterima dan H_0 ditolak.
2. Jika nilai signifikansi > probabilitas 0,05 maka tidak terdapat pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Berdasarkan perbandingan nilai t Hitung dan t Tabel

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Hasil perhitungan Uji t diperoleh menggunakan aplikasi SPSS versi 22.0, adalah sebagai berikut:

		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,553	1,710		,908	,367		
	kualitas sistem (X1)	,182	,071	,278	2,573	,012	,813	1,230
	kualitas layanan (X2)	,203	,066	,301	3,079	,003	,991	1,009
	kualitas informasi (X3)	,192	,106	,196	1,816	,073	,811	1,233

a. Dependent Variabel: Kepuasan pengguna (Y)

Tabel 4.2 Hasil Linier Berganda Uji t

Berdasarkan hasil output SPSS, diperoleh interpretasi sebagai berikut:

1. Diperoleh nilai signifikansi pada variabel Kualitas Sistem (X_1) = 0,012 < 0,05 dan diketahui nilai $t_{hitung} = 2,573 > t_{tabel} = 1,9904$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. dengan kata lain, terdapat pengaruh positif Kualitas Sistem (X_1) secara signifikan terhadap Kepuasan pengguna (Y).
2. Diperoleh nilai signifikansi pada variabel Kualitas Layanan (X_2) = 0,003 < 0,05 dan diketahui nilai $t_{hitung} = 3,079 > t_{tabel} = 1,9904$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. dengan kata lain, terdapat pengaruh positif Kualitas layanan (X_2) secara signifikan terhadap Kepuasan pengguna (Y).
3. Diperoleh nilai signifikansi pada variabel Kualitas informasi (X_3) = 0,073 > 0,05 dan diketahui nilai $t_{hitung} = 1,816 < t_{tabel} = 1,9904$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. dengan kata lain, tidak terdapat pengaruh Kualitas informasi (X_3) secara signifikan terhadap Kepuasan pengguna (Y).

4.3 Uji Simultan (Uji F)

Uji F berguna untuk menguji apakah terdapat pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara simultan (gabungan). Dalam menarik kesimpulan dengan menggunakan Uji F, terdapat dua cara yang bisa digunakan sebagai acuan, yaitu:

Berdasarkan nilai Signifikansi:

1. Jika nilai signifikansi < probabilitas 0,05 maka variabel bebas (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat (Y), atau H_a diterima dan H_0 ditolak.
2. Jika nilai signifikansi > probabilitas 0,05 maka variabel bebas (X) secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y), maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Berdasarkan perbandingan nilai t Hitung dan t Tabel

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka variabel bebas (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka variabel bebas (X) secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

Hasil perhitungan Uji F diperoleh menggunakan aplikasi SPSS versi 22.0, adalah sebagai berikut:

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	80,060	3	26,687	8,872	,000 ^b
	Residual	237,627	79	3,008		
	Total	317,687	82			

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna (Y)

b. Predictors: (Constant), kualitas informasi (X3), kualitas layanan (X2), kualitas sistem (X1)

Tabel 4.2 Hasil Linier Berganda Uji F

Berdasarkan tabel output SPSS di atas terlihat bahwa nilai signifikansi = 0,000 < 0,05 dan diketahui nilai $F_{hitung} = 8,872 > 2,72 = F_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak atau dengan kata lain, kualitas sistem (X1), kualitas layanan (X2), dan kualitas informasi (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

B. Pembahasan

Berdasarkan paparan hasil analisis data melalui tabel-tabel di atas, ditemukan bahwa variabel kualitas sistem (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SAKTI. Hal ini dapat dilihat dari pengaruh yang muncul sebesar 0,182. Variabel kualitas layanan (X2) juga memberikan pengaruh sebesar 0,203. Variabel kualitas informasi (X3) juga memberikan pengaruh sebesar 0,192. Ketiga variabel tersebut memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SAKTI dan variabel kualitas layanan (X2) yang memberikan pengaruh paling besar.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SAKTI, maka diperoleh simpulan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SAKTI. Hal ini dibuktikan dengan nilai sig sebesar 0,182 sehingga hipotesis pertama diterima.
2. Variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SAKTI. Hal ini dibuktikan dengan nilai sig sebesar 0,203 sehingga hipotesis kedua diterima.
3. Variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SAKTI. Hal ini dibuktikan dengan nilai sig sebesar 0,192 sehingga hipotesis ketiga diterima.

B. Saran

Berdasarkan simpulan yang diperoleh dan adanya keterbatasan dalam penelitian ini, maka penulis memberikan saran-saran seperti penerapan sistem informasi berbasis teknologi informasi dapat dikembangkan untuk sistem-sistem yang lain di lingkungan Kementerian/Lembaga dengan menggunakan sistem yang lebih berkualitas, baik dari sisi proses maupun teknologi yang mendukungnya seperti hardware dan software yang handal serta ketersediaan jaringan yang memadai dan fleksibilitas yang lebih luas, tidak hanya mengandalkan jaringan intranet Kementerian Keuangan. Hal ini yang akan mendasari kepuasan pengguna yang berdampak pada peningkatan kinerja individu. Penyempurnaan sistem yang terus menerus yang merespon perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna akan meningkatkan kinerja Kementerian Keuangan dengan percepatan yang lebih tinggi.

Kuesioner penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pernyataan yang bersifat konfirmatori untuk menanggulangi adanya respon yang bias. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menambahkan indikator-indikator lainnya untuk mengobservasi variabel penelitian sehingga memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai sistem informasi yang diteliti. Peneliti mendorong agar DJPB, selaku penanggung jawab implementasi SAKTI, untuk melakukan perbaikan terhadap kualitas SAKTI secara menyeluruh dan berkelanjutan sehingga manfaat SAKTI dapat diperoleh secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Amriani, T. N., & Iskandar, A. (2019). *Kajian Ekonomi & Keuangan Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Aplikasi*. 1(1).
- DeLone, W. H., dan McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.
- DeLone, W. H., dan McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Eggers, W. D., dan Joel, B. (2015). *The Journey to Government's Digital Transformation*. Deloitte University Press.
- Harjito, Y., Achyani, F., Payamta (2015). Implementasi E-Procurement Ditinjau Dari Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi Dengan Menggunakan Model Delone dan McLean. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 18(1), 61-82.
- Hartono, J. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta, Indonesia: Andi.
- Indriasari, R. (2008). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Penggunaan Nyata Terhadap Kepuasan Pemakai: Studi pada Pemerintah Propinsi Sulawesi Tengah*. Unpublished Thesis, Universitas Brawijaya, Malang.
- Koh, C. E., Prybutok, V. R., Ryan, S. D., dan Wu, Y. (2010). A Model for Mandatory Use of Software Technologies : An Integrative Approach by Applying Multiple Levels of Abstraction of Information Science. *Informing Science: the International Journal of an Emerging Transdiscipline*, 13.
- Laudon, K.C., Laudon, J.P. (2000). *Management Information Systems: Organization and Technology in the Networked Enterprise*. Virginia, United States: Prentice Hall.
- Miss, Molola Bosedede Ajoye. 2014. *Information System User Satisfaction a Survey of The Post Graduate Philosophy and Practice*. e-Journal.
- Nasrudin, E. (2017). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sikap Penerimaan, Penggunaan dan Kepuasan Pengguna SAKTI*. Tesis: Program Studi Magister Akuntansi Universitas Sebelas Maret (UNS) Surabaya.
- Ndou, V. (2004). E-government for Developing Countries: Opportunities and Challenges. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 18(1), 1-24.
- O'Brien, James A. dan Marakas, George M. 2011. "Management Information Systems, 10th Edition". McGraw-Hill/ Irwin, New York.
- Rukmiyati., Budiarta. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan *Perceived Usefulness* pada Kepuasan Pengguna Akhir *Software Akuntansi*: Studi Empiris pada Hotel Berbintang di Provinsi Bali. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(1), 115-142.
- Saleh., Darwanis., Bakar, U. (2012). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kualitas Informasi Akuntansi Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Software Akuntansi pada Pemerintah Aceh. *Jurnal Akuntansi Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, 1(1), 110-124
- Susanto, Azhar, 2013. *Sistem Informasi Akuntansi, Struktur-Pengendalian-Resiko-Pengembangan*, edisi perdana, Yogyakarta: Andi.
- Utama, S. (2017). Peran Mediasi Kegunaan Persepsian Pada Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Keuangan Daerah (Sikd) (Studi Empiris Pada Pemerintah Kota Batu). Tesis: Program Studi Magister Akuntansi Universitas Brawijaya, Malang.
- Wibowo, D. P., Rosidi, R., & Purwanti, L. (2018). Determinan Kepuasan Sistem Perbendaharaan Dan Anggaran Negara (Studi Pada Direktorat Jenderal Perbendaharaan). *Jurnal Akuntansi Aktual*, 5(2), 108-120. <https://doi.org/10.17977/um004v5i22018p108>
- Wixom, B. H., dan Todd, P. A. (2005). A theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance. *Information Systems Research*, 16(1), 85-102.