

## DETERMINAN KEPUASAN DAN KINERJA PENGGUNA MODUL GLP SAKTI

<sup>1</sup>Hari Sugiyanto, <sup>1</sup>Miftahul Hadi , <sup>1</sup>Ria Dewi Ambarwati, <sup>2</sup>Anjahul Khuluq

<sup>1</sup>Politeknik Keuangan Negara STAN, Tangerang Selatan, Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Nusa Mandiri, Depok, Indonesia

Email: [miftahulhadi@pknstan.ac.id](mailto:miftahulhadi@pknstan.ac.id)

DOI: <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol6No2.pp205-214>

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the factors that influence user satisfaction and the net benefits (user performance) of the GLP SAKTI module derived from system quality, information quality and service quality. Respondents came from 10 ministries/agencies that have used the web version of the GLP SAKTI module. Sampling used non-probability sampling (voluntary sampling). The processed data came from questionnaires filled out by 49 samples of respondents. Data analysis was processed using SmartPLS software. The results showed that three of the four proposed hypotheses were accepted, namely the hypothesis effect of system quality and service quality on user satisfaction, and customer satisfaction on net benefits. One hypothesis is rejected, namely the effect of information quality on customer satisfaction. Based on the results of these hypotheses, it can be concluded that in general the use of the GLP SAKTI module has been running well, although it is necessary to increase the output or information of the GLP module.*

**Keyword:** AIS, Governmental Accounting, Modul GLP.

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dan manfaat bersih (kinerja pengguna) modul GLP SAKTI yang berasal dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Responden berasal dari 10 kementerian/lembaga yang telah menggunakan modul GLP SAKTI versi web. Pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling (voluntary sampling)*. Data yang diolah berasal dari kuesioner yang diisi oleh responden sebanyak 49 sampel. Analisis data diolah dengan menggunakan software SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga dari empat hipotesis yang diusulkan diterima yaitu hipotesis terkait pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, serta kepuasan pelanggan terhadap manfaat bersih. Adapun satu hipotesis ditolak yaitu pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil hipotesis tersebut dapat diambil kesimpulan secara umum penggunaan modul GLP SAKTI sudah berjalan dengan baik, walaupun perlu peningkatan output atau informasi dari modul GLP.

**Kata Kunci:** Sistem Informasi Akuntansi, Akuntansi Pemerintah, Modul GLP.

### PENDAHULUAN

Pada saat ini penggunaan sistem teknologi informasi sangat dibutuhkan dalam berbagai bidang termasuk dalam bidang akuntansi. Penggunaan teknologi informasi pada sektor publik dapat dilihat dari adanya berbagai macam inovasi, diantaranya Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi yang kemudian dikenal dengan nama SAKTI. Aplikasi SAKTI digunakan dalam proses pencatatan sampai dengan pelaporan akuntansi di Kementerian Negara/Lembaga.

Aplikasi SAKTI merupakan salah satu aplikasi yang digunakan dalam proses penyusunan Laporan Keuangan Pemerintah Pusat (LKPP). Aplikasi SAKTI sendiri terdiri dari beberapa modul, diantaranya modul akuntansi dan pelaporan (Kementerian Keuangan RI,

2018) atau modul *general ledger* atau biasa disebut modul GLP.

Penggunaan SAKTI di Kementerian Negara/Lembaga bersifat mandatory (wajib), tetapi proses pelaksanaannya dilakukan secara bertahap. Pada saat penelitian dilakukan ada 10 Kementerian Negara/Lembaga (K/L) yang sudah menggunakan SAKTI secara penuh. Hasil atau keluaran dari aplikasi SAKTI berupa Laporan Keuangan.

Evaluasi atas implementasi aplikasi yang sedang dijalankan bertujuan untuk menjaga agar aplikasi tersebut tetap berjalan dengan baik. Unsur yang digunakan untuk melakukan penilaian keberhasilan suatu sistem yang sedang digunakan diantaranya menggunakan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) yang didukung dengan faktor lain seperti

kualitas sistem, informasi dan layanan. Selain itu faktor lain yang dapat digunakan untuk mengukur adalah dampak pada pengguna. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai factor yang digunakan untuk mengukur atau menilai suatu sistem mempunyai peran yang dominan apabila suatu sistem tersebut mempunyai sifat wajib dalam penggunaannya (Urbach & Müller, 2012).

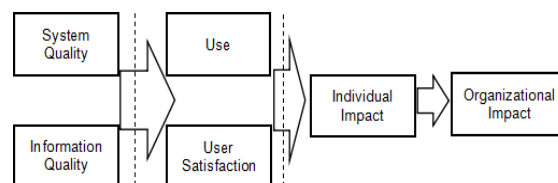
Penelitian sebelumnya mengenai implementasi SAKTI yang dilakukan oleh (Prabowo, 2017), (Pambudi, 2018) dan (Amriani & Iskandar, 2019) menghasilkan kesimpulan yang berbeda mengenai implementasi SAKTI. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis kesuksesan terkait modul GLP dalam implementasi SAKTI dengan menggunakan *Update Delone and McLane Informastin System Success Model (Update Delone and McLane ISSM)* yang dimodifikasi. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya selain menganalisis khusus modul GLP pada SAKTI dan versi SAKTI yang digunakan (penelitian sebelumnya menggunakan versi desktop sedangkan penelitian ini menggunakan versi *web*), perbedaan lain terkait dengan responden, penelitian ini menggunakan pengguna (*user*) SAKTI satuan kerja di 10 K/L yang telah menggunakan SAKTI.

Penggunaan *Update Delone and McLane ISSM* karena modelnya parsimony, yaitu model yang lengkap tetapi sederhana (Jogiyanto, 2007). Untuk melakukan analisis keberhasilan implementasi modul GLP dalam aplikasi SAKTI akan diproyeksikan melalui hubungan variabel yang digunakan dalam model, yaitu apakah *system quality* modul GLP, *information quality* modul GLP dan *service quality* modul GLP berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* modul GLP serta *user satisfaction* modul GLP berpengaruh positif terhadap *net benefit*.

## KAJIAN LITERATUR DAN PEGEMBANGAN HIPOTESIS

### Teori atau Model Keberhasilan Sistem Informasi *Delone and McLean*.

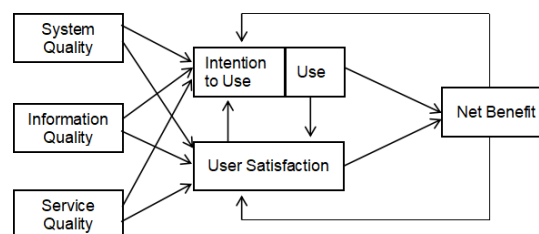
Model Model Keberhasilan Sistem Informasi *Delone and McLean* atau *Delone and McLane Information System Success Model (Delone and McLane ISSM)* dikembangkan oleh pada tahun 1992 oleh DeLone dan McLean. Model dan variable *Delone and McLane ISSM* dapat dilihat pada gambar 1 berikut.



Sumber: (DeLone & McLean, 1992)

Gambar 1. *Delone and McLane ISSM (1992)*

Pada tahun 2003, Delone dan McLean (2003) kemudian memperbarui modelnya, model dan variable dalam *Update Delone and McLane ISSM* dapat dilihat pada gambar 2.



Sumber: (Delone & McLean, 2003)

Gambar 2. *Update D&M ISSM (2003)*

### Modul GLP SAKTI

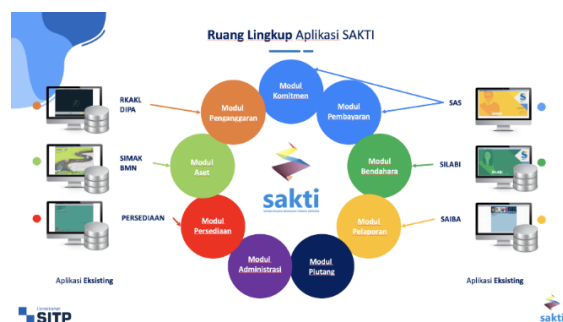
Modul GLP merupakan salah satu modul atau menu dalam aplikasi SAKTI. Aplikasi SAKTI merupakan “aplikasi yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan SPAN pada instansi pemerintah. Modul dalam SAKTI antara lain penganggaran, modul komitmen, modul pembayaran, modul bendahara, modul persediaan, modul aset tetap, modul piutang, serta modul akuntansi dan pelaporan” (Kementerian Keuangan RI, 2018).

Modul Akuntansi dan Pelaporan atau *Modul General Ledger (GLP)* memuat seluruh proses akuntansi dan pelaporan. Dimana jurnal transaksional terbentuk baik yang berasal dari modul GLP sendiri maupun jurnal yang berasal dari adanya pencatatan dari modul lain. Selain untuk mencatat penyesuaian, modul GLP juga melakukan tracing jurnal, validasi, posting, tutup buku, pengiriman arsip data komputer (ADK) konsolidasi sampai dengan pencetakan laporan keuangan.

Modul GLP menerapkan konsep dua buku besar (*ledger*) yang meliputi buku besar akrual untuk membukukan transaksi-transaksi berbasis akrual dan buku besar kas untuk membukukan transaksi-transaksi berbasis kas. Selain itu, dalam Modul GLP juga diterapkan *ledger single entry* untuk mencatat transaksi jurnal anggaran (estimasi dan *allotment*), jurnal komitmen (*encumbrance*), dan jurnal sub *ledger* bendahara. Terdapat beberapa menu pada Modul GLP yang meliputi menu proses, tutup buku, laporan, ADK,

likuidasi Satker, laporan BLU, dan transaksi resiprokal.

Modul GLP merupakan modul yang menggantikan aplikasi SAIBA yang telah digunakan sebelumnya. Ruang lingkup SAKTI dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Ruang Lingkup Aplikasi SAKTI

### Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya mengenai implementasi SAKTI dilakukan oleh (Prabowo, 2017), (Pambudi, 2018) dan (Amriani & Iskandar, 2019). Penelitian yang ada menghasilkan hasil yang berbeda. Penelitian Prabowo (2017) menggunakan teori atau model TAM dengan hasil faktor kemanfaatan SAKTI dan kemudahan penggunaan SAKTI dinilai layak dan ideal bagi user atau pengguna. Pambudi (2018) dalam penelitiannya menggunakan model *Delone and McLane ISSM*. Penelitian Pambudi (2018) menghasilkan hal yang serupa dengan penelitian Prabowo (2017), yaitu implementasi aplikasi SAKTI termasuk dalam kategori dan dapat dinyatakan sukses.

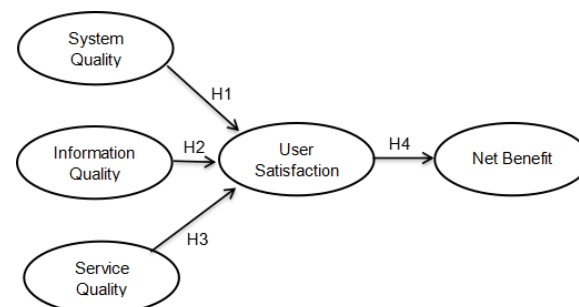
Berbeda dengan hasil dari penelitian Pambudi dan Prabowo, penelitian Amriani & Iskandar (2019) memperoleh hasil yang berbeda. Amriani & Iskandar (2019) menyatakan bahwa implementasi aplikasi SAKTI belum berjalan sukses.

Penelitian ini menggunakan SAKTI web berbeda dengan penelitian sebelumnya, jika penelitian sebelumnya masih menggunakan versi desktop, penelitian ini menggunakan versi web, selain itu responden dalam penelitian ini merupakan user modul GLP dari 10 K/L, disamping penelitian ini menganalisis secara khusus untuk modul GLP sedangkan penelitian sebelumnya menganalisis aplikasi SAKTI secara umum atau keseluruhan.

### Kerangka atau Model Penelitian

Penelitian menggunakan lima variabel yang ada pada *Update Delone and McLane ISSM* yang dengan meniadakan variabel "use" sebagaimana dalam model (Koh, Prybutok, & Ryan, 2010), (Saba, 2012), (K. Kim,

Trimi, Park, & Rhee, 2012), (Iivari, 2005), (Sorum, Medaglia, Normann Andersen, Scott, & DeLone, 2012), (Pambudi, 2018) dan (Amriani & Iskandar, 2019). Model atau kerangka yang diusulkan disajikan pada gambar 4.



Gambar 4. Model atau Kerangka Penelitian

### Hipotesis Penelitian

#### *Pengaruh System Quality (SysQ) terhadap User Satisfaction (USat)*

*Update Delone and McLane ISSM* menyatakan bahwa kualitas sistem informasi yang digunakan (aplikasi) dipengaruhi oleh kualitas sistem. Kualitas sistem didefinisikan sebagai kualitas dan fungsi dari sistem itu sendiri (DeLone & McLean, 1992). Apabila kualitas sistem meningkat maka kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) juga akan meningkat (Iivari, 2005), artinya jika pengguna merasakan kualitas sistem dari modul GLP SAKTI baik maka pengguna akan merasa puas. Penelitian yang menyatakan bahwa *system quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction* dapat ditemui dalam penelitian (Pambudi, 2018) dan (Amriani & Iskandar, 2019), maka rumusan hipotesis pertama:

H1: *System Quality* secara signifikan dan positif berpengaruh terhadap *User Satisfaction*

#### *Pengaruh Information Quality (InfQ) terhadap User Satisfaction (USat)*

Berdasarkan *Update Delone and McLane ISSM*, kualitas informasi atau *Information Quality (InfQ)* mempunyai pengaruh terhadap perasaan puas pengguna atau *user satisfaction (USat)*. Apabila kualitas informasi atau output yang dihasilkan oleh sistem dirasakan sesuai dengan harapan pengguna, maka pengguna akan merasakan puas (Iivari, 2005). Penelitian yang menyatakan bahwa *information quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction* dapat dilihat pada penelitian (Wang & Liao, 2008), (Noviyanti, 2016) dan (Pambudi, 2018). Dari uraian di atas, maka disusun hipotesis sebagai berikut:

H2: *Information Quality (InfQ)* secara signifikan dan positif berpengaruh terhadap *User Satisfaction (Usat)*

**Pengaruh Service Quality (ServQ) terhadap User Satisfaction (Usat)**

*Service quality (ServQ)* merupakan dukungan atau layanan yang diberikan oleh penyedia (T. G. Kim, Lee, & Law, 2008). Menurut *Update Delone and McLane ISSM*, kualitas pelayanan (*service quality*) akan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), apabila pengguna (*user*) sistem memperoleh pelayanan yang baik maka akan timbul kepuasan (*satisfaction*) dalam penggunaan sistem. Penelitian (Yakubu & Dasuki, 2018) menyatakan bahwa *service quality* atau layanan berpengaruh signifikan terhadap perasaan puas pengguna, begitu juga hasil penelitian (Mohammadi, 2015) dan (Pambudi, 2018). Hipotesis ketiga dalam penelitian ini dirumuskan:

H3: Kualitas *Service Quality (ServQ)* secara signifikan dan positif berpengaruh terhadap *User Satisfaction (Usat)*

**Pengaruh User Satisfaction (Usat) terhadap Net Benefit (NetB)**

*User Satisfaction (Usat)* menurut (Huang, Pu, Chen, & Chiu, 2015) merupakan perasaan pengguna setelah menggunakan sistem informasi. *Net benefit (NetB)* atau dampak pengguna merupakan kontribusi atau (kinerja pengguna) dalam penggunaan sistem (aplikasi). Menurut *Update Delone and McLane ISSM*, *user satisfaction* mempunyai dampak terhadap *net benefit* atau dampak individu yang dapat berupa peningkatan kinerja, kemudahan dalam mengerjakan dan lainnya. Hasil penelitian (Huang et al., 2015) dan (Iivari, 2005) menunjukkan perasaan puas pengguna memengaruhi secara signifikan dampak individu (*net benefit*). Hasil yang sama juga dinyatakan (Pambudi, 2018) dan (Amriani & Iskandar, 2019), oleh karena itu, disusunlah hipotesis keempat sebagai

berikut:

H4: *User Satisfaction (Usat)* secara signifikan dan positif berpengaruh terhadap *Net Benefit (NetB)*

**Gambaran Umum Objek Penelitian**

Penelitian dilakukan terhadap pengguna atau user modul GLP aplikasi SAKTI yang ada pada instansi atau satuan kerja di 10 K/L yang sudah menggunakan modul GLP. 10 K/L dimaksud yaitu: Kementerian Keuangan, Kementerian PAN dan RB, Kementerian PPN, Kementerian Sekretariat Negara (termasuk LPSK), LKPP, PPATK, KPK, DPR, MK dan KY.

**METODE PENELITIAN**

Populasi merupakan kumpulan lengkap dari semua pengukuran atau data yang sedang diteliti (Triola & Iossi, 2008). Sampel diambil dari user modul GLP karena populasinya adalah seluruh pengguna atau user modul GLP aplikasi SAKTI di 10 K/L.

Teknik sampling (*non-probability sampling – voluntary sampling*) digunakan dalam pengambilan data responden karena pertimbangan sumber daya atau tenaga yang tersedia, biaya dan waktu (Supomo & Indriyanto, 2009). Data primer yang diperoleh berasal dari survey, sedangkan data sekunder berupa literatur terkait seperti jurnal, buku dan karya tulis lainnya. Variabel diukur skala likert (lima poin), angka 1 untuk sangat tidak setuju sampai angka 5 sangat setuju.

Data dianalisis dengan menggunakan analisis statistik deskriptif dan SEM-PLS atau *Structural Equation Model-Partial Least Square* dengan menggunakan SmartPLS.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Statistik Deskriptif**

Data yang diperoleh dan diolah sejumlah 49 responden. Jumlah responden yang dipersyaratkan menurut Solihin dan Ratmono (2020), agar model tetap dapat diestimasi sejumlah 35-50 sampel, sehingga dari data yang diperoleh sudah bisa dilakukan olah data. Rincian statistik deskriptif tersaji pada tabel 1.

**Tabel 1.** Statistik Deskriptif

Variabel	Mean (Aktual)	Mean (Teoritis)	Median	Min	Max	Standard Deviation
SysQ	4.249	3	4.200	1.600	5.000	0.619
InfQ	4.624	3	4.800	3.600	5.000	0.446
ServQ	4.514	3	4.600	3.000	5.000	0.488
Usat	4.531	3	4.750	2.500	5.000	0.642
NetB	4.622	3	5.000	2.000	5.000	0.585

Sumber: Diolah dari output SmartPLS

**Pengujian dan Analisis Data**

Analisis data akan dilakukan pengujian atau evaluasi terlebih dahulu yaitu evaluasi model pengukuran atau dikenal juga outer model dan evaluasi model struktural atau disebut juga inner model (Ghozali & Latan, 2016).

**Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)**

Dalam model pengukuran akan dilakukan (1) uji validitas dan (2) uji reliabilitas.

**Uji Validitas Konvergen dan Diskriminan**

Ada dua uji validitas yaitu konvergen dan diskriminan. Dalam pengujian *konvergen validity*, didasarkan pada *standardized loading factor* dan nilai AVE. Idealnya *loading factor*  $\geq 0,7$  (Ghozali & Latan, 2016). Data gambar 5 berikut merupakan nilai *loading factor*.

	SysQ			InfQ
SysQ1	0.790		InfQ1	0.911
SysQ2	0.881		InfQ2	0.824
SysQ3	0.734		InfQ3	0.847
SysQ4	0.850		InfQ4	0.738
SysQ5	0.863		InfQ5	0.896
	ServQ		USat	
ServQ1	0.854		USat1	0.943
ServQ2	0.752		USat2	0.937
ServQ3	0.876		USat3	0.922
ServQ4	0.842		USat4	0.912
ServQ5	0.708			
			NetB	
			NetB1	0.973
			NetB2	0.946
			NetB3	0.912
			NetB4	0.790

Sumber: Output SmartPLS

**Gambar 5.** Tabel Nilai *Loading Factor*

Rekomendasi nilai AVE atau Average Variance Extracted adalah  $AVE > 0,5$ . Nilai AVE dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2.** Nilai AVE, Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

	(AVE)	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
InfQ	0.715	0.926	0.899
NetB	0.825	0.949	0.928
ServQ	0.655	0.904	0.871
SysQ1	0.681	0.914	0.882
USat	0.862	0.962	0.947

Sumber: Output SmartPLS

Berdasarkan gambar 5 dan tabel 2 dari indikator yang digunakan menunjukkan bahwa konstruk memenuhi validitas konvergen.

Adapun uji *discriminant validity* didasarkan pada nilai *cross loading*, *Fornell and Lacker Criterion* yang menggunakan akar kuadrat AVE dan HTMT ratio (heterotrait-monotrait ratio).

Nilai *Cross loading* sebuah indikator atau instrumen pada variabel yang diukur seharusnya lebih besar daripada loading terhadap konstruk lain (Sholihin & Ratmono, 2020). Data tersaji pada tabel 3.

**Tabel 3.** Nilai *Cross Loading*

	InfQ	NetB	ServQ	SysQ	USat
<b>InfQ1</b>	0.911	0.488	0.558	0.535	0.572
<b>InfQ2</b>	0.824	0.358	0.362	0.599	0.538
<b>InfQ3</b>	0.847	0.534	0.682	0.517	0.635
<b>InfQ4</b>	0.738	0.527	0.625	0.533	0.508
<b>InfQ5</b>	0.896	0.545	0.600	0.524	0.573
<b>NetB1</b>	0.646	0.973	0.826	0.796	0.819
<b>NetB2</b>	0.664	0.946	0.802	0.819	0.860
<b>NetB3</b>	0.451	0.912	0.685	0.721	0.780
<b>NetB4</b>	0.280	0.790	0.664	0.465	0.566
<b>ServQ1</b>	0.672	0.833	0.854	0.759	0.800
<b>ServQ2</b>	0.396	0.525	0.752	0.344	0.458
<b>ServQ3</b>	0.525	0.616	0.876	0.461	0.501
<b>ServQ4</b>	0.556	0.755	0.842	0.555	0.711
<b>ServQ5</b>	0.512	0.427	0.708	0.456	0.350
<b>SysQ1</b>	0.405	0.590	0.388	0.790	0.632
<b>SysQ2</b>	0.579	0.698	0.553	0.881	0.712
<b>SysQ3</b>	0.514	0.631	0.514	0.734	0.551
<b>SysQ4</b>	0.516	0.674	0.639	0.850	0.698
<b>SysQ5</b>	0.618	0.658	0.659	0.863	0.682
<b>USat1</b>	0.669	0.809	0.666	0.832	0.943
<b>USat2</b>	0.576	0.817	0.742	0.723	0.937
<b>USat3</b>	0.593	0.770	0.688	0.714	0.922
<b>USat4</b>	0.659	0.740	0.681	0.687	0.912

Sumber: Output SmartPLS

Nilai Fornell- Larcker Criterion atau Akar kuadrat AVE menyatakan nilai korelasi setiap konstruk seharusnya lebih tinggi dibanding korelasi terhadap konstruk lain. Nilai *Fornell- Larcker Criterion* dapat dilihat pada tabel 4

**Tabel 4.** Nilai Fornell- Larcker Criterion

	InfQ	NetB	ServQ	SysQ	USat
<b>InfQ</b>	<b>0.846</b>				
<b>NetB</b>	0.582	<b>0.908</b>			

ServQ	0.673	0.822	<b>0.809</b>		
SysQ	0.639	0.788	0.670	<b>0.825</b>	
USat	0.672	0.845	0.747	0.797	<b>0.929</b>

Sumber: Output SmartPLS

Nilai HTMT kurang dari 0,9 menunjukkan validitas diskriminan yang bagus, sedangkan nilai kurang dari 0,85 merupakan nilai terbaik atau ideal. Nilai HTMT tersaji pada tabel 5.

Tabel 5. Heterotrait-Monotrait Ratio

	InfQ	NetB	ServQ	SysQ	USat
InfQ					
NetB	0.616				
ServQ	0.737	0.865			
SysQ	0.721	0.855	0.720		
USat	0.726	0.889	0.764	0.869	

Sumber: Output SmartPLS

Berdasarkan tabel 3, 4 dan 5, menunjukkan kontruk memenuhi validitas diskriminan dari indikator yang digunakan.

#### Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas kontruk atau variabel laten didasarkan pada nilai *composite reliability* atau *cronbach's alpha*. Nilai *composite reliability* maupun *cronbach's alpha* lebih dari 0,7 (Ghozali & Latan, 2016; Sholihin & Ratmono, 2013), sedangkan nilai  $\geq$  0,8 sangat memuaskan (Haryono, 2017). Dengan melihat tabel 3 dapat dinyatakan bahwa semua variabel laten mempunyai reliabilitas yang baik.

#### Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Dalam rangka pengujian hipotesis dilakukan pengujian inner model (Jogiyanto & Abdillah, 2015). Untuk menilai inner model dengan PLS, kita melihat dari koefisien determinasi ( $R^2$ ). Selain itu juga bisa menggunakan adjusted  $R^2$ . Nilai R-Square serta Adjusted  $R^2$  tersaji pada tabel 6.

Tabel 8. Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
InfQ $\rightarrow$ USat	0.140	0.152	0.129	1.088	0.277
ServQ $\rightarrow$ USat	0.324	0.328	0.154	2.099	0.036
SysQ $\rightarrow$ USat	0.491	0.465	0.147	3.329	0.001
USat $\rightarrow$ NetB	0.845	0.840	0.060	14.189	0.000

Sumber: Output SmartPLS

Tabel 6. Nilai R-Squared dan Adj. R-Squared

	R Square	R Square Adjusted
NetB	0.714	0.708
USat	0.727	0.709

Sumber: Output SmartPLS

Nilai R-Square variabel *user satisfaction* pada tabel 6 sebesar 0,727 yang berarti 72,4% variabel kepuasan pengguna (*Usat*) dapat dijelaskan oleh ketiga variabel eksogen yang terdiri dari *system quality*, *information quality* dan *service quality*, sedangkan 27,3% dijelaskan oleh variabel lain. Penjelasan serupa untuk variabel net benefit yang mempunyai R-Square sebesar 0,714 yang berarti 71,4% varian variabel *net benefit* dijelaskan oleh keempat variabel, sedangkan 28,6% dijelaskan oleh variabel yang lain.

#### Pengujian Fit Model

Pengujian fit model dapat dilihat menggunakan SRMR. Hu and Bentler (1999) menyatakan bahwa nilai SRMR  $<$  0,10 dianggap cocok. NFI (*Normal Fit Index*) menghasilkan nilai antara 0 dan 1, model semakin baik apabila nilai mendekati 1 (Ringle, dkk, 2022). Nilai SRMR dan NFI tersaji pada tabel 7.

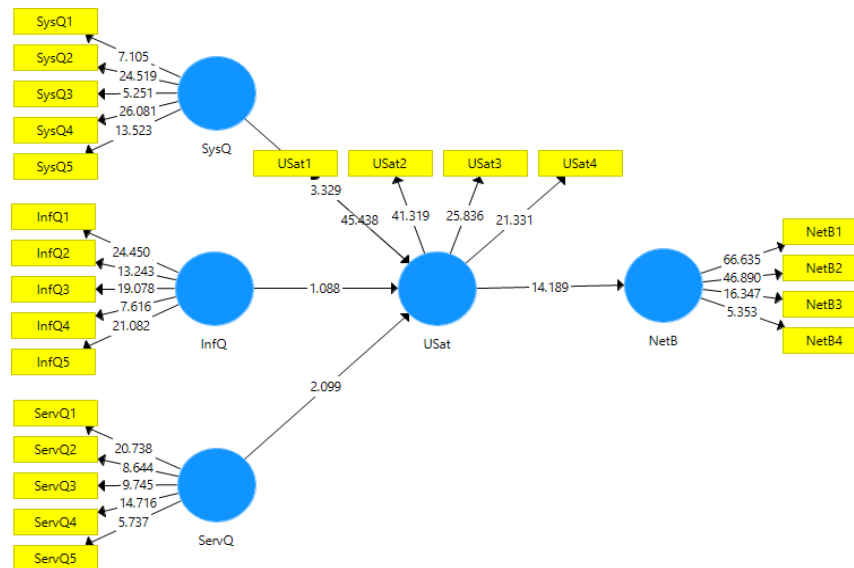
Tabel 7. Nilai SRMR dan NFI

	Saturated Model
SRMR	0.099
NFI	0.652

Sumber: Output SmartPLS

#### Pengujian Hipotesis

Dengan tingkat signifikansi 5%, pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat besarnya p-value. Hipotesis dinyatakan didukung apabila nilai t-statistik lebih besar dari 1,96 dan signifikan atau p value lebih kecil dari nilai 0,05. Hasil pengujian hipotesis (*path coefficients*) tersaji pada tabel 8 dan Gambar 6.



Gambar 6. Pengujian Model Penelitian

## PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang tersaji dalam tabel 8 serta Gambar 6 dapat disimpulkan apabila t-statistik lebih besar dari 1,96 dan nilai p value lebih kecil dibanding 0,05 maka hipotesis didukung atau diterima, sedangkan jika t-statistik lebih kecil dari nilai 1,96 dan nilai p value lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak atau tidak didukung.

### Pengaruh Kualitas Sistem Atau *System Quality* Terhadap Kepuasan Pengguna Atau *User Satisfaction*

Berdasar dari hasil olah data dan analisis SmartPLS dapat diketahui bahwa *system quality* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Usat* atau *user satisfaction*. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-statistiknya yang lebih besar dari t-tabel (3,329 > 1,96) serta p-value yang memperoleh hasil yang lebih kecil dibanding sig (0,001 < 0,05) sebagaimana bisa dilihat pada tabel 8. Hal ini mengindikasikan *system quality* yang ada pada modul GLP aplikasi SAKTI mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Usat* atau *user satisfaction*, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis satu (H1) diterima atau gagal tolak.

Berdasarkan data yang tersaji pada tabel 8 juga dapat diketahui bahwa hubungan *system quality* searah dengan *user satisfaction*, artinya *system quality* atau kualitas sistem yang dimiliki modul GLP aplikasi SAKTI searah dengan tingkat kepuasan penggunanya, semakin tinggi nilai *system quality* maka semakin puas pengguna modul GLP aplikasi SAKTI.

Dalam statistik deskriptif yang disajikan pada tabel 1 juga dapat dijadikan pendukung dimana diperoleh nilai rata-rata aktual lebih besar dibandingkan rata-rata teoritisnya (4,249 > 3). Hal ini mengisyaratkan bahwa modul GLP SAKTI memiliki *system quality* yang baik atau sesuai dengan harapan pengguna. Hasil penelitian ini sesuai dengan *Update Delone and McLane ISSM* serta hasil ini juga mendukung penelitian (Amriani & Iskandar, 2019; Lee & Jeon, 2020; Pambudi, 2018) tetapi tidak sejalan dengan hasil penelitian dari (Yakubu & Dasuki, 2018).

### Pengaruh kualitas informasi atau *information quality* terhadap kepuasan pengguna atau *user satisfaction*

Berdasarkan data yang tersaji pada tabel 8 yang merupakan hasil analisis dan pengujian dari SmartPLS diperoleh bahwa kualitas informasi atau *information quality* modul GLP tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna *user satisfaction* modul GLP. Hasil pengolahan sebagaimana tersaji pada tabel 8 memperlihatkan hubungan *information quality* dari modul GLP ke *user satisfaction* modul GLP memperoleh nilai t-statistik yang lebih kecil dibanding t-tabel (1,088 < 1,96) serta nilai p-value yang diperoleh lebih tinggi dibanding nilai sig (0,277 > 0,05). Dengan besaran nilai tersebut menunjukkan, *information quality* dari modul GLP SAKTI tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *user satisfaction* modul GLP, oleh karena hipotesis kedua (H2) ditolak atau tidak didukung.

Dari data yang ada juga diperoleh bahwa walaupun *information quality* dari modul GLP tidak

berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* modul GLP tetapi mempunyai hubungan yang searah dengan *user satisfaction*, artinya *information quality* atau kualitas informasi GLP aplikasi SAKTI searah dengan kepuasan penggunaannya, sehingga apabila nilai *information quality* semakin tinggi maka kepuasan pengguna modul GLP SAKTI juga semakin tinggi.

Berdasarkan respon yang diperoleh pengguna mengharapkan adanya fitur yang perlu ditingkatkan dalam modul GLP seperti adanya fitur preview sebelum unduh cetakan, dalam proses rekonsiliasi dengan eRekon&LK agar disiapkan menu push data manual masing-masing di user satker, penyediaan laporan keuangan dengan format excel untuk mempermudah pembuatan CALK, serta penyediaan laporan realisasi anggaran sampai dengan sub komponen dan bisa disajikan dalam format excel. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Amriani & Iskandar, 2019; Yakubu & Dasuki, 2018) tetapi berbeda dengan hasil dari penelitian (Pambudi, 2018).

#### **Pengaruh kualitas layanan atau *service quality* terhadap kepuasan pengguna atau *user satisfaction***

Berdasar uji dan analisis SmartPLS dapat diketahui bahwa *service quality* modul GLP SAKTI mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna atau *user satisfaction* modul aplikasi SAKTI. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-statistiknya yang lebih besar dari t-tabel ( $2.099 > 1,96$ ) serta p-value yang memperoleh hasil yang lebih kecil dibanding sig ( $0,036 < 0,05$ ) sebagaimana bisa dilihat pada tabel 8. Hal ini mengindikasikan *service quality* yang ada pada modul GLP aplikasi SAKTI mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* modul GLP aplikasi SAKTI, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H3) didukung atau diterima.

Berdasarkan data yang tersaji dalam tabel 8 juga dapat diketahui bahwa hubungan *service quality* searah dengan *user satisfaction*, artinya *service quality* atau kualitas pelayanan dalam implementasi atau penggunaan modul GLP SAKTI searah dengan tingkat kepuasan penggunaannya, semakin tinggi nilai *service quality* maka semakin puas pengguna modul GLP aplikasi SAKTI.

Dalam statistik deskriptif yang disajikan pada tabel 1 juga dapat dijadikan pendukung dimana diperoleh nilai rata-rata aktual lebih besar dibandingkan rata-rata teoritisnya ( $4,513 > 3$ ). Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan (*system support*) dalam penggunaan modul GLP SAKTI baik. Hasil penelitian ini sesuai dengan *Update Delone and*

*McLane ISSM* serta mendukung penelitian (Dalle, Hastuti, Mahmud, Prasetya, & Baharuddin, 2020; Lee & Jeon, 2020; Pambudi, 2018) tetapi tidak sejalan dengan penelitian (Amriani & Iskandar, 2019).

#### **Pengaruh *user satisfaction* terhadap *net benefit***

Berdasarkan tabel 8 yang merupakan hasil analisis dan pengujian dari SmartPLS diperoleh bahwa *user satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *net benefit*. Hasil pengujian sebagaimana tersaji pada tabel 8 memperlihatkan hubungan *user satisfaction* ke *net benefit* memperoleh nilai t-statistik yang lebih besar dibanding t-tabel ( $14,189 > 1,96$ ) serta nilai p-value yang diperoleh lebih kecil dibanding nilai sig ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan besaran nilai tersebut menunjukkan, *user satisfaction* modul GLP SAKTI berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefit*, oleh karena hipotesis keempat (H4) didukung atau diterima.

Tabel 8 juga memperlihatkan bahwa hubungan *user satisfaction* searah dengan *net benefit*, artinya semakin tinggi nilai *user satisfaction* atau kepuasan dari penggunaan modul GLP SAKTI maka semakin besar atau tinggi juga dampak terhadap individu (*net benefit*) pengguna modul GLP SAKTI. Hasil ini sesuai dengan *Update Delone and McLane ISSM* serta hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Amriani & Iskandar, 2019; Lee & Jeon, 2020; Pambudi, 2018).

#### **KESIMPULAN**

Penelitian ini dilakukan untuk menilai atau mengevaluasi implementasi atau penggunaan modul GLP aplikasi SAKTI serta melihat pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna dan dampak pengguna (*net benefit*) pengguna aplikasi SAKTI. Kerangka model menggunakan modifikasi *Update Delone and McLane ISSM* yang proksikan dengan empat hipotesis, yaitu pengaruh *system quality* (*SysQ*), *information quality* (*InfQ*) dan *service quality* (*ServQ*) terhadap *user satisfaction* (*USat*), serta pengaruh *user satisfaction* (*USat*) terhadap *net benefit* (*NetB*). Berdasarkan uji hipotesis dan analisis data, memperoleh hasil mengenai pengaruh positif dan signifikan *system quality* (*SysQ*) dan *service quality* (*ServQ*) terhadap *user satisfaction* (*USat*) serta pengaruh *user satisfaction* (*USat*) terhadap *net benefit* (*NetB*), sedangkan *information quality* (*InfQ*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *user satisfaction* (*USat*). Berdasar hasil hipotesis dapat disimpulkan bahwa penggunaan modul GLP aplikasi SAKTI secara umum sudah berjalan dengan baik walaupun untuk kualitas informasi atau output yang dihasilkan hasilnya tidak berpengaruh signifikan atau



perlu upaya perbaikan dalam hal output atau informasi yang merupakan keluaran atau hasil dalam modul GLP SAKTI.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amriani, T. N., & Iskandar, A. (2019). Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) pada Satuan Kerja di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (BPPK). *Kajian Ekonomi Dan Keuangan*, 3(1), 54–74. <https://doi.org/10.31685/kek.v3i1.409>
- Dalle, J., Hastuti, D., Mahmud, Prasetya, I., & Baharuddin. (2020). DeLone and McLean Model Evaluation of Information System Success: A Case Study of Master Program of Civil Engineering Universitas Lambung Mangkurat. In *International Journal of Advanced Science and Technology* (pp. 1909–1919).
- Delone, W. H., & 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. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2016). *Partial Least Squares Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPLS 5.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryono, S. (2017). *Metode SEM untuk Penelitian Manajemen AMOS Lisrel PLS*. Jakarta: Luxima Metro Media.
- Huang, Y.-M., Pu, Y.-H., Chen, T.-S., & Chiu, P.-S. (2015). Development and evaluation of the mobile library service system success model. *The Electronic Library*, 33(6), 1174–1192. <https://doi.org/10.1108/EL-06-2014-0094>
- Iivari, J. (2005). An empirical test of the DeLone-McLean model of information system success. *ACM SIGMIS Database: The DATABASE for Advances in Information Systems*, 36(2), 8–27. <https://doi.org/10.1145/1066149.1066152>
- Jogiyanto, H. M. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jogiyanto, H. M., & Abdillah, W. (2015). *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kementerian Keuangan RI. (2018). *PMK No. 159 tentang Pelaksanaan Piloting Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi*. Jakarta.
- Kim, K., Trimi, S., Park, H., & Rhee, S. (2012). The Impact of CMS Quality on the Outcomes of E-learning Systems in Higher Education: An Empirical Study. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, 10(4), 575–587.
- Kim, T. G., Lee, J. H., & Law, R. (2008). An empirical examination of the acceptance behaviour of hotel front office systems: An extended technology acceptance model. *Tourism Management*, 29(3), 500–513. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2007.05.016>
- Koh, C. E., Prybutok, V. R., & Ryan, S. D. (2010). A model for mandatory use of software technologies: An integrative approach by applying multiple levels of abstraction of informing science. *Informing Science*, 131, 177–203.
- Lee, E.-Y., & Jeon, Y. J. J. (2020). The Difference of User Satisfaction and Net Benefit of a Mobile Learning Management System According to Self-Directed Learning: An Investigation of Cyber University Students in Hospitality. *Sustainability*, 12(7), 2672. <https://doi.org/10.3390/su12072672>
- Mohammadi, H. (2015). Investigating users' perspectives on e-learning: An integration of TAM and IS success model. *Computers in Human Behavior*, 45, 359–374. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.07.044>
- Noviyanti. (2016). Mengukur Kesuksesan Sistem Akuntansi Instansi Basis Akruar (SAIBA) Menggunakan Model Delone & Mclean. *Jurnal Tata Kelola Dan Akuntabilitas Keuangan Negara*, 2(2), 151–173.
- Pambudi, K. H. (2018). *Analisis Dimensi Kesuksesan Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (Sakti) Pada Satuan Kerja Wilayah Provinsi Jawa Timur Dengan Pendekatan Delone And McLean Information System Success Model*. Universitas Brawijaya.
- Prabowo, N. T. (2017). Analisis Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) dengan Pendekatan Technology Acceptance Model. *Indonesian Treasury Review Jurnal Perbendaharaan Keuangan Negara Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 55–66. <https://doi.org/10.33105/itrev.v2i2.27>
- Saba, T. (2012). Implications of E-learning systems and self-efficiency on students outcomes: a model approach. *Human-Centric Computing and Information Sciences*, 2(1), 6. <https://doi.org/10.1186/2192-1962-2-6>
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2020). *Analisis SEM-PLS dengan WrapPLS 7.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sørum, H., Medaglia, R., Normann Andersen, K., Scott, M., & DeLone, W. (2012). Perceptions of information system success in the public sector. *Transforming Government: People, Process and*

- Policy*, 6(3), 239–257.  
<https://doi.org/10.1108/17506161211251254>
- Supomo, B., & Indriyanto, N. (2009). *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Triola, M. F., & Iossi, L. (2008). *Essentials of Statistics*. Boston: Pearson Addison Wesley.
- Urbach, N., & Müller, B. (2012). The Updated DeLone and McLean Model of Information Systems Success (pp. 1–18).  
[https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2\\_1](https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2_1)
- Wang, Y.-S., & Liao, Y.-W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717–733.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.002>
- Yakubu, N., & Dasuki, S. (2018). Assessing eLearning Systems Success in Nigeria: An Application of the DeLone and McLean Information Systems Success Model. *Journal of Information Technology Education: Research*, 17, 183–203. <https://doi.org/10.28945/4077>