

**Tingkat Keberhasilan Sistem Informasi Keuangan Daerah dengan
menggunakan Model Delone & Mclean dan *Theory of Planned Behaviour***



SKRIPSI

Oleh:

Nama: Fathur Razzaq

No. Mahasiswa: 17312105

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2021

**Tingkat Keberhasilan Sistem Informasi Keuangan Daerah dengan
menggunakan Model Delone & Mclean dan *Theory of Planned Behaviour***

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai
derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Bisnis dan
Ekonomika UII

Oleh:

Nama: Fathur Razzaq

No. Mahasiswa: 17312105

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2021

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 19 Maret 2021

Penulis,



(Fathur Razzaq)

**Tingkat Keberhasilan Sistem Informasi Keuangan Daerah dengan
menggunakan Model Delone & Mclean dan *Theory of Planned Behaviour***

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Nama: Fathur Razzaq

No. Mahasiswa: 17312105

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal 14 Maret 2021

Dosen Pembimbing



(Prof. Hadri Kusuma, MBA., Ph.D)

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

Tingkat Keberhasilan Sistem Informasi Keuangan Daerah dengan menggunakan Model Delone & Mclean dan Theory of Planned Behaviour

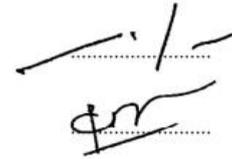
Disusun oleh : FATHUR RAZZAQ

Nomor Mahasiswa : 17312105

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus
pada hari, tanggal: Jum'at, 04 Juni 2021

Penguji/Pembimbing Skripsi : Hadri Kusuma, Prof., MBA., Ph.D

Penguji : Erna Hidayah, Dra., M.Si., Ak., CA.



Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia

Jaka Sriyana, Dr., M.Si

الجامعة الإسلامية
الاستاذ الدكتور

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas semua rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dalam rangka tugas akhir sebagai syarat kelulusan. Shalawat serta salam juga senantiasa penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing seluruh umat muslim dan kita nantikan syafaatnya di hari akhir nanti.

Penelitian ini berjudul **“Tingkat Keberhasilan Sistem Informasi Keuangan Daerah dengan menggunakan Model Delone & Mclean dan *Theory of Planned Behaviour*”** disusun untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Program Sarjana (S-1) Akuntansi di Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.

Dalam proses penyusunan penelitian ini penulis mendapatkan dukungan, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, Tuhan yang menciptakan semesta alam dan senantiasa memberikan kesehatan, hidayah, kekuatan, kebahagiaan serta kemudahan bagi hamba-Nya.
2. Bapak Prof. Hadri Kusuma, MBA, Ph.D selaku dosen pembimbing skripsi penulis. Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada

Prof atas semua bimbingan dan arahan yang diberikan selama proses pengerjaan skripsi berlangsung. Semoga Prof Hadri dan keluarga selalu diberi lindungan oleh Allah SWT dan selalu dilimpahkan rezeki, kesehatan dan kebahagiaan.

3. Bapak Prof. Fathul Wahid, S.T, M.Sc, Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Indonesia, beserta seluruh pimpinan universitas.
4. Bapak Prof. Jaka Sriyana, S.E, M.Si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Dr. Mahmudi, S.E, M.Si, Ak, CMA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia beserta seluruh jajaran pengajar program studi Akuntansi atas segala dukungan dan ilmu yang diberikan kepada penulis.
6. Bapak Dekar Urumsah, Drs., S.Si., M.Com(IS)., Ph.D., CFA selaku perintis program ACCA untuk Program Studi Akuntansi. Terima kasih yang sebesar-besarnya karena telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk dapat mengikuti program tersebut dan mendapatkan ilmu tambahan.
7. Ibu Yuni Nustini, Dra., MAFIS, Ph.D., Ak selaku ketua program ACCA beserta seluruh dosen yang menjadi pengajar dalam program ACCA dan staff kantor ACCA. Terima kasih yang sebesar-besarnya karena telah memberikan dukungan penuh selama penulis menjalani program tersebut dari awal semester 3 hingga semester 7, khususnya dalam mengikuti ujian untuk masing-masing modul hingga dukungan dalam mengikuti revision class.

8. Bapak Sutanta Agus Susila dan Ibu Esty Fauzia selaku orangtua dari penulis. Terima kasih karena telah memberikan dukungan penuh terhadap keberlanjutan studi penulis hingga saat ini dan senantiasa memanjatkan doanya bagi penulis dalam menghadapi berbagai situasi dalam kehidupan. Terima kasih juga atas semua pelajaran hidup yang diajarkan kepada penulis.
9. Fathan Firmansyah, selaku adik kandung dari penulis. Terima kasih karena telah memberikan semangat dan dukungan selama proses pengerjaan skripsi berlangsung.
10. Anisha Oktania Prawisesa, selaku seseorang yang senantiasa menemani penulis dalam banyak hal. Terima kasih atas semua kesabaran dan kebaikan hati yang diberikan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih juga atas semua dukungan yang diberikan ketika penulis menghadapi berbagai rintangan baik selama menjalani program ACCA maupun pengerjaan skripsi.
11. Dedeo Krista Nugraha dan Jordan Putra Mentaram selaku sahabat dekat penulis sejak SMA yang telah memberikan dukungan terhadap penulis serta memberikan nasihat dalam berbagai hal di kehidupan penulis.
12. Afthar Falahziez Anfasa Firdaus, Izzul Islam Noor Mustain, Hardi Juliawan dan Muhammad Falah Nur Islam selaku teman satu kelas selama menjalani program ACCA. Terima kasih karena telah memberikan dukungan dan berbagi pengalaman yang berharga bagi penulis.

13. Bapak Effendi Yusdwianta, selaku paman dari penulis sekaligus pegawai dari Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Sleman. Terima kasih karena telah memberikan saran bagi penulis dan dukungan dalam melaksanakan skripsi ini.

14. Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah baik untuk Kabupaten Sleman, Kota Yogyakarta, Kabupaten Bantul dan Kabupaten Kulonprogo. Terima kasih karena telah membantu penulis dalam mengumpulkan data penelitian.

Bagi seluruh pihak yang telah disebutkan maupun yang belum disebutkan oleh penulis, semoga semua kebaikan dibalas oleh Allah SWT. Tentunya skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Penulis,

Fathur Razzaq

DAFTAR ISI

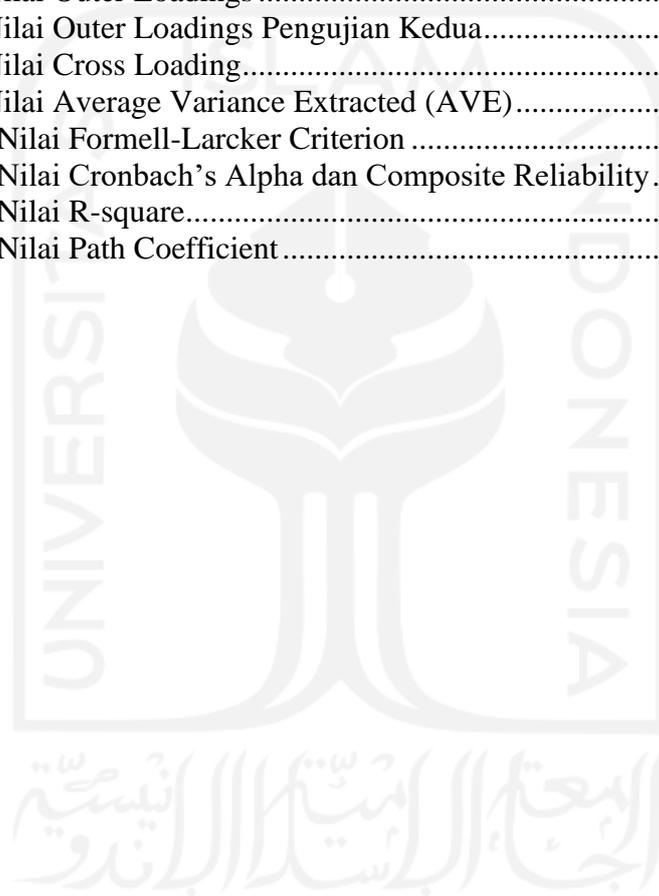
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Literature review	8
2.2 Teori Kesuksesan Sistem Informasi Delone & Mclean.....	34
2.2.1 Kualitas Sistem.....	37
2.2.2 Kualitas Informasi	38
2.2.3 Kualitas Layanan	39
2.2.4 Penggunaan.....	40
2.2.5 Kepuasan Pengguna.....	41
2.2.6 Manfaat bersih	41
2.3 Theory of Planned Behaviour (TPB)	42
2.3.1 Sikap terhadap Perilaku	43
2.3.2 Norma Subjektif	44

2.3.3	Persepsi kontrol perilaku	44
2.4	Kerangka Penelitian	45
2.5	Pengembangan Hipotesa	45
2.5.1	Hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna dan penggunaan	45
2.5.2	Hubungan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna dan penggunaan	47
2.5.3	Hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna dan penggunaan	48
2.5.4	Hubungan antara sikap terhadap perilaku dengan penggunaan	49
2.5.5	Hubungan antara persepsi kontrol perilaku dengan penggunaan ...	50
2.5.6	Hubungan antara norma subjektif dengan penggunaan.....	51
2.5.7	Hubungan antara penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih	52
BAB III METODE PENELITIAN		54
3.1	Populasi dan Sampel	54
3.1.1	Populasi	54
3.1.2	Sampel	54
3.1.3	Metode Pengumpulan Data	56
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran	56
3.3	Teknik Analisis Data	62
3.4	Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	62
3.4.1	Uji Validitas.....	62
3.4.2	Uji Reliabilitas.....	64
3.5	Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	64
3.6	Pengujian Hipotesis	65
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN.....		66
4.1	Hasil Penyebaran Kuesioner	66
4.2	Analisa Karakteristik Responden.....	67
4.2.1	Jenis Kelamin	67
4.2.2	Usia.....	68
4.2.3	Pendidikan Terakhir	69
4.2.4	Lama Masa Kerja	70

4.3	Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	71
4.4	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	78
4.5	Uji Hipotesis	79
4.5.1	H1 = Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna	81
4.5.2	H2 = Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan ...	82
4.5.3	H3 = Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna	84
4.5.4	H4 = Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan	85
4.5.5	H5 = Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna	87
4.5.6	H6 = Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan ..	88
4.5.7	H7 = Sikap terhadap perilaku berpengaruh positif terhadap penggunaan	90
4.5.8	H8 = Persepsi kontrol perilaku berpengaruh positif terhadap penggunaan	91
4.5.9	H9 = Norma subjektif berpengaruh positif terhadap penggunaan..	93
4.5.10	H10 = Penggunaan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih..	94
4.5.11	H11 = Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih	96
BAB V PENUTUP		98
5.1	Kesimpulan	98
5.2	Implikasi Penelitian	99
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	101
5.4	Saran	102
DAFTAR PUSTAKA.....		103
LAMPIRAN		110

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pendorong Keberhasilan Sistem.....	10
Tabel 3.1 Definisi Operasional & Indikator Pengukuran	57
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner	67
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	68
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	69
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Masa Kerja.....	70
Tabel 4.6 Nilai Outer Loadings	71
Tabel 4.7 Nilai Outer Loadings Pengujian Kedua.....	73
Tabel 4.8 Nilai Cross Loading.....	74
Tabel 4.9 Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	76
Tabel 4.10 Nilai Formell-Larcker Criterion	77
Tabel 4.11 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.....	78
Tabel 4.12 Nilai R-square.....	79
Tabel 4.13 Nilai Path Coefficient.....	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model DeLone & McLean 1992	35
Gambar 2.2 Model DeLone & McLean 2003	37
Gambar 2.3 <i>Theory of Planned Behaviour</i>	43
Gambar 2.4 Kerangka Penelitian.....	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 2: Kuesioner Penelitian

Lampiran 3: Hasil Analisis Data

Lampiran 4: Hasil Olah Data SmartPLS

Lampiran 5: Tabulasi Data



ABSTRACT

This study aims to analyze the factors that affect the success rate of the regional financial information system implemented in the Regional Financial and Asset Agency of several districts in Sleman. This study uses the Delone & Mclean model and Theory of Planned Behavior. The variables used are system quality, information quality, service quality, usage, user satisfaction, attitudes towards behavior, perceptions of behavior control, subjective norms, and net benefits. This research is quantitative-based and using a questionnaire as a method of data collection which is distributed to several districts which are Sleman Regency, Yogyakarta City, Bantul Regency, and Kulonprogo Regency. The number of respondents was 170 BKAD employees and the data were processed using SmartPLS 3.0. The results showed that the quality of the system had an effect on user satisfaction and usage. Information quality and service quality have an effect on user satisfaction but have no effect on usage. Attitudes towards behavior and subjective norms do not affect the use, but perceptions of behavior control influence use. Usage and user satisfaction have an effect on net benefits.

Keywords: *regional financial information system, Regional Financial Institutions and Assets, Delone & Mclean model, Theory of Planned Behavior*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dari sistem informasi keuangan daerah yang diterapkan di Badan Keuangan dan Aset Daerah. Penelitian ini menggunakan model Delone & Mclean serta *Theory of Planned Behaviour*. Variabel yang digunakan yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, sikap terhadap perilaku, persepsi kontrol perilaku, norma subjektif dan manfaat bersih. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data yang disebar ke beberapa Kabupaten yaitu Kabupaten Sleman, Kota Yogyakarta, Kabupaten Bantul dan Kabupaten Kulonprogo. Jumlah responden yaitu sebanyak 170 pegawai BKAD dan data diolah menggunakan SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan. Kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, namun tidak berpengaruh terhadap penggunaan. Sikap terhadap perilaku dan norma subjektif tidak berpengaruh terhadap penggunaan, namun persepsi kontrol perilaku berpengaruh terhadap penggunaan. Penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih.

Kata kunci: *sistem informasi keuangan daerah, Badan Keuangan dan Aset Daerah, model Delone & Mclean, Theory of Planned Behaviour*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Romney & Steinbart (2017) suatu sistem informasi yaitu sistem yang digunakan untuk mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan mengolah data yang keluaran dari sistem tersebut berupa informasi yang berguna untuk mengambil keputusan. Pada era digital seperti saat ini sistem informasi dapat diterapkan diberbagai bidang, salah satunya yaitu keuangan. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Pasal (1), sistem informasi keuangan daerah adalah sistem yang diselenggarakan oleh Menteri Keuangan untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis data, dan menyediakan informasi keuangan daerah. Informasi keuangan daerah penting untuk diketahui publik karena sebagai bentuk transparansi kinerja serta pertanggungjawaban pemerintah.

Dalam implementasi suatu sistem informasi diharapkan bahwa sistem tersebut dapat memberikan memberikan informasi yang berguna untuk pengambilan keputusan dan memuaskan bagi pengguna sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja organisasi. Selain itu, Lessa (2019) menyatakan bahwa dengan implementasi suatu sistem maka pemrosesan informasi akan berjalan lebih efektif. Maka dari itu sistem informasi dapat dikatakan berhasil apabila memberikan kebermanfaatan bagi pengguna berupa pemrosesan informasi yang lebih efektif sehingga akan meningkatkan produktivitas dan kinerja organisasi.

Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh Sabani et al. (2019) menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi di lingkup pemerintahan di Indonesia, baik di bidang perpajakan maupun pelayanan administrasi yang lain, masih belum sepenuhnya memuaskan. Meskipun tingkat efisiensi dan transparansi meningkat sehingga celah untuk korupsi semakin kecil, namun tingkat ketersediaan dan kualitas informasi yang diberikan masih rendah, informasi yang *out to date*, serta tingkat keandalan sistem yang masih perlu ditingkatkan. Penelitian lain tentang sistem informasi keuangan di Indonesia juga dilakukan oleh Firdaus & Akbar (2017) dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa sistem informasi di lingkungan Kementerian/Lembaga belum berjalan dengan sukses karena tingkat penggunaan sistem yang tinggi belum dapat memberikan pengaruh positif terhadap capaian kinerja para pengguna berupa pelaksanaan akuntansi dengan lebih cepat, peningkatan prestasi kinerja dan peningkatan produktivitas. Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi keuangan pemerintahan dapat dikatakan belum berhasil ditunjukkan dengan rendahnya kualitas informasi yang diberikan kepada pengguna, tidak tepat waktu sehingga mengurangi tingkat relevansi suatu informasi, serta belum dapat meningkatkan produktivitas organisasi secara signifikan.

Penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menggunakan model Delone & Mclean untuk mengukur tingkat keberhasilan sistem informasi. Beberapa peneliti lainnya bahkan menggabungkan model Delone & Mclean dengan teori yang lain. Berdasarkan penelitian tersebut, variabel kepuasan pengguna menunjukkan hasil yang konsisten dengan memengaruhi variabel

penggunaan dan manfaat bersih. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Al-Zahrani (2020), Chen et al. (2020) dan Alzahrani et al. (2019). Kemudian variabel pengaruh sosial juga menunjukkan hasil yang konsisten seperti pada penelitian Talukder et al. (2019), Wakhu et al. (2019) dan Al Athmay et al. (2015) bahwa pengaruh sosial signifikan meningkatkan penggunaan atas sistem informasi. Variabel kemampuan diri juga menunjukkan hasil yang konsisten seperti pada penelitian yang dilakukan oleh (Alruwaie et al. (2020), Aldholay et al. (2018), Ghazal et al. (2018) dan Yu & Qian (2018) di mana secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna dan penggunaan.

Meskipun demikian, terdapat beberapa variabel yang belum konsisten seperti variabel kualitas sistem pada penelitian Bradford et al. (2020) dan Shim & Jo (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna maupun penggunaan. Kemudian, variabel kualitas informasi yang tidak memengaruhi penggunaan maupun kepuasan pengguna seperti yang ditunjukkan dalam penelitian Al-Mamary (2019) dan Veeramootoo et al. (2018). Selain itu, hasil yang tidak konsisten juga terdapat pada variabel kualitas layanan di mana penelitian yang dilakukan oleh Al-Mamary (2019) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna maupun penggunaan. Serta, hasil yang tidak konsisten terdapat pada Al-Mamary (2019) dan Marjanovic et al. (2016) menunjukkan bahwa penggunaan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna maupun manfaat bersih.

Kelemahan pada penelitian-penelitian sebelumnya yaitu terdapat pada model penelitian yang hanya menggunakan model Delone & Mclean saja.

Meskipun model tersebut dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi, namun keberhasilan tersebut hanya diukur berdasarkan aspek kualitas. Hal tersebut terbukti pada variabel yang digunakan yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Pritchard et al. (2019) dan Mujali Al-rawahna et al. (2018) bahwa model Delone & Mclean tidak mempertimbangkan aspek non-teknologi seperti aspek sosial maupun budaya organisasi.

Sehingga, untuk mengatasi kelemahan tersebut dan sebagai pembaharuan maka pada penelitian ini akan meneliti tentang keberhasilan sistem informasi keuangan daerah dengan menggabungkan antara model Delone & Mclean dengan *Theory of Planned Behaviour* (TPB). Variabel yang akan digunakan dari *Theory of Planned Behaviour* (TPB) yaitu variabel sikap terhadap perilaku, persepsi kontrol perilaku dan norma subjektif. Berdasarkan penelitian oleh Veeramootoo et al. (2018) menyatakan bahwa pengukuran keberhasilan sistem menggunakan model Delone & Mclean belum dapat membuktikan apakah terdapat hubungan antara niat dengan penggunaan. Maka dari itu, dengan melakukan penggabungan teori TPB akan dapat diketahui pengaruh niat terhadap penggunaan sistem informasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
2. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan?

3. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
4. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan?
5. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
6. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan?
7. Apakah sikap terhadap perilaku berpengaruh terhadap penggunaan?
8. Apakah persepsi kontrol perilaku berpengaruh terhadap penggunaan?
9. Apakah norma subjektif berpengaruh terhadap penggunaan?
10. Apakah penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih?
11. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dari penelitian ini, maka tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan.
5. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.
6. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan.
7. Untuk menganalisis pengaruh sikap terhadap perilaku dengan penggunaan.
8. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kontrol perilaku terhadap penggunaan.

9. Untuk menganalisis pengaruh norma subjektif terhadap penggunaan.
10. Untuk menganalisis pengaruh penggunaan dan kepuasan pengguna.
11. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini dari aspek teoritis maupun kebijakan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi tingkat keberhasilan pada sistem informasi keuangan daerah dengan turut mempertimbangkan aspek non-teknologi yaitu niat dari pengguna sistem tersebut. Kemudian, penelitian ini dapat dijadikan referensi pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengukuran keberhasilan sistem dengan model Delone & Mclean dan *Theory of Planned Behaviour*.

2. Manfaat kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan arahan kebijakan untuk pengembangan sistem informasi keuangan daerah yang lebih efektif dan efisien, namun tetap memperhatikan aspek non-teknologi sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih besar terhadap instansi daerah.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan terdiri dari 5 bab dengan uraian masing-masing bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai landasan teori serta pengertian variabel yang akan digunakan dalam penelitian, serta hasil dari penelitian-penelitian terdahulu yang kemudian digunakan sebagai dasar untuk penyusunan hipotesa.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai populasi penelitian, metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data, serta definisi operasional masing-masing variabel dan indikator pengukurannya.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang analisis data dan pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan software SmartPLS 3.0, hasil pengujian hipotesis serta diskusi mengenai hasil tersebut.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai kesimpulan dan implikasi yang didapat setelah dilakukan analisis data, keterbatasan penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Literature review

Sistem informasi adalah suatu sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan mengolah data untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi pengambilan keputusan (Romney & Steinbart, 2017). Sistem informasi dapat diterapkan dalam berbagai sektor, salah satunya yaitu sektor pemerintahan. Perkembangan yang lebih baru adalah memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung pemerintah sebagai platform untuk layanan publik (Brown et al., 2017). Seperti penelitian yang dilakukan oleh Bayona & Morales (2017) menyimpulkan bahwa penggunaan *e-government* telah menambahkan konsep transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi warga dalam evaluasi kinerja pemerintah. Implementasi sistem informasi merupakan salah satu solusi yang tepat karena selain membantu untuk meningkatkan keberlangsungan lingkungan juga dapat meningkatkan kinerja instansi (Mellouli et al., 2020).

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berhasil apabila tujuan dari pembuatan sistem tersebut dapat tercapai secara efisien dan efektif. Pritchard (2019) pada penelitiannya mengatakan bahwa pemerintah dalam menjalankan tugasnya dengan sarana digital harus memberikan rasa percaya kepada publik. Maka keberhasilan sistem informasi penting bagi pemerintah daerah karena informasi keuangan tersebut dapat digunakan oleh berbagai pemangku kepentingan termasuk masyarakat maupun pelaku bisnis sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik (Sabani et al., 2019). Kemudian

berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 56 Tahun 2005 tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah, informasi keuangan daerah yang disampaikan harus memenuhi prinsip-prinsip akurat, relevan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain hal itu penerapan sistem pada pemerintahan juga dapat membuat pemrosesan informasi berjalan lebih efektif (Lessa, 2019). Pada sisi lain, apabila penerapan sistem tersebut gagal maka dapat berdampak bagi pemerintahan itu sendiri, terutama pada negara-negara maju (Basahel & Yamin, 2017).

Beberapa peneliti asing yang telah melakukan penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi menggunakan model Delone & Mclean antara lain yaitu Al-Zahrani (2020), Ghanem et al. (2020), Lee & Jeon (2020), Bradford et al. (2020), Masunga et al. (2020), Alruwaie et al. (2020), Shim & Jo (2020), C. Wang & Teo (2020), Sorongan & Hidayati (2020b), Sorongan & Hidayati (2020a), Chen et al. (2020), Masri et al. (2020), Mellouli et al. (2020), Bagayoko et al. (2020), Urbina et al. (2019), Talukder et al. (2019), Almaiah & Alismaiel (2019), Rahi & Abd.Ghani (2019), Wakhu et al. (2019), Santa et al. (2019), Alzahrani et al. (2019), Al-Mamary (2019), Pritchard et al. (2019), Mujali Al-rawahna et al. (2018), Banner et al. (2018), Razak et al. (2018), Yu & Qian (2018), Aboelmaged (2018), Veeramootoo et al. (2018), Aldholay et al. (2018), Wang et al. (2018), Al-Hubaishi et al. (2018), Ghazal et al. (2018), Salameh et al. (2018), Nulhusna et al. (2017), Mudzana & Maharaj (2017), Yang Tsai et al. (2017), Wei et al. (2017), Laumer et al. (2017), Van Cauter et al. (2017), Ghavifekr & Mahmood (2017), Thi & Bin Wan Adnan (2016), Stefanovic et al. (2016), Oktal et al. (2016), Marjanovic et al. (2016), Tam & Oliveira (2016), Karlinsky-Shichor & Zviran (2016), AL Athmay

et al. (2015), Rana et al. (2015), Namahoot & Laohavichien (2015). Mengacu pada penelitian-penelitian tersebut, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi keberhasilan suatu sistem informasi salah satunya berdasarkan Model Delone & Mclean yaitu aspek kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, serta kualitas layanan yang pada akhirnya akan memengaruhi manfaat bersih (*net benefit*) yang akan dirasakan oleh organisasi yang menerapkan sistem informasi tersebut. Tidak hanya itu, peneliti-peneliti tersebut juga mengembangkan model penelitian dengan melakukan integrasi terhadap model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dengan menambahkan variabel pengaruh sosial pada model Delone & Mclean. Selain itu, beberapa peneliti juga menambahkan variabel kemampuan diri (*self-efficacy*) pada model Delone & Mclean.

Tabel 2.1 Pendorong Keberhasilan Sistem

No	Variabel	Hasil penelitian dan peneliti
1	Kualitas sistem	Kualitas sistem signifikan meningkatkan frekuensi penggunaan (Masunga et al. (2020); Urbina et al. (2019); Talukder et al. (2019); Almaiah & Alismaiel (2019); Alzahrani et al. (2019); Al-Mamary (2019); Pritchard et al. (2019); Banner et al. (2018); Aboelmaged(2018); Veeramootoo et al. (2018); Van Cauter et al. (2017); Stefanovic et al. (2016); Marjanovic et al. (2016); Tam & Oliveira (2016); Namahoot & Laohavichien (2015)).

		<p>Kualitas sistem tidak memengaruhi frekuensi penggunaan (Bradford et al. (2020), Shim & Jo (2020), Sorongan & Hidayati (2020a), Mellouli et al. (2020), Wei et al. (2017) dan Thi & Bin Wan Adnan (2016)).</p> <p>Kualitas sistem signifikan meningkatkan kepuasan pengguna (Al-Zahrani (2020), Lee & Jeon (2020), Masunga et al. (2020), Sorongan & Hidayati (2020b), Sorongan & Hidayati (2020a), Mellouli et al. (2020), Urbina et al. (2019), Almaiah & Alismaiel (2019), Alzahrani et al. (2019), Mujali Al-rawahna et al. (2018), Banner et al. (2018), Yu & Qian (2018), Veeramootoo et al. (2018), Aldholay et al. (2018), Wang et al. (2018), Mudzana & Maharaj (2017), Yang Tsai et al. (2017), Wei et al. (2017), Laumer et al. (2017), Van Cauter et al. (2017), Stefanovic et al. (2016), Oktal et al. (2016), Marjanovic et al. (2016), Tam & Oliveira (2016), Karlinsky-Shichor & Zviran (2016), AL Athmay et al. (2015) dan Rana et al. (2015)).</p> <p>Kualitas sistem tidak memengaruhi kepuasan pengguna (Bradford et al. (2020), Shim & Jo (2020), C. Wang & Teo (2020), Rahi & Abd.Ghani (2019), Santa et al. (2019), Al-Mamary (2019) dan Pritchard et al. (2019)).</p>
--	--	---

2	Kualitas informasi	<p>Kualitas informasi signifikan meningkatkan frekuensi penggunaan (Bradford et al. (2020), Masunga et al. (2020), Shim & Jo (2020), Sorongan & Hidayati (2020a), Masri et al. (2020), Urbina et al. (2019), Talukder et al. (2019), Almaiah & Alismaiel (2019), Alzahrani et al. (2019), Pritchard et al. (2019), Wei et al. (2017), Van Cauter et al. (2017), Thi & Bin Wan Adnan (2016), Stefanovic et al. (2016) dan Tam & Oliveira (2016)).</p> <p>Kualitas informasi tidak memengaruhi frekuensi penggunaan (Mellouli et al. (2020), Al-Mamary (2019), Banner et al. (2018), Yu & Qian (2018), Aboelmaged (2018), Veeramootoo et al. (2018) dan Namahoot & Laohavichien (2015)).</p> <p>Kualitas informasi signifikan meningkatkan kepuasan pengguna (Al-Zahrani (2020), Lee & Jeon (2020), Bradford et al. (2020), Masunga et al. (2020), Shim & Jo (2020), C. Wang & Teo (2020), Sorongan & Hidayati (2020b), Sorongan & Hidayati (2020a), Masri et al. (2020), Mellouli et al. (2020), Urbina et al. (2019), Almaiah & Alismaiel (2019), Rahi & Abd.Ghani (2019), Santa et al. (2019), Alzahrani et al. (2019), Pritchard et al. (2019), Mujali Al-rawahna et al. (2018), Banner et al. (2018), Yu & Qian (2018), Aldholay et al. (2018), Wang et al. (2018),</p>
---	--------------------	--

		<p>Mudzana & Maharaj (2017), Yang Tsai et al. (2017), Wei et al. (2017), Laumer et al. (2017), Van Cauter et al. (2017), Oktal et al. (2016), Tam & Oliveira (2016), Al Athmay et al. (2015), Rana et al. (2015)).</p> <p>Kualitas informasi tidak memengaruhi kepuasan pengguna (Alruwaie et al. (2020), Al-Mamary (2019), Veeramootoo et al. (2018), Ghazal et al. (2018) dan Stefanovic et al. (2016)).</p>
3	Kualitas layanan	<p>Kualitas layanan signifikan meningkatkan frekuensi penggunaan (Al-Zahrani (2020), Lee & Jeon (2020); Bradford et al. (2020), Masunga et al. (2020), Alruwaie et al. (2020), Shim & Jo (2020), C. Wang & Teo (2020), Sorongan & Hidayati (2020b), Chen et al. (2020), Mellouli et al. (2020), Urbina et al. (2019), Almaiah & Alismaiel (2019), Rahi & Abd.Ghani (2019), Alzahrani et al. (2019), Pritchard et al. (2019), Mujali Al-rawahna et al. (2018), Banner et al. (2018), Veeramootoo et al. (2018), Aldholay et al. (2018), Wang et al. (2018), Al-Hubaishi et al. (2018), Salameh et al. (2018), Yang Tsai et al. (2017), Wei et al. (2017), Laumer et al. (2017), Van Cauter et al. (2017), Oktal et al. (2016), Tam & Oliveira (2016)).</p>

		<p>Kualitas layanan tidak memengaruhi frekuensi penggunaan (Santa et al. (2019), Al-Mamary (2019), Ghazal et al. (2018) dan Stefanovic et al. (2016)).</p> <p>Kualitas layanan signifikan meningkatkan kepuasan pengguna (Bradford et al. (2020), Masunga et al. (2020), Mellouli et al. (2020), Urbina et al. (2019), Almaiah & Alismaiel (2019), Alzahrani et al. (2019), Banner et al. (2018), Razak et al. (2018), Aboelmaged (2018), Van Cauter et al. (2017), Thi & Bin Wan Adnan (2016), Stefanovic et al. (2016) dan Namahoot & Laohavichien (2015)).</p> <p>Kualitas layanan tidak memengaruhi kepuasan pengguna (Shim & Jo (2020), Al-Mamary (2019), Pritchard et al. (2019), Veeramootoo et al. (2018), Wei et al. (2017) dan Tam & Oliveira (2016)).</p>
4	Penggunaan	<p>Penggunaan signifikan meningkatkan kepuasan pengguna (Urbina et al. (2019), Wakhu et al. (2019), Banner et al. (2018), Yu & Qian (2018), Aboelmaged (2018), Aldholay et al. (2018), Van Cauter et al. (2017), Stefanovic et al. (2016), Tam & Oliveira (2016)).</p> <p>Penggunaan tidak memengaruhi kepuasan pengguna (Mellouli et al. (2020), Al-Mamary (2019) dan Marjanovic et al. (2016)).</p>

		<p>Penggunaan signifikan meningkatkan manfaat bersih (Al-Zahrani (2020), Bradford et al. (2020), Masunga et al. (2020), Shim & Jo (2020), Mellouli et al. (2020), Bagayoko et al. (2020), Urbina et al. (2019), Almaiah & Alismaiel (2019), (Wakhu et al., 2019), Alzahrani et al. (2019), Banner et al. (2018), Yu & Qian (2018), Aboelmaged (2018), Aldholay et al. (2018), , Stefanovic et al. (2016) dan Tam & Oliveira (2016)).</p> <p>Penggunaan tidak memengaruhi manfaat bersih (Sorongan & Hidayati (2020a), Al-Mamary (2019), Van Cauter et al. (2017) dan Marjanovic et al. (2016)).</p>
5	Kepuasan pengguna	<p>Kepuasan pengguna signifikan memengaruhi frekuensi penggunaan (Al-Zahrani (2020), Ghanem et al. (2020), Alruwaie et al. (2020), Shim & Jo (2020), Chen et al. (2020), Almaiah & Alismaiel (2019), Rahi & Abd.Ghani (2019), Alzahrani et al. (2019), Al-Mamary (2019), Pritchard et al. (2019), Veeramootoo et al. (2018), Wang et al. (2018), Wei et al. (2017), Van Cauter et al. (2017), Tam & Oliveira (2016), Al Athmay et al. (2015) dan Rana et al. (2015)).</p> <p>Kepuasan pengguna signifikan memengaruhi manfaat bersih (Al-Zahrani (2020), Lee & Jeon (2020), Bradford et al. (2020), Masunga et al. (2020), C. Wang & Teo (2020),</p>

		Sorongan & Hidayati (2020b), Sorongan & Hidayati (2020a), Mellouli et al. (2020), Urbina et al. (2019), Almaiah & Alismaiel (2019), (Wakhu et al., 2019), Alzahrani et al. (2019), Mujali Al-rawahna et al. (2018), Banner et al. (2018), Yu & Qian (2018), Aldholay et al. (2018), Mudzana & Maharaj (2017), Wei et al. (2017), Laumer et al. (2017), Van Cauter et al. (2017), Stefanovic et al. (2016), Marjanovic et al. (2016) dan Tam & Oliveira (2016)).
6	Pengaruh sosial	Pengaruh sosial signifikan meningkatkan tingkat penggunaan (Talukder et al. (2019), Wakhu et al. (2019) dan Al Athmay et al. (2015)).
7	Kemampuan diri	Kemampuan diri signifikan meningkatkan kepuasan pengguna (Alruwaie et al. (2020), Aldholay et al. (2018) dan Ghazal et al. (2018)). Kemampuan diri signifikan meningkatkan frekuensi penggunaan (Aldholay et al. (2018) dan Yu & Qian (2018)).

Definisi dari kualitas sistem yaitu kualitas yang dihasilkan dari suatu kombinasi antara perangkat keras dengan perangkat lunak yang terdapat pada sistem informasi dan digunakan untuk memproses informasi yang dibutuhkan pengguna. Kualitas sistem merupakan bagian dari model Delone & Mclean serta

dapat meningkatkan keberhasilan sistem dengan memengaruhi tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna. Logika kualitas sistem berpengaruh terhadap keberhasilan sistem yaitu karena kegiatan operasional baik itu berupa pencatatan, penganggaran maupun pelaporan keuangan dilakukan secara berulang-ulang dan dalam jangka waktu yang lama maka dibutuhkan sistem yang dapat diandalkan agar kemungkinan terjadinya *error* kecil. Apabila kualitas suatu sistem baik maka semakin baik pula kemampuan untuk mengatasi *error* yang muncul, semakin fleksibel, dan memiliki respon yang cepat. Sehingga dapat menarik pengguna untuk menggunakan ulang (*reuse*) sistem tersebut dan meningkatkan kepuasan pengguna. Ketika sistem memiliki kualitas yang baik maka pengguna akan merasakan kepuasan atas adanya sistem informasi tersebut. Kemudian apabila sistem tersebut dapat memberikan kenyamanan dan durabilitas maka pada akhirnya dapat meningkatkan frekuensi penggunaan akan sistem tersebut yang pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas karyawan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Masunga et al. (2020), Urbina et al. (2019), Talukder et al. (2019), Almaiah & Alismaiel (2019), Alzahrani et al. (2019), Al-Mamary (2019), Pritchard et al. (2019), Banner et al. (2018), Aboelmaged(2018), Veeramootoo et al. (2018), Van Cauter et al. (2017), Stefanovic et al. (2016), Marjanovic et al. (2016), Tam & Oliveira (2016) dan Namahoot & Laohavichien (2015) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap frekuensi penggunaan sistem. Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh Bradford et al. (2020), Shim & Jo (2020), Sorongan & Hidayati (2020a), Mellouli et al. (2020), Wei et al. (2017) dan Thi & Bin Wan

Adnan (2016) menyatakan bahwa kualitas sistem tidak memiliki pengaruh terhadap frekuensi penggunaan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Al-Zahrani (2020), Lee & Jeon (2020), Masunga et al. (2020), Sorongan & Hidayati (2020b), Sorongan & Hidayati (2020a), Mellouli et al. (2020), Urbina et al. (2019), Almaiah & Alismaiel (2019), Alzahrani et al. (2019), Mujali Al-rawahna et al. (2018), Banner et al. (2018), Yu & Qian (2018), Veeramootoo et al. (2018), Aldholay et al. (2018), Wang et al. (2018), Mudzana & Maharaj (2017), Yang Tsai et al. (2017), Wei et al. (2017), Laumer et al. (2017), Van Cauter et al. (2017), Stefanovic et al. (2016), Oktal et al. (2016), Marjanovic et al. (2016), Tam & Oliveira (2016), Karlinsky-Shichor & Zviran (2016), AL Athmay et al. (2015) dan Rana et al. (2015) menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Bradford et al. (2020), Shim & Jo (2020), C. Wang & Teo (2020), Rahi & Abd.Ghani (2019), Santa et al. (2019), Al-Mamary (2019) dan Pritchard et al. (2019) menunjukkan kualitas sistem tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Definisi dari kualitas informasi yaitu tingkat manfaat yang didapat dari suatu informasi yang telah diproses dan dihasilkan oleh suatu sistem yang akan digunakan oleh pengguna. DeLone & McLean (2003) menyatakan suatu informasi dapat dikatakan berkualitas apabila informasi tersebut akurat, lengkap, relevan, dan tepat waktu. Kualitas informasi merupakan bagian dari model DeLone & Mclean serta dapat meningkatkan keberhasilan sistem dengan memengaruhi tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna. Logika kualitas informasi

memengaruhi tingkat keberhasilan sistem adalah apabila informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut akurat, lengkap, relevan serta tepat waktu maka dapat membantu pengguna dalam proses pengambilan keputusan untuk mencapai tujuan organisasi sehingga dengan kata lain informasi tersebut memberikan manfaat kepada pengguna. Apabila informasi yang didapat dari sistem tersebut dirasa memberikan manfaat maka pengguna akan merasa puas dengan sistem tersebut. Tidak hanya itu, apabila pengguna merasakan informasi yang mereka dapatkan memberikan manfaat maka mereka akan cenderung untuk menggunakan ulang sistem tersebut untuk menjalankan aktivitas dengan harapan akan mendapatkan ulang manfaat yang sama. Hal ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Bradford et al. (2020), Masunga et al. (2020), Shim & Jo (2020), Sorongan & Hidayati (2020a), Masri et al. (2020), Urbina et al. (2019), Talukder et al. (2019), Almaiah & Alismaiel (2019), Alzahrani et al. (2019), Pritchard et al. (2019), Wei et al. (2017), Van Cauter et al. (2017), Thi & Bin Wan Adnan (2016), Stefanovic et al. (2016) dan Tam & Oliveira (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap frekuensi penggunaan. Namun penelitian yang dilakukan oleh Mellouli et al. (2020), Al-Mamary (2019), Banner et al. (2018), Yu & Qian (2018), Aboelmaged (2018), Veeramootoo et al. (2018) dan Namahoot & Laohavichien (2015) menyatakan bahwa kualitas informasi tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Al-Zahrani (2020), Lee & Jeon (2020), Bradford et al. (2020), Masunga et al. (2020), Shim & Jo (2020), C. Wang & Teo (2020), Sorongan & Hidayati (2020b), Sorongan & Hidayati (2020a), Masri et al. (2020), Mellouli et

al. (2020), Urbina et al. (2019), Almaiah & Alismaiel (2019), Rahi & Abd.Ghani (2019), Santa et al. (2019), Alzahrani et al. (2019), Pritchard et al. (2019), Mujali Al-rawahna et al. (2018), Banner et al. (2018), Yu & Qian (2018), Aldholay et al. (2018), Wang et al. (2018), Mudzana & Maharaj (2017), Yang Tsai et al. (2017), Wei et al. (2017), Laumer et al. (2017), Van Cauter et al. (2017), Oktal et al. (2016), Tam & Oliveira (2016), Al Athmay et al. (2015), Rana et al. (2015), menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Alruwaie et al. (2020), Al-Mamary (2019), Veeramootoo et al. (2018), Ghazal et al. (2018) dan Stefanovic et al. (2016) menyatakan bahwa kualitas informasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Definisi dari kualitas layanan (*service quality*) adalah ukuran atas kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen teknologi informasi atau penyedia jasa sistem tersebut (DeLone & McLean, 2003). Kualitas layanan merupakan bagian dari model Delone & Mclean serta dapat meningkatkan keberhasilan sistem dengan memengaruhi tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna. Logika kualitas sistem memengaruhi tingkat keberhasilan sistem terletak pada respon yang diberikan apabila terdapat *error* pada sistem. Suatu sistem yang baru diimplementasikan tidak mungkin bisa langsung beroperasi secara penuh tanpa ada kegagalan atau *error* sedikitpun, terlebih jika sistem tersebut diterapkan pada sektor publik yang akan digunakan oleh banyak pihak dan dalam jangka waktu yang lama. Ketika sistem mengalami *error* maka aktivitas operasional akan terganggu maka disinilah peran kualitas layanan menjadi penting.

Suatu layanan dinilai berkualitas apabila layanan yang diberikan responsif, dapat diandalkan, memberikan jaminan rasa aman atas identitas pribadi serta empati. Apabila departemen teknologi informasi menanggapi *error* tersebut secara responsif serta dapat diandalkan maka *error* dapat segera diperbaiki sehingga aktivitas dapat kembali berjalan normal. Ketepatan dan kecepatan layanan yang diberikan tersebut dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna karena pengguna dapat kembali melanjutkan pekerjaan melalui sistem yang sudah diperbaiki. Apabila kualitas layanan baik maka pengguna juga akan cenderung untuk tetap menggunakan secara berulang-ulang sistem tersebut tanpa ada rasa takut akan terjadi *error* pada sistem karena terdapat pelayanan yang baik dari departemen teknologi informasi atau penyedia sistem. Penelitian yang dilakukan oleh Lee & Jeon (2020) menunjukkan bahwa semakin besar kualitas layanan yang diterima maka semakin besar tingkat kepuasan pengguna sehingga berkontribusi terhadap keberhasilan sistem. Hal ini juga didukung penelitian yang dilakukan oleh Al-Zahrani (2020), Bradford et al. (2020), Masunga et al. (2020), Alruwaie et al. (2020), Shim & Jo (2020), C. Wang & Teo (2020), Sorongan & Hidayati (2020b), Chen et al. (2020), Mellouli et al. (2020), Urbina et al. (2019), Almaiah & Alismaiel (2019), Rahi & Abd.Ghani (2019), Alzahrani et al. (2019), Pritchard et al. (2019), Mujali Al-rawahna et al. (2018), Banner et al. (2018), Veeramootoo et al. (2018), Aldholay et al. (2018), Wang et al. (2018), Al-Hubaishi et al. (2018), Salameh et al. (2018), Yang Tsai et al. (2017), Wei et al. (2017), Laumer et al. (2017), Van Cauter et al. (2017), Oktal et al. (2016), Tam & Oliveira (2016). Namun pada penelitian yang dilakukan Santa et al. (2019), Al-Mamary (2019),

Ghazal et al. (2018) dan Stefanovic et al. (2016) menyatakan bahwa kualitas layanan tidak memengaruhi kepuasan pengguna. Kemudian pada penelitian yang dilakukan oleh Bradford et al. (2020), Masunga et al. (2020), Mellouli et al. (2020), Urbina et al. (2019), Almaiah & Alismaiel (2019), Alzahrani et al. (2019), Banner et al. (2018), Razak et al. (2018), Aboelmaged (2018), Van Cauter et al. (2017), Thi & Bin Wan Adnan (2016), Stefanovic et al. (2016) dan Namahoot & Laohavichien (2015) menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap frekuensi penggunaan. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Shim & Jo (2020), Al-Mamary (2019), Pritchard et al. (2019), Veeramootoo et al. (2018), Wei et al. (2017) dan Tam & Oliveira (2016) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap frekuensi penggunaan sistem.

Definisi dari penggunaan sistem adalah tingkat frekuensi atau seberapa sering pengguna menggunakan suatu sistem serta berapa lama waktu penggunaan sistem tersebut. Penggunaan sistem merupakan bagian dari model DeLone & Mclean serta dapat meningkatkan keberhasilan sistem dengan memengaruhi kepuasan pengguna dan manfaat bersih yang dirasakan atas adanya sistem. Pada penelitian yang dilakukan oleh Al-Zahrani (2020) menyatakan bahwa penggunaan sistem memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih yang pada akhirnya menunjang keberhasilan sistem. DeLone & McLean (2003) menyatakan bahwa manfaat bersih yang dirasakan dapat berupa peningkatan produktivitas, aktivitas operasional berjalan lebih efektif, penghematan biaya maupun waktu dan tercapainya tujuan dari organisasi. Logika penggunaan sistem memengaruhi keberhasilan sistem yaitu karena semakin sering pengguna menggunakan suatu sistem maka pengguna

tersebut akan semakin paham akan cara pengoperasian sistem tersebut sehingga lebih efektif dalam menyelesaikan pekerjaan. Ketika pengguna menguasai suatu sistem maka kinerja menjadi lebih efektif dan hasil kerja pengguna tersebut akan baik sehingga pengguna akan merasa puas dengan adanya sistem tersebut. Menguasai sistem juga dapat meningkatkan produktivitas pengguna sehingga dapat meningkatkan prestasi kerja dan pada akhirnya berpengaruh pada tercapainya tujuan organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Urbina et al. (2019), Wakhu et al. (2019), Banner et al. (2018), Yu & Qian (2018), Aboelmaged (2018), Aldholay et al. (2018), Van Cauter et al. (2017), Stefanovic et al. (2016), Tam & Oliveira (2016) yang menyatakan bahwa penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Mellouli et al. (2020), Al-Mamary (2019) dan Marjanovic et al. (2016) menyatakan bahwa tingkat penggunaan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kemudian pada penelitian yang dilakukan oleh Al-Zahrani (2020), Bradford et al. (2020), Masunga et al. (2020), Shim & Jo (2020), Mellouli et al. (2020), Bagayoko et al. (2020), Urbina et al. (2019), Almaiah & Alismaiel (2019), Wakhu et al. (2019), Alzahrani et al. (2019), Banner et al. (2018), Yu & Qian (2018), Aboelmaged (2018), Aldholay et al. (2018), Stefanovic et al. (2016) dan Tam & Oliveira (2016) menyatakan bahwa penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap manfaat bersih yang dirasakan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Sorongan & Hidayati (2020a), Al-Mamary (2019), Van Cauter et al. (2017) dan Marjanovic et al. (2016) menyatakan bahwa penggunaan tidak memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih.

Definisi dari kepuasan pengguna adalah respon pengguna informasi terhadap kegunaan dari keluaran suatu sistem informasi apakah sudah sesuai dengan kebutuhan atau belum. Kepuasan pengguna merupakan bagian dari model Delone & Mclean serta dapat meningkatkan keberhasilan sistem dengan memengaruhi frekuensi penggunaan dan manfaat bersih yang dirasakan atas adanya sistem. Logika dari kepuasan pengguna memengaruhi keberhasilan sistem yaitu apabila pengguna merasakan bahwa informasi yang didapatkan dari suatu sistem telah sesuai dengan yang diharapkan maka pengguna akan cenderung untuk menggunakan sistem tersebut dengan lebih sering sehingga diharapkan dapat meningkatkan produktivitas. Selain itu, apabila pengguna merasa puas dengan adanya sistem informasi maka pengguna akan terdorong untuk berkontribusi lebih jauh terhadap organisasi sehingga manfaat bersih yang dirasakan baik itu oleh individu maupun organisasi semakin besar. Penelitian yang dilakukan oleh Al-Zahrani (2020) menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna akan semakin tinggi tingkat keberhasilan penerapan suatu sistem. Hal tersebut didukung penelitian yang dilakukan oleh Al-Zahrani (2020), Ghanem et al. (2020), Alruwaie et al. (2020), Shim & Jo (2020), Chen et al. (2020), Almaiah & Alismaiel (2019), Rahi & Abd.Ghani (2019), Alzahrani et al. (2019), Al-Mamary (2019), Pritchard et al. (2019), Veeramootoo et al. (2018), Wang et al. (2018), Wei et al. (2017), Van Cauter et al. (2017), Tam & Oliveira (2016), Al Athmay et al. (2015) dan Rana et al. (2015) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna memengaruhi secara positif frekuensi penggunaan akan sistem tersebut. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Al-Zahrani (2020), Lee & Jeon (2020), Bradford et al. (2020),

Masunga et al. (2020), C. Wang & Teo (2020), Sorongan & Hidayati (2020b), Sorongan & Hidayati (2020a), Mellouli et al. (2020), Urbina et al. (2019), Almaiah & Alismaiel (2019), (Wakhu et al., 2019), Alzahrani et al. (2019), Mujali Al-rawahna et al. (2018), Banner et al. (2018), Yu & Qian (2018), Aldholay et al. (2018), Mudzana & Maharaj (2017), Wei et al. (2017), Laumer et al. (2017), Van Cauter et al. (2017), Stefanovic et al. (2016), Marjanovic et al. (2016) dan Tam & Oliveira (2016) menyatakan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif terhadap manfaat bersih yang dirasakan.

Definisi dari pengaruh sosial (*social influence*) yaitu seberapa tinggi keyakinan orang lain / lingkungan memengaruhi pengguna untuk menggunakan sistem baru tersebut. Dalam konteks pekerjaan maka pengaruh tersebut dapat bersumber dari rekan kerja maupun atasan. Pengaruh sosial merupakan bagian dari model UTAUT serta dapat mengukur pengaruhnya terhadap tingkat penggunaan sistem. Logika dari pengaruh sosial memengaruhi tingkat keberhasilan sistem yaitu apabila suatu individu bekerja menggunakan suatu sistem dan lingkungan tempat dia bekerja memiliki keyakinan yang tinggi atas sistem yang mereka gunakan, baik itu dari rekan kerja ataupun atasan, maka individu tersebut akan terdorong untuk mengikuti apa yang rekan kerja dan atasannya yakini sehingga dapat meningkatkan penggunaan terhadap sistem informasi. Hal tersebut didukung penelitian yang dilakukan oleh Talukder et al. (2019), Wakhu et al. (2019) dan Al Athmay et al. (2015) yang menyatakan bahwa pengaruh sosial memengaruhi positif terhadap tingkat penggunaan.

Definisi dari kemampuan diri (*self-efficacy*) yaitu tingkat keyakinan seseorang atas kemampuan diri dalam menggunakan sistem informasi untuk menyelesaikan tugas. Variabel kemampuan diri merupakan bagian dari *Social Cognitive Theory* (SCT). Logika dari kemampuan diri memengaruhi keberhasilan sistem yaitu apabila pengguna memiliki keyakinan bahwa dengan kemampuan yang dimiliki, dapat digunakan untuk menyelesaikan tugas-tugas serta mendapatkan kinerja yang baik maka pengguna tersebut akan merasa puas dengan kemampuan dirinya sendiri. Tidak hanya itu, pengguna yang memiliki tingkat kemampuan yang tinggi akan merasakan kemudahan dalam menyelesaikan tugas dibanding pengguna yang tidak cakap dalam menggunakan sistem, sehingga pengguna akan merasa bahwa kemampuan yang ia miliki memiliki kegunaan dan akan merasa puas akan hal tersebut. Begitu juga dengan logika kemampuan diri memengaruhi tingkat penggunaan, apabila pengguna tidak memiliki kecakapan dalam menggunakan sistem maka akan timbul rasa enggan untuk menyelesaikan tugas-tugas dengan sistem tersebut. Namun, apabila pengguna memiliki kemampuan yang baik untuk menyelesaikan tugas menggunakan sistem, maka pengguna akan merasakan kemudahan sehingga cenderung untuk menggunakan ulang sistem tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Alruwaie et al. (2020), Aldholay et al. (2018) dan Ghazal et al. (2018) menyatakan bahwa kemampuan diri secara positif meningkatkan kepuasan pengguna. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Aldholay et al. (2018) dan Yu & Qian (2018) menyatakan bahwa kemampuan diri secara positif meningkatkan tingkat penggunaan.

Berdasarkan hasil penelitian-penelitian tersebut terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan hasil konsisten, antara lain penelitian yang dilakukan oleh Al-Zahrani (2020), Lee & Jeon (2020), Bradford et al. (2020), Masunga et al. (2020), C. Wang & Teo (2020), Sorongan & Hidayati (2020b), Sorongan & Hidayati (2020a), Mellouli et al. (2020), Urbina et al. (2019), Almaiah & Alismaiel (2019), (Wakhu et al., 2019), Alzahrani et al. (2019), Mujali Al-rawahna et al. (2018), Banner et al. (2018), Yu & Qian (2018), Aldholay et al. (2018), Mudzana & Maharaj (2017), Wei et al. (2017), Laumer et al. (2017), Van Cauter et al. (2017), Stefanovic et al. (2016), Marjanovic et al. (2016) dan Tam & Oliveira (2016) yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna (*usersatisfactory*) berpengaruh positif terhadap keberhasilan sistem berupa manfaat bersih yang dirasakan. Artinya semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan maka pengguna akan semakin terdorong untuk lebih produktif dalam bekerja sehingga menjadi lebih efektif serta berkontribusi terhadap tercapainya tujuan organisasi dengan lebih efektif. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Al-Zahrani (2020), Ghanem et al. (2020), Alruwaie et al. (2020), Shim & Jo (2020), Chen et al. (2020), Almaiah & Alismaiel (2019), Rahi & Abd.Ghani (2019), Alzahrani et al. (2019), Al-Mamary (2019), Pritchard et al. (2019), Veeramootoo et al. (2018), Wang et al. (2018), Wei et al. (2017), Van Cauter et al. (2017), Tam & Oliveira (2016), Al Athmay et al. (2015) dan Rana et al. (2015) yang menyatakan bahwa variabel kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif terhadap tingkat penggunaan. Artinya bahwa ketika pengguna merasa puas akan suatu sistem baik karena kinerja menjadi lebih produktif dan efektif maupun tujuan organisasi lebih mudah tercapai, maka

pengguna akan menggunakan kembali sistem tersebut dengan harapan agar hal-hal yang membuat pengguna merasa puas dapat terulang kembali.

Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Talukder et al. (2019), Wakhru et al. (2019) dan Al Athmay et al. (2015) menunjukkan hasil yang konsisten, yaitu pengaruh sosial memengaruhi positif terhadap tingkat penggunaan. Artinya semakin tinggi pengaruh sosial yang dirasakan oleh suatu individu dalam lingkungannya maka akan semakin tinggi tingkat penggunaan untuk menggunakan sistem. Apabila penggunaan semakin tinggi maka dapat membuat kinerja menjadi lebih efisien karena pengguna akan terbiasa dalam menggunakan sistem serta dapat meningkatkan produktivitas. Hasil penelitian yang konsisten juga ditunjukkan pada penelitian oleh Alruwaie et al. (2020), Aldholay et al. (2018) dan Ghazal et al. (2018) yang menyatakan bahwa kemampuan diri secara positif meningkatkan kepuasan pengguna. Serta penelitian yang dilakukan oleh Aldholay et al. (2018) dan Yu & Qian (2018) yang menunjukkan bahwa kemampuan diri secara positif meningkatkan tingkat penggunaan.

Berdasarkan hasil penelitian-penelitian tersebut terdapat variabel yang belum konsisten antara lain variabel kualitas sistem pada penelitian Bradford et al. (2020), Shim & Jo (2020), Sorongan & Hidayati (2020a), Mellouli et al. (2020), Wei et al. (2017) dan Thi & Bin Wan Adnan (2016) di mana kualitas sistem tidak memiliki pengaruh positif terhadap frekuensi penggunaan. Mellouli et al. (2020) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa dalam konteks penggunaan sistem e-government untuk pembayaran pajak, terlepas dari apakah sistem tersebut memiliki kualitas yang baik atau tidak, mereka akan tetap menggunakan sistem

tersebut untuk menjalankan aktivitas operasional. Alasan lain yaitu sebagian besar para pembayar pajak adalah orang-orang yang berpendidikan serta memiliki pengalaman lebih dalam menggunakan sistem informasi yang lain sehingga lebih terampil ketika menghadapi *error* pada sistem. Kemudian pada penelitian yang dilakukan oleh Bradford et al. (2020), Shim & Jo (2020), C. Wang & Teo (2020), Rahi & Abd.Ghani (2019), Santa et al. (2019), Al-Mamary (2019) dan Pritchard et al. (2019) menyatakan bahwa kualitas sistem tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Bradford et al. (2020) menjelaskan bahwa para pengguna sistem cenderung tidak menggunakan sistem untuk mengerjakan hal-hal yang rumit/teknis. Alasan lain yaitu sistem sudah lama diterapkan sehingga sistem lebih sedikit untuk mengalami permasalahan (*error*) dan sebagian besar pengguna sudah memiliki keterampilan teknologi yang lebih baik.

Variabel berikutnya yang tidak konsisten yaitu variabel kualitas informasi. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Mellouli et al. (2020), Al-Mamary (2019), Banner et al. (2018), Yu & Qian (2018), Aboelmaged (2018), Veeramootoo et al. (2018) dan Namahoot & Laohavichien (2015) menyatakan bahwa kualitas informasi tidak memiliki pengaruh apapun terhadap frekuensi penggunaan. Mellouli et al. (2020) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa dalam konteks pemerintahan, terlepas dari apakah suatu informasi yang berasal dari sistem tersebut berkualitas atau tidak, para pegawai akan tetap menggunakan sistem tersebut untuk menjalankan aktivitas. Kemudian pada penelitian yang dilakukan oleh Alruwaie et al. (2020), Al-Mamary (2019), Veeramootoo et al. (2018), Ghazal et al. (2018) dan Stefanovic et al. (2016) menyatakan bahwa kualitas informasi

tidak memiliki pengaruh apapun terhadap kepuasan pengguna. Veeramootoo et al. (2018) pada penelitiannya menjelaskan bahwa kualitas informasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dikarenakan dalam konteks sistem *e-filling* kualitas informasi merujuk pada persyaratan-persyaratan umum dan keluaran informasi dari sistem *e-filling* yang pada umumnya sudah masyarakat ketahui sehingga tidak relevan apabila dikaitkan dengan kepuasan pengguna. Alasan lain yaitu masyarakat yang dapat melakukan pembayaran melalui *e-government* pada umumnya sudah memiliki tingkat pengetahuan yang cukup mengenai sistem sehingga kualitas informasi menjadi kurang penting jika dibandingkan dengan kualitas sistem.

Variabel berikutnya yang tidak konsisten yaitu variabel kualitas layanan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Shim & Jo (2020), Al-Mamary (2019), Pritchard et al. (2019), Veeramootoo et al. (2018), Wei et al. (2017) dan Tam & Oliveira (2016) menyatakan bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem. Veeramootoo et al. (2018) pada penelitiannya menjelaskan bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem dikarenakan dalam konteks *e-government* khususnya *e-filling* untuk pembayaran pajak, para pembayar pajak lebih tertarik untuk melakukan transaksi dengan lebih efektif dan lebih cepat sehingga aspek kualitas layanan menjadi tidak relevan bagi para responden. Kemudian pada penelitian yang dilakukan oleh Santa et al. (2019), Al-Mamary (2019), Ghazal et al. (2018) dan Stefanovic et al. (2016) menyatakan bahwa kualitas layanan tidak memengaruhi kepuasan pengguna. Ghazal et al. (2018) pada penelitiannya menjelaskan bahwa

kualitas layanan tidak secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna dikarenakan terdapat aspek yang lebih penting yaitu interaksi antara pengguna dengan pengguna lain dalam satu sistem tersebut dan aspek kemudahan, sehingga terlepas dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia sistem, pengguna akan tetap merasa puas apabila mereka dapat berinteraksi dengan pengguna lain dalam sistem dengan cara yang mudah dan cepat.

Variabel terakhir yang tidak konsisten yaitu variabel penggunaan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Mellouli et al. (2020), Al-Mamary (2019) dan Marjanovic et al. (2016) menyatakan bahwa frekuensi penggunaan sistem tidak memiliki pengaruh apapun terhadap kepuasan pengguna. Mellouli et al. (2020) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa tingkat penggunaan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dikarenakan dalam konteks pemerintahan, para pegawai diharuskan untuk menggunakan sistem tersebut sehingga tingkat penggunaan tidak memengaruhi kepuasan pengguna dan para pegawai yang menggunakan sistem lebih merasakan kepuasan atas adanya sistem dari aspek kualitas. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Sorongan & Hidayati (2020a), Al-Mamary (2019), Van Cauter et al. (2017) dan Marjanovic et al. (2016) menyatakan bahwa penggunaan tidak memiliki pengaruh positif terhadap manfaat bersih yang dirasakan. Van Cauter et al. (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa para pengguna dari sistem perpustakaan tidak merasakan dampak yang signifikan dari menggunakan sistem dalam kesehariannya dikarenakan sistem yang digunakan hanya sekedar untuk mengerjakan tugas-tugas yang sifatnya teknis dan tidak kompleks.

Pada penelitian-penelitian sebelumnya model yang digunakan dalam penelitian adalah model keberhasilan sistem informasi Delone & Mclean. Model tersebut pertama kali dicetuskan pada tahun 1992 hingga kemudian pada tahun 2003 model tersebut diperbaharui. Pada pembaharuan model Delone & Mclean, keberhasilan sistem direpresentasikan dalam variabel manfaat bersih yang dirasakan oleh suatu organisasi yang menerapkan sistem tersebut. Manfaat bersih tersebut dapat berupa pengurangan biaya, peningkatan produktivitas, sistem kerja yang lebih efisien serta tercapainya tujuan organisasi. Model tersebut menyajikan pengaruh antara aspek kualitas sistem informasi secara keseluruhan (*kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan*) terhadap manfaat bersih, namun melalui variabel antara yaitu frekuensi penggunaan dan kepuasan pengguna. Meskipun model tersebut mendapat pembaharuan pada tahun 2003 dan banyak digunakan oleh para peneliti sebelumnya untuk dijadikan model penelitian, namun model keberhasilan Delone & Mclean memiliki kelemahan. Kelemahan tersebut yaitu model Delone & Mclean memungkinkan peneliti untuk mengkaji keberhasilan atas suatu sistem hanya dari aspek kualitas sistem informasi secara keseluruhan, tanpa mempertimbangkan aspek diluar dari sistem tersebut. Pritchard et al. (2019) dan Mujali Al-rawahna et al. (2018) pada penelitiannya menyatakan bahwa model Delone & Mclean yang digunakan untuk menilai keberhasilan sistem *e-government* tidak mempertimbangkan aspek non-teknologi yang dapat memengaruhi tingkat keberhasilan seperti aspek sosial, budaya maupun organisasi. Sehingga para peneliti kemudian mengembangkan model penelitian untuk

mengukur keberhasilan sistem dengan melakukan integrasi terhadap model lainnya.

Para peneliti sebelumnya yang pernah mengembangkan model tersebut yaitu Alruwaie et al. (2020), Talukder et al. (2019), Wakhu et al. (2019) dan Al Athmay et al. (2015). Para peneliti tersebut mengembangkan model dengan melakukan integrasi terhadap model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), berupa penambahan variabel pengaruh sosial (*social influence*) dan pengaruhnya terhadap penggunaan maupun kepuasan pengguna. Penambahan variabel pengaruh sosial tersebut bertujuan untuk memperluas cakupan penelitian sehingga dapat meneliti lebih jauh apakah terdapat aspek lain di luar kualitas sistem informasi yang dapat memengaruhi tingkat keberhasilan sistem.

Tidak hanya dengan melakukan integrasi dengan model lain, para peneliti sebelumnya juga menambahkan variabel independen lainnya seperti variabel kemampuan diri. Penambahan variabel tersebut dilakukan untuk menganalisis lebih jauh faktor pendukung keberhasilan sistem diluar kualitas sistem informasi. Penambahan variabel kemampuan diri dilakukan oleh Alruwaie et al. (2020), Aldholay et al. (2018), Yu & Qian (2018) dan Ghazal et al. (2018).

Maka dari itu, sebagai pembaharuan saya akan mengembangkan model penelitian ini dengan menggabungkan antara model Delone & Mclean dengan *Theory of Planned Behaviour* (TPB). Alasan saya memilih untuk menggabungkan dengan teori TPB yaitu atas dasar saran dari penelitian sebelumnya yang dilakukan

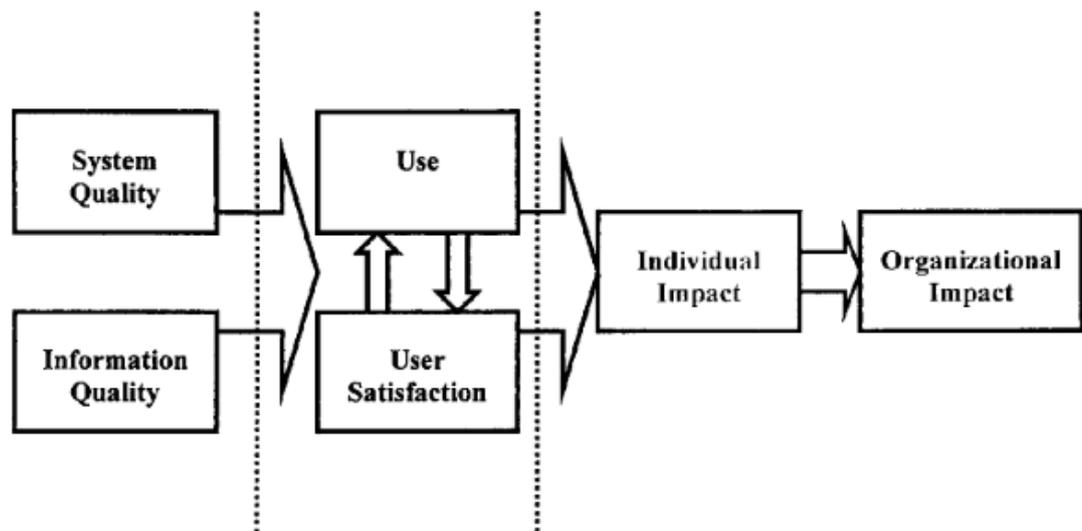
oleh Veeramootoo et al. (2018). Pada penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat kelemahan dari model Delone & Mclean yaitu pengukuran keberhasilan sistem informasi di pemerintahan belum diketahui hubungan antara niat dengan penggunaan dari sistem, sehingga perlu adanya penggabungan dengan teori yang lain. Alasan lain saya memilih *Theory of Planned Behaviour* (TPB) yaitu penerapan suatu sistem informasi tidak akan lepas dari faktor pengguna sistem itu sendiri, sehingga ketika mengukur tingkat keberhasilan suatu sistem penting untuk diteliti lebih jauh apakah terdapat faktor-faktor yang memengaruhi pengguna sistem yang pada akhirnya dapat berperan dalam keberhasilan suatu sistem informasi.

2.2 Teori Kesuksesan Sistem Informasi Delone & Mclean

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Delone dan Mclean. Delone dan Mclean mengembangkan suatu model yang dijadikan dasar untuk mengukur keberhasilan sistem informasi. Model *pertama Delone and Mclean IS Success Model* dikembangkan pada tahun 1992 yang mengukur keberhasilan berdasarkan enam variabel yang saling memengaruhi satu sama lain yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individu (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organizational impact*). Variabel kualitas sistem dan kualitas informasi memengaruhi variabel penggunaan dan kepuasan pengguna, kemudian variabel penggunaan memengaruhi variabel kepuasan pengguna begitu juga sebaliknya, kemudian variabel penggunaan dan

kepuasan pengguna memengaruhi variabel dampak individual yang pada akhirnya memengaruhi variabel dampak organisasi (DeLone & McLean, 2003).

Gambar 2.1 Model DeLone & McLean 1992



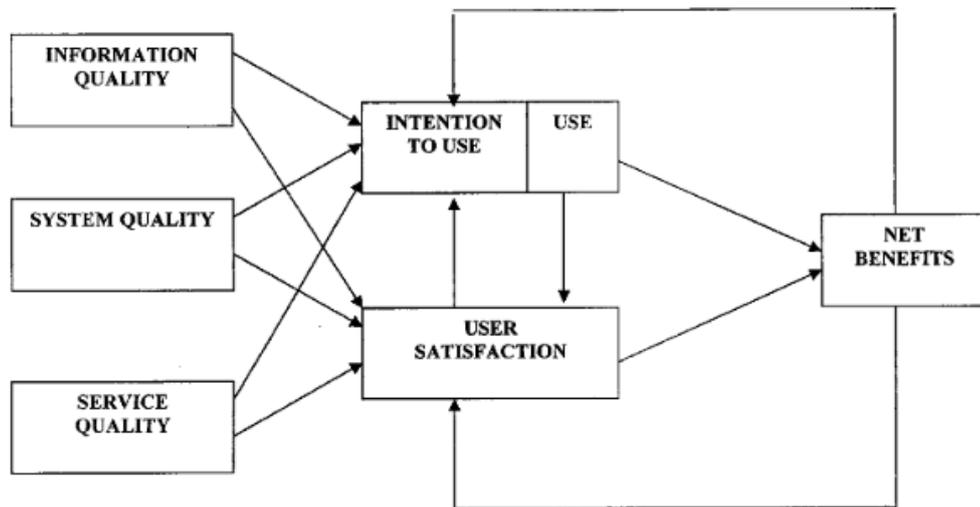
Sumber: DeLone & McLean (2003)

Seiring dengan berjalannya waktu, banyak penelitian yang dilakukan untuk menguji validitas *Delone and Mclean IS Success Model*. Berdasarkan kritik dan saran dari peneliti lain maka pada tahun 2003 dikembangkan pembaharuan atas *Delone and Mclean IS Success Model* dengan menambahkan variabel kualitas layanan (*service quality*), variabel niat untuk penggunaan (*intention to use*), serta mengganti variabel dampak individual dan dampak organisasi dengan variabel manfaat bersih (*net benefit*).

Variabel kualitas layanan (*service quality*) ditambahkan karena pengukuran “kualitas” secara garis besar terdiri dari kualitas pada informasi yang dihasilkan, kualitas pada sistem yang digunakan dan kualitas pada layanan yang diberikan.

Sehingga masing-masing variabel tersebut harus dapat diukur secara terpisah karena variabel tersebut akan memengaruhi variabel penggunaan dan variabel kepuasan pengguna, baik itu independen maupun secara bersama-sama. Kemudian, dikarenakan sulitnya untuk melakukan interpretasi atas variabel penggunaan (*use*) dalam berbagai aspek maka ditambahkan variabel niat untuk menggunakan (*intention to use*) sebagai alternatif pengukuran untuk aspek-aspek tertentu. DeLone & McLean (2003) juga menambahkan bahwa variabel *intention to use* merupakan suatu sikap (*attitude*), sedangkan variabel *use* merupakan suatu perilaku (*behaviour*). Kemudian, jika pada model sebelumnya terdapat variabel dampak individual yang menjadi variabel *intervening* untuk variabel dampak organisasi, maka pada model pembaharuan variabel dampak individu dan dampak organisasi diganti menjadi variabel manfaat bersih (*net benefits*). Hal ini dilakukan atas dasar bahwa dampak atas suatu sistem informasi cukup luas baik itu dampak antar organisasi, dampak terhadap entitas itu sendiri, maupun dampak sosial. Daripada membuat model menjadi lebih kompleks dengan menambahkan dasar pengukuran keberhasilan suatu sistem, DeLone dan Mclean memilih untuk menggabungkan semua dampak suatu sistem ke dalam satu kategori yang disebut dengan manfaat bersih (*net benefits*). Bagaimana manfaat bersih (*net benefits*) akan diukur tentunya harus disesuaikan dengan konteks penelitian itu sendiri (DeLone & McLean, 2003). Pada penelitian ini variabel yang akan digunakan yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan penggunaan.

Gambar 2.2 Model DeLone & McLean 2003



Sumber: DeLone & McLean (2003)

2.2.1 Kualitas Sistem

Menurut DeLone & McLean (2003) kualitas sistem adalah kualitas yang terdapat pada *output* yang dihasilkan oleh sistem itu sendiri. Kualitas sistem adalah kualitas dari kombinasi antara perangkat keras dengan perangkat lunak yang dimiliki oleh suatu sistem informasi dalam memproses informasi yang dibutuhkan pengguna. Indikator-indikator untuk mengukur seberapa besar kualitas sistem diantaranya yaitu:

1. *Ease-of-use* (Kemudahan Penggunaan)

Semakin mudah suatu sistem untuk dioperasikan oleh pengguna maka semakin berkualitas sistem tersebut, dan secara tidak langsung dapat memengaruhi kepuasan pengguna karena kemudahan yang pengguna rasakan ketika menggunakan sistem tersebut.

2. *Functionality* (Fungsionalitas)

Suatu sistem dikatakan berkualitas apabila sistem tersebut memiliki kegunaan bagi individu maupun organisasi yang bersangkutan dalam menjalankan kegiatan operasional maupun pengambilan keputusan. Fitur-fitur yang ditawarkan oleh sistem harus sesuai dengan kebutuhan dari pengguna.

3. *Reliability* (Keandalan Sistem)

Suatu sistem yang berkualitas adalah apabila sistem tersebut memiliki daya tahan terhadap kerusakan ataupun *error* yang mungkin terjadi.

4. *Flexibility* (Fleksibilitas)

Suatu sistem harus memiliki kemampuan dalam melakukan perubahan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

5. *Integration* (Integrasi)

Maksud dari integrasi yaitu apabila antar sub-sistem saling terhubung, sehingga memaksimalkan arus data dalam suatu sistem dan dapat membuat sistem menjadi lebih efektif dan efisien untuk digunakan.

2.2.2 Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan suatu interpretasi dari keluaran yang dihasilkan oleh sistem seperti konten atau laporan yang dapat digunakan untuk membantu dalam pengambilan keputusan (Sorongan & Hidayati, 2020a). Kualitas informasi berkaitan erat dengan tingkat manfaat yang didapat dari suatu informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem. Menurut DeLone & McLean (2003) kualitas suatu informasi dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu:

1. *Accuracy* (Akurat)

Informasi akan dikatakan semakin berkualitas apabila informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem bebas dari kesalahan-kesalahan yang dapat memengaruhi pengambilan keputusan.

2. *Timeliness* (Tepat waktu)

Suatu informasi yang berkualitas harus dapat didapatkan dalam waktu yang tepat. Apabila mengalami keterlambatan dalam menghasilkan informasi maka dapat mengurangi nilai informasi tersebut serta akan memengaruhi pengambilan keputusan.

3. *Completeness* (Lengkap)

Informasi yang berkualitas haruslah mencakup semua aspek yang dibutuhkan sehingga dapat menunjang proses pengambilan keputusan.

4. *Relevance* (Relevan)

Suatu informasi dikatakan berkualitas apabila memiliki keberpautan yang jelas dan tepat sehingga memiliki manfaat untuk pengambilan keputusan.

2.2.3 Kualitas Layanan

Menurut DeLone & McLean (2003) kualitas layanan (*service quality*) adalah ukuran atas kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen teknologi informasi. DeLone & McLean (2003) menambahkan bahwa dukungan yang diberikan tidak hanya berasal dari departemen teknologi informasi suatu instansi namun juga dapat berasal dari penyedia jasa seperti organisasi *outsourcing*. Kualitas layanan diukur dengan mempertimbangkan beberapa hal seperti :

1. *Assurance* (Jaminan)

Suatu layanan dapat dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan jaminan baik itu berupa terhindar dari kesalahan (*error*) di masa mendatang ataupun jaminan rasa aman atas data yang tersimpan dalam sistem tersebut.

2. *Responsiveness* (Kecepatan Respon)

Apabila respon yang diberikan mengalami keterlambatan waktu maka respon tersebut tidak bernilai, sehingga dapat memengaruhi kepuasan pengguna sistem.

3. *Emphaty* (Empati)

Suatu layanan dapat dikatakan berkualitas apabila dalam pemberian layanan tersebut memperhatikan tata cara berkomunikasi yang baik serta mengakomodir kebutuhan pengguna sistem tersebut.

2.2.4 Penggunaan

Menurut DeLone & McLean (2003) penggunaan (*use*) dapat diartikan sebagai suatu perilaku mengenai seberapa sering pengguna (*user*) dalam mengoperasikan suatu sistem informasi. Menurut DeLone & McLean (2003) untuk dapat mengukur penggunaan (*use*) perlu mempertimbangkan beberapa hal seperti:

1. Frekuensi penggunaan sistem
2. Lama waktu penggunaan sistem
3. Ketergantungan atas sistem tersebut.

2.2.5 Kepuasan Pengguna

Menurut DeLone & McLean (2003) kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah suatu tingkatan yang mengukur tentang respon pengguna atas suatu informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem apakah sudah sesuai dengan kebutuhan dari pengguna. Untuk dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna, maka faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan yaitu:

1. Kepuasan atas kualitas sistem dan informasi yang dihasilkan
2. Kepuasan atas fasilitas dan fitur yang ditawarkan oleh sistem tersebut

2.2.6 Manfaat bersih

Pada model DeLone & Mclean yang telah diperbaharui, manfaat bersih merupakan penggabungan dari variabel dampak organisasi dan dampak individu. Manfaat bersih adalah dampak yang dirasakan oleh pengguna, baik itu individu ataupun organisasi dengan adanya suatu sistem (DeLone & McLean, 2003). Untuk dapat menentukan gambaran manfaat bersih yang dirasakan harus disesuaikan dengan konteks penelitian. Pada konteks penelitian ini maka manfaat bersih dapat digambarkan sebagai dampak yang dirasakan oleh pengguna sistem informasi keuangan daerah berupa peningkatan kinerja organisasi, efektivitas karyawan dalam menyelesaikan tugas maupun akuntabilitas dan transparansi atas informasi keuangan yang dihasilkan oleh instansi pemerintah daerah.

Untuk dapat mengukur manfaat bersih yang dirasakan organisasi maupun individu perlu dipertimbangkan beberapa faktor sebagai berikut:

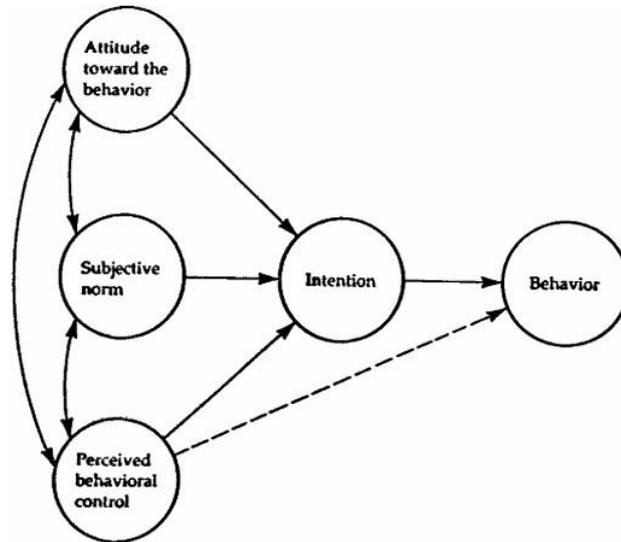
1. Prestasi kerja karyawan secara individu

2. Efektivitas karyawan dalam menyelesaikan tugas
3. Penyusunan laporan keuangan berbasis akrual
4. Akuntabilitas dan transparansi atas informasi yang dihasilkan
5. Peningkatan kinerja organisasi

2.3 Theory of Planned Behaviour (TPB)

Theory of planned behaviour (TPB) yang dicetuskan oleh Ajzen (1991) merupakan teori yang digunakan untuk menjelaskan niat (*intention*) seseorang yang memengaruhi perilaku (*behaviour*). Teori ini merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dicetuskan oleh Fishbein dan Ajzen di tahun 1975. Pembaharuan pada teori TPB yaitu dengan penambahan variabel kontrol perilaku (*perceived behavioral*). Dalam teori TPB ini dipaparkan bahwa variabel niat (*intention*) dipengaruhi oleh tiga variabel independen yaitu variabel sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavioral*), variabel norma subjektif (*subjective norm*) dan variabel kontrol perilaku (*perceived behavioral*). Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel niat (*intention*) merupakan variabel *intervening* yang akan memengaruhi variabel perilaku. Hubungan antara kelima variabel di atas terdapat pada gambar di bawah. *Theory of planned behaviour* didasarkan atas asumsi bahwa seseorang akan mempertimbangkan dampak dari perilaku mereka sebelum membuat keputusan untuk melakukan apa yang akan mereka lakukan. Apabila terdapat sikap yang positif serta memiliki dukungan dari orang lain maka niat seseorang untuk berperilaku akan semakin tinggi (Ajzen, 2005). Pada penelitian ini variabel yang akan digunakan yaitu variabel sikap terhadap perilaku, norma subjektif dan variabel persepsi kontrol perilaku.

Gambar 2.3 Theory of Planned Behaviour



Sumber: Ajzen (1991)

2.3.1 Sikap terhadap Perilaku

Menurut Ajzen (1991) sikap terhadap perilaku memiliki arti bahwa ketika seseorang hendak melakukan sebuah perilaku maka orang tersebut akan melakukan penilaian apakah perilaku tersebut membawa manfaat atau tidak. Tentunya penilaian tersebut bersifat subjektif sehingga dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menurut (Ajzen, 2005) sikap terhadap perilaku erat kaitannya dengan lingkungan sekitar serta pemahaman diri sendiri. Untuk dapat mengukur sikap terhadap perilaku, perlu dipertimbangkan mengenai kemungkinan-kemungkinan manfaat ataupun kerugian yang akan didapat apabila melakukan atau tidak melakukan perilaku tersebut. Tentunya apabila perilaku tersebut diyakini mendatangkan manfaat maka keyakinan seseorang atas perilaku tersebut akan semakin tinggi (Ajzen, 2005).

2.3.2 Norma Subjektif

Menurut Ajzen (1991) norma subjektif adalah manfaat yang memiliki dasar yang disebut dengan *normative belief*. *Normative belief* adalah kepercayaan terhadap kesamaan atau ketidaksamaan suatu individu atau kelompok yang pada akhirnya akan memengaruhi individu terhadap suatu perilaku. Pengaruh sosial tersebut dapat bersumber dari orang terdekat, rekan kerja maupun atasan yang dapat berkaitan dengan suatu perilaku. Dapat dikatakan bahwa *normative belief* akan memunculkan kesadaran bahwa terdapat tekanan lingkungan sosial. Maka dari itu Ajzen (1991) menyimpulkan bahwa semakin tinggi kecenderungan seseorang untuk memberikan saran atas suatu perilaku maka semakin besar tekanan sosial yang dirasakan, begitu juga sebaliknya.

2.3.3 Persepsi kontrol perilaku

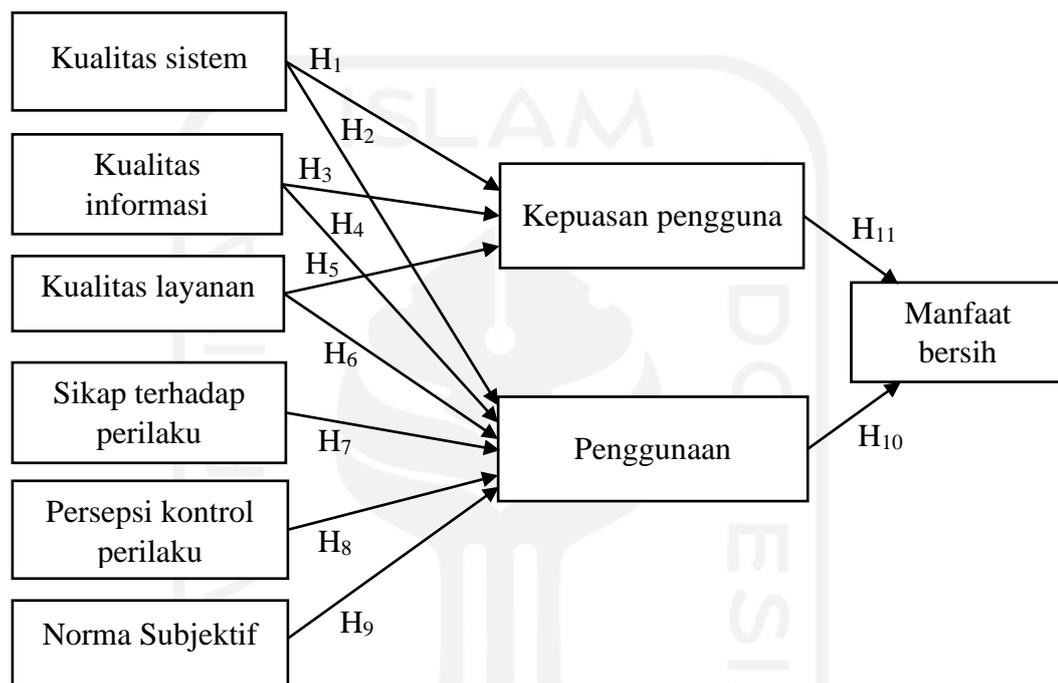
Menurut Ajzen (1991) persepsi kontrol perilaku merupakan persepsi seseorang mengenai tingkat kemudahan atau kesulitan dalam melakukan suatu perilaku tertentu. Ajzen (1991) juga menambahkan bahwa seberapa mudah atau sulit untuk memahami suatu perilaku bergantung pada keberadaan faktor pendukung. Semakin sedikit faktor pendukung maka semakin sulit pemahaman atas suatu perilaku tertentu.

Pada teori tersebut, Ajzen (1991) mengatakan bahwa untuk dapat mengukur variabel persepsi kontrol perilaku perlu dipertimbangkan mengenai *control belief strength* dan *power of control factor*. *Control belief strength* adalah keyakinan seseorang mengenai ketersediaan sumber daya seperti peralatan, kompatibilitas dan kesempatan. Sedangkan *power of control factor* adalah

seberapa besar tingkat sumber daya tersebut dalam mewujudkan suatu perilaku tertentu.

2.4 Kerangka Penelitian

Berikut adalah kerangka penelitian untuk penelitian ini:



Gambar 2.4 Kerangka Penelitian

2.5 Pengembangan Hipotesa

2.5.1 Hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna dan penggunaan

Kualitas sistem merupakan bagian dari model DeLone & McLean (2003). Kualitas sistem adalah kualitas yang dihasilkan dari kombinasi antara perangkat keras dengan perangkat lunak yang terdapat pada suatu sistem dan digunakan

untuk memproses informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kemudian, kepuasan pengguna adalah respon pengguna informasi terhadap kegunaan dari keluaran suatu sistem informasi apakah sudah sesuai dengan kebutuhan. Kualitas sistem dapat meningkatkan kepuasan pengguna dikarenakan apabila suatu sistem dapat diandalkan, dapat dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna dan memiliki kemampuan baik maka pengguna akan merasa dimudahkan dan diuntungkan sehingga pengguna akan merasa puas. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Lee & Jeon (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang pertama yaitu:

H1 : Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

Menurut DeLone & McLean (2003), penggunaan adalah tingkat frekuensi atau seberapa sering pengguna menggunakan suatu sistem serta berapa lama waktu penggunaan sistem tersebut. Kualitas sistem dapat meningkatkan penggunaan karena dalam praktiknya suatu sistem akan digunakan secara berulang-ulang dan dalam jangka waktu yang lama, sehingga dibutuhkan sistem yang dapat diandalkan agar risiko terjadinya *error* dapat diperkecil. Apabila sistem memiliki tingkat durabilitas yang tinggi, maka pengguna akan merasa nyaman menggunakan sistem tersebut sehingga tingkat penggunaan menjadi tinggi. Hal ini sama seperti penelitian yang dilakukan oleh Masunga et al. (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem secara signifikan meningkatkan penggunaan. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang kedua yaitu:

H2 : Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan

2.5.2 Hubungan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna dan penggunaan

Berdasarkan teori DeLone & Mclean, kualitas informasi adalah tingkat manfaat yang didapat dari suatu informasi yang telah diproses dan dihasilkan oleh suatu sistem yang akan digunakan oleh pengguna. Unsur-unsur agar informasi berkualitas adalah akurat, lengkap, relevan dan tepat waktu. Kemudian, kepuasan pengguna adalah respon pengguna informasi terhadap kegunaan dari keluaran suatu sistem informasi apakah sudah sesuai dengan kebutuhan (DeLone & McLean, 2003). Kualitas informasi dapat memengaruhi kepuasan pengguna dikarenakan apabila pengguna mendapatkan informasi yang akurat, lengkap, relevan dan tepat waktu maka hal tersebut akan meningkatkan kualitas pengambilan keputusan. Sehingga pengguna merasakan manfaat atas adanya suatu sistem informasi. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Bradford et al. (2020) yang menyatakan bahwa kualitas informasi secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis ketiga yaitu:

H3 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

Penggunaan adalah tingkat frekuensi atau seberapa sering pengguna menggunakan suatu sistem serta berapa lama waktu penggunaan sistem tersebut (DeLone & McLean, 2003). Logika kualitas informasi memengaruhi penggunaan yaitu apabila pengguna merasakan manfaat atas adanya suatu sistem, maka

pengguna akan cenderung untuk menggunakan ulang sistem tersebut dengan harapan akan mendapatkan ulang manfaat yang sama di masa depan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Talukder et al. (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi secara signifikan meningkatkan penggunaan akan suatu sistem informasi. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis keempat yaitu:

H4 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan

2.5.3 Hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna dan penggunaan

Menurut DeLone & McLean (2003) kualitas layanan adalah ukuran atas kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen teknologi informasi atau penyedia jasa sistem tersebut. Kemudian, berdasarkan model Delone & Mclean, kepuasan pengguna yaitu terkait dengan respon pengguna informasi terhadap kegunaan dari keluaran suatu sistem informasi apakah sudah sesuai dengan kebutuhan. Logika kualitas layanan memengaruhi kepuasan pengguna yaitu apabila respon yang diberikan ketika terjadi *error* pada sistem responsif dan memberikan jaminan rasa aman, maka pengguna dapat dengan segera melanjutkan pekerjaan karena sistem telah diperbaiki sehingga akan merasa puas. Hal ini didukung oleh penelitian Masunga et al. (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis kelima yaitu:

H5 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

Penggunaan adalah tingkat frekuensi atau seberapa sering pengguna menggunakan suatu sistem serta berapa lama waktu penggunaan sistem tersebut (DeLone & McLean, 2003). Logika kualitas layanan memengaruhi penggunaan yaitu apabila pelayanan yang diberikan ketika terjadi error responsif dan memberikan jaminan rasa aman, maka pengguna akan cenderung untuk tetap menggunakan sistem tersebut tanpa rasa takut akan terjadi *error* karena pelayanan yang diberikan dirasa baik. Hal ini seperti penelitian yang dilakukan oleh Chen et al. (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis keenam yaitu:

H6 : Kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap penggunaan

2.5.4 Hubungan antara sikap terhadap perilaku dengan penggunaan

Menurut Ajzen (1991) sikap terhadap perilaku memiliki arti bahwa ketika seseorang hendak melakukan sebuah perilaku maka orang tersebut akan melakukan penilaian apakah perilaku tersebut membawa manfaat atau tidak. Kemudian, DeLone & McLean (2003) menyatakan penggunaan sebagai tingkat frekuensi pengguna menggunakan suatu sistem untuk menyelesaikan suatu pekerjaan serta berapa lama waktu penggunaan sistem tersebut. Logika sikap terhadap perilaku memengaruhi penggunaan yaitu apabila ketika pengguna melakukan penilaian bahwa dengan menggunakan sistem dapat mendatangkan manfaat bagi dirinya dan organisasi, maka pengguna tersebut akan semakin yakin untuk menggunakan sistem. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh

Rana et al. (2015) yang menyatakan bahwa sikap terhadap perilaku secara signifikan meningkatkan penggunaan atas suatu sistem informasi. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis ketujuh pada penelitian ini yaitu:

H7 : Sikap terhadap perilaku berpengaruh positif terhadap penggunaan

2.5.5 Hubungan antara persepsi kontrol perilaku dengan penggunaan

Penggunaan (*use*) dapat diartikan sebagai suatu perilaku mengenai seberapa sering pengguna (*user*) dalam mengoperasikan suatu sistem informasi, serta variabel “*use*” merupakan suatu perilaku (DeLone & McLean, 2003). Sesuai dengan *theory of planned behaviour* (TPB) yang menyatakan bahwa suatu perilaku (*behaviour*) dipengaruhi oleh niat (*intention*) seseorang untuk melakukan tindakan tersebut. Sedangkan niat itu sendiri dapat dipengaruhi oleh variabel persepsi kontrol perilaku. Menurut Ajzen (1991) persepsi kontrol perilaku merupakan persepsi seseorang mengenai tingkat kemudahan atau kesulitan dalam melakukan suatu perilaku tertentu. Artinya bahwa seseorang akan melakukan suatu perilaku ketika ia beranggapan bahwa terdapat kemudahan serta dukungan untuk melakukan perilaku tersebut.

Logika persepsi kontrol memengaruhi penggunaan sistem adalah apabila pengguna memiliki suatu keyakinan dengan adanya alat pendukung atau fasilitas untuk menggunakan sistem serta terdapat kesempatan maka pengguna akan merasa semakin mudah untuk mengoperasikan suatu sistem. Sehingga, kedua hal tersebut dapat menumbuhkan minat pengguna dan membuat pengguna tersebut untuk terus

menggunakan sistem informasi keuangan. Hal tersebut juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmatika & Fajar (2019) yang menunjukkan bahwa persepsi kontrol perilaku memengaruhi penggunaan sistem. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis kedelapan untuk penelitian ini yaitu:

H8 : Persepsi kontrol perilaku berpengaruh secara positif terhadap penggunaan

2.5.6 Hubungan antara norma subjektif dengan penggunaan

Menurut Ajzen (2005) norma subjektif adalah manfaat yang dipengaruhi oleh *normative belief*. *Normative belief* adalah kepercayaan terhadap kesamaan atau ketidaksamaan suatu individu atau kelompok yang pada akhirnya akan memengaruhi individu terhadap suatu perilaku. Maka Ajzen (2005) menyimpulkan bahwa semakin tinggi kecenderungan seseorang untuk memberikan saran atas suatu perilaku maka semakin besar tekanan sosial yang dirasakan. Sedangkan, menurut DeLone & McLean (2003) penggunaan adalah seberapa sering pengguna menggunakan suatu sistem untuk menyelesaikan suatu pekerjaan serta berapa lama waktu penggunaan sistem tersebut.

Logika norma subjektif memengaruhi penggunaan sistem adalah di dalam suatu organisasi pasti terdapat tekanan sosial baik yang berasal dari rekan kerja ataupun atasan. Dalam konteks sistem informasi maka pada suatu instansi atasan memiliki pengaruh yang besar terhadap bawahannya sehingga cukup untuk memberikan motivasi untuk terus menggunakan suatu sistem informasi. Pada sisi yang lain, apabila pengguna tidak memiliki pengetahuan dan kecakapan yang

cukup mengenai suatu sistem maka pengguna tersebut akan cenderung untuk tidak menggunakan sistem tersebut dalam jangka waktu yang lama. Namun, apabila rekan kerja dapat meyakinkan pengguna tersebut untuk menggunakan sistem, maka pengguna tersebut akan terdorong untuk menggunakan sistem secara terus menerus. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rana et al. (2015) yang menyatakan bahwa norma subjektif secara signifikan dapat meningkatkan tingkat penggunaan sistem. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis kesembilan untuk penelitian ini yaitu:

H9 : Norma subjektif berpengaruh positif terhadap penggunaan

2.5.7 Hubungan antara penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih

Menurut DeLone & McLean (2003) penggunaan adalah seberapa sering pengguna menggunakan suatu sistem untuk menyelesaikan suatu pekerjaan serta berapa lama waktu penggunaan sistem tersebut. Sedangkan, manfaat bersih adalah dampak yang dirasakan oleh pengguna, baik itu individu ataupun organisasi dengan adanya suatu sistem. Logika penggunaan memengaruhi manfaat bersih yaitu semakin sering pengguna mengoperasikan suatu sistem maka pengguna tersebut akan semakin mahir sehingga dapat lebih efektif ketika menyelesaikan pekerjaan. Tidak hanya itu, produktivitas juga dapat meningkat sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Al-Zahrani (2020) di mana hasil menunjukkan bahwa penggunaan secara signifikan meningkatkan manfaat bersih yang dirasakan, baik itu individu

maupun organisasi. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis kesepuluh dalam penelitian ini yaitu:

H10 : Penggunaan berpengaruh secara positif terhadap manfaat bersih

Menurut DeLone & McLean (2003) kepuasan pengguna yaitu terkait dengan respon pengguna informasi terhadap manfaat yang didapatkan dari keluaran suatu sistem informasi apakah sudah sesuai dengan kebutuhan. Kemudian, manfaat bersih yaitu dampak yang dirasakan oleh pengguna, baik itu individu maupun organisasi atas adanya suatu sistem informasi. Logika kepuasan pengguna memengaruhi manfaat bersih yaitu apabila pengguna merasa puas atas adanya sistem informasi, maka pengguna akan terdorong untuk memberikan kontribusi lebih jauh terhadap organisasi baik itu berupa kinerja yang lebih efektif ataupun peningkatan prestasi kerja sehingga manfaat yang dirasakan oleh organisasi semakin besar. Hal ini sesuai dengan penelitian Almaiah & Alismaiel (2019) yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna secara signifikan meningkatkan manfaat bersih yang dirasakan. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis kesebelas dalam penelitian ini yaitu:

H11 : kepuasan pengguna berpengaruh secara positif terhadap manfaat bersih

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel

3.1.1 Populasi

Populasi pada penelitian ini merupakan seluruh pegawai dari Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) pada masing-masing kabupaten yang terdapat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Peneliti memilih populasi tersebut dengan dasar bahwa Badan Keuangan dan Aset Daerah merupakan institusi pemerintahan yang tidak berorientasi terhadap laba sehingga memiliki kewajiban untuk mempublikasikan hasil kinerja organisasi kepada masyarakat umum khususnya terhadap hal-hal yang berhubungan dengan informasi keuangan seperti laporan keuangan yang terdiri dari laporan realisasi anggaran, neraca, perubahan saldo & anggaran lebih, perubahan ekuitas, operasi dan arus kas. Selain itu, informasi-informasi tersebut juga berperan penting sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang akan dilakukan oleh pimpinan institusi.

3.1.2 Sampel

Pada penelitian ini pemilihan sampel akan menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah salah satu teknik pengambilan sampel dari suatu populasi dengan cara menetapkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Peneliti memilih untuk menggunakan *purposive sampling* dengan alasan agar sampel yang diambil sesuai dengan kriteria yang mendukung penelitian ini sehingga hasil penelitian dapat

merepresentasikan tujuan penelitian dengan tepat. Kriteria sampel yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu:

1. Pegawai Badan Keuangan dan Aset Daerah selama minimal 1 tahun terakhir.
2. Aktif menggunakan sistem informasi
3. Bekerja pada bidang yang terkait dengan keuangan baik itu akuntansi & pelaporan, penganggaran, perbendaharaan, dan pengelolaan aset.

Dalam menentukan jumlah sampel, Ferdinand (2002) menjelaskan bahwa pedoman dalam penentuan jumlah sampel dengan menggunakan model persamaan struktural (*Structure Equation Model*) yaitu sebagai berikut:

1. 100-200 sampel untuk teknik *maximum likelihood estimation*.
2. Tergantung pada jumlah parameter yang diestimasi, yaitu 5-10 kali dari jumlah parameter.
3. Tergantung pada jumlah indikator yang digunakan, yaitu 5-10 kali dari jumlah indikator.

Pada penelitian ini, dikarenakan penelitian dilakukan di lingkup instansi BKAD di mana memiliki keterbatasan yaitu jumlah pegawai di masing-masing kabupaten terbatas, maka peneliti akan menggunakan opsi yang ketiga yaitu menggunakan jumlah indikator dalam penentuan jumlah sampel. Penelitian ini menggunakan 28 buah indikator dan apabila dikalikan dengan 6 maka jumlah sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 168 pegawai BKAD.

3.1.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk penelitian ini peneliti akan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan salah satu metode untuk mendapatkan data dengan cara meminta responden untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya oleh peneliti. Pertanyaan yang akan diajukan terkait dengan keadaan sebenarnya yang dirasakan oleh responden selaku pengguna suatu sistem informasi keuangan. Peneliti akan menggunakan jenis pertanyaan tertutup sehingga alternatif jawaban sudah disediakan oleh peneliti sehingga memudahkan responden dalam menjawab, serta mudah dikelompokkan untuk kemudian diolah data tersebut.

3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran

Variabel pada penelitian ini terdiri dari variabel dependen, variabel independen dan variabel antara (*intervening*). Variabel dependen adalah variabel yang hasil akhirnya tergantung oleh variabel lainnya, seperti variabel bebas atau variabel antara. Variabel independen atau yang sering disebut variabel bebas adalah variabel yang nilainya memengaruhi variabel lain. Variabel antara (*intervening*) adalah variabel yang pada satu sisi dipengaruhi oleh variabel lain, namun pada sisi lain variabel tersebut memengaruhi variabel lain.

Variabel dependen atau variabel terikat pada penelitian ini adalah manfaat bersih. Kemudian variabel independen pada penelitian ini yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, persepsi kontrol perilaku, norma subjektif dan sikap terhadap perilaku. Pada penelitian ini juga terdapat variabel antara (*intervening*) yaitu penggunaan dan kepuasan pengguna. Berikut adalah definisi operasional dan pengukuran dari variabel yang digunakan:

Tabel 3.1 Definisi Operasional & Indikator Pengukuran

No	Variabel	Definisi	Indikator	Referensi
1	Kualitas sistem	Mengukur seberapa baik kemampuan suatu sistem informasi dalam memproses informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan penggunaan • Fungsionalitas • Keandalan sistem • Fleksibilitas • Integrasi sistem 	DeLone & McLean (2003)
2	Kualitas informasi	Mengukur tingkat dari kebermanfaatan suatu informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah dapat membantu pengguna dalam proses pengambilan keputusan.	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat akurasi suatu informasi • Tepat waktu • Kelengkapan informasi • Relevan 	DeLone & McLean (2003)

3	Kualitas layanan	Yaitu tingkat kualitas dukungan dari departemen teknologi informasi yang dirasakan pengguna atas permasalahan yang muncul berkenaan dengan sistem informasi.	<ul style="list-style-type: none"> • Jaminan yang diberikan pemberi layanan • Kecepatan respon dari penyedia jasa / departemen IT • Empati yang diberikan pemberi layanan 	DeLone & McLean (2003)
4	Sikap terhadap perilaku	Yaitu suatu keyakinan yang timbul dari penilaian atas manfaat atau kerugian yang akan didapat apabila melakukan suatu perilaku.	<ul style="list-style-type: none"> • Manfaat atau kerugian yang akan didapat atas suatu perilaku • Tingkat pemahaman diri mengenai suatu perilaku 	Ajzen (1991)
5	Norma subjektif	Manfaat dari rasa kepercayaan terhadap	<ul style="list-style-type: none"> • Rasa percaya terhadap rekan kerja & atasan 	Ajzen (1991)

		kesamaan atau ketidaksamaan suatu individu yang akan memengaruhi individu terhadap suatu perilaku.	<ul style="list-style-type: none"> • Tekanan sosial yang dirasakan dari rekan kerja atau atasan 	
6	Persepsi kontrol perilaku	Yaitu pandangan suatu individu terhadap melakukan suatu perilaku tertentu apakah dirasa mudah atau sulit.	<ul style="list-style-type: none"> • Keyakinan seseorang terhadap alat pendukung • Kesempatan yang dimiliki pengguna untuk menggunakan sistem 	Ajzen (1991)
7	Penggunaan	Mengukur suatu perilaku individu dalam menggunakan suatu sistem informasi untuk menjalankan	<ul style="list-style-type: none"> • Frekuensi penggunaan sistem • Lama waktu penggunaan sistem 	DeLone & McLean (2003)

		<p>aktivitas operasional maupun pengambilan keputusan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ketergantungan atas sistem 	
8	Kepuasan pengguna	<p>Yaitu sebuah tingkatan yang mengukur respon pengguna informasi terhadap suatu informasi yang dihasilkan oleh sistem sesuai dengan kebutuhan dari pengguna.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan atas kualitas sistem dan informasi yang dihasilkan • Kepuasan atas fasilitas dan fitur yang ditawarkan 	DeLone & McLean (2003)
9	Manfaat bersih	<p>Manfaat bersih adalah dampak yang dirasakan oleh pengguna, baik itu individu ataupun organisasi, dengan adanya suatu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prestasi kerja karyawan secara individu • Efektivitas karyawan dalam menyelesaikan tugas 	DeLone & McLean (2003)

		sistem informasi keuangan.	<ul style="list-style-type: none"> • Penyusunan laporan keuangan • Akuntabilitas dan transparansi atas informasi yang dihasilkan • Peningkatan kinerja organisasi 	
--	--	----------------------------	--	--

Dalam pengukuran variabel-variabel tersebut peneliti akan menggunakan skala interval. Skala interval adalah skala yang memiliki karakteristik skala nominal dan ordinal namun pada skala interval memiliki nilai. Skala interval dapat digunakan untuk mengukur jarak serta dapat diurutkan sehingga memungkinkan peneliti untuk mengambil rata-rata dan mencari nilai standar deviasi. Pada penelitian ini akan digunakan skala interval genap dengan tujuan untuk menghindari permasalahan pada interpretasi data yang mungkin timbul apabila menggunakan skala ganjil. Rincian skala interval dari angka 1 hingga 4 sebagai berikut:

1 = Sangat tidak setuju

2 = Tidak setuju

3 = Setuju

4 = Sangat setuju

3.3 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini akan menggunakan SEM (*Simultaneous Equation Model*) dan menggunakan salah satu metode SEM yaitu PLS (*Partial Least Square*). Menurut Ghozali (2008) SEM bertujuan untuk menentukan apakah suatu model benar sesuai dengan data dan untuk menguji hipotesis yang telah dibuat. Analisis PLS-SEM terdiri dari dua model yaitu model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Model pengukuran bertujuan untuk mengukur hubungan antara variabel laten dengan indikator yang terkait sedangkan model struktural bertujuan untuk mengukur hubungan antar variabel-variabel laten. Analisis PLS-SEM tidak membutuhkan banyak asumsi serta jumlah sampel yang digunakan tidak harus besar (Ghozali & Latan, 2015). Kemudian dalam penelitian ini alat statistik yang akan digunakan yaitu SmartPLS 3.0.

3.4 Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

3.4.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian untuk menilai valid atau tidaknya suatu angket atau kuesioner penelitian yang akan digunakan untuk memperoleh data dari responden (Ghozali, 2011). Suatu kuesioner harus lolos uji validitas sebelum dilakukan pengujian lebih lanjut. Pada penelitian ini untuk mengukur tingkat validitas kuesioner akan digunakan beberapa uji yaitu:

- a. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat validitas yang terdapat pada masing-masing hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikatornya, tingkat validitas tersebut diukur dengan nilai *loading factor*. Pada penelitian ini akan digunakan batas *loading factor* sebesar 0,70 maka apabila terdapat indikator dengan nilai *loading factor* di bawah batas yang sudah ditentukan dapat dikatakan bahwa indikator tersebut tidak valid, sehingga harus dikeluarkan dari model (Ghozali, 2008).

b. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari setiap variabel laten berbeda dengan variabel yang lainnya. Untuk dapat menguji hal tersebut digunakan nilai *cross loading factor* yang akan dibandingkan antara suatu indikator dari variabel laten dengan indikator variabel laten yang lainnya. Apabila nilai *cross loading factor* lebih tinggi yaitu mencapai 0,50 atau lebih maka dapat dikatakan konstruk memiliki diskriminan yang memadai.

c. *Average Variance Extracted (AVE)*

Pengujian ini merupakan cara lain untuk mengukur *discriminant validity* yaitu dengan membandingkan nilai akar kuadrat dari AVE setiap variabel laten dengan nilai korelasi antara variabel laten dalam suatu model. Suatu model dapat dikatakan memiliki validitas diskriminan yang baik apabila nilai akar kuadrat AVE setiap

variabel laten lebih besar daripada nilai korelasi antara variabel laten.

Menurut Ghozali (2008) batas nilai AVE yaitu 0,50.

3.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian yang dilakukan terhadap angket atau kuesioner yang digunakan untuk memperoleh data dari responden (Ghozali, 2011). Suatu angket atau kuesioner dikatakan *reliable* apabila hasil dari waktu ke waktu tetap sama atau konsisten. Apabila suatu kuesioner memiliki tingkat konsistensi yang tinggi, maka kuesioner tersebut dapat diandalkan untuk mengukur suatu variabel dalam penelitian.

Pada penelitian ini untuk dapat menguji reliabilitas kuesioner akan menggunakan nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Menurut Ghozali (2008), suatu kuesioner dapat dikatakan memiliki tingkat reliabilitas yang baik apabila nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* di atas 0,70. Apabila nilai menunjukkan di bawah 0,70 maka dianggap tidak valid untuk digunakan.

3.5 Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Dalam analisis model struktural, akan digunakan uji *R-square*. Pengujian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh antara variabel laten independen terhadap variabel laten dependen. Menurut Ghozali & Latan (2012) apabila nilai *R-square* 0,67 maka dapat dikatakan bahwa model yang diuji tingkatannya baik, apabila nilai *R-square* 0,33 dapat dikatakan bahwa model tersebut tingkatannya moderat dan apabila nilai *R-square* 0,19 maka model tersebut lemah.

3.6 Pengujian Hipotesis

Untuk melakukan pengujian hipotesis akan digunakan fungsi *bootstrapping* pada software SmartPLS 3.0. Dengan demikian maka akan digunakan nilai t-statistik dan nilai probabilitas untuk dapat menentukan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Dengan nilai *alpha* sebesar 5% maka nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Berikut adalah rincian kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis:

- a. Apabila nilai t-statistik $> 1,96$ dan nilai $p < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. Apabila nilai t-statistik $< 1,96$ dan nilai $p > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

BAB IV

ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai analisa dari data kuesioner yang berhasil dikumpulkan dan diolah dengan menggunakan software SmartPLS 3.0 untuk melakukan pengujian-pengujian yang diperlukan. Pengujian tersebut diantaranya yaitu pengujian model pengukuran (*outer model*), pengujian model struktural (*inner model*) dan pengujian hipotesis. Namun sebelum itu akan dijelaskan terlebih dahulu terkait hasil penyebaran kuesioner dan analisis karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan lama masa kerja.

4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner

Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data dari responden yang merupakan pegawai dari instansi Badan Keuangan dan Aset Daerah dari beberapa kabupaten yang terdapat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta diantaranya yaitu BKAD Kabupaten Sleman, BKAD Kabupaten Bantul, BKAD Kabupaten Kulonprogo dan BPKAD Kota Yogyakarta. Peneliti mengumpulkan data dari 4 Kabupaten dikarenakan keterbatasan jumlah pegawai pada masing-masing instansi. Total kuesioner yang disebar berjumlah 170 dan dilakukan mulai dari tanggal 17 Februari 2021 – 8 Maret 2021. Pada bab 3 disebutkan bahwa jumlah responden yang akan digunakan yaitu 168 dan peneliti melakukan pembulatan sehingga menjadi 170 responden. Berikut adalah tabel jumlah kuesioner yang disebar :

Tabel 4.1

Hasil Penyebaran Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuesioner yang disebar	170	100%
Kuesioner yang dapat diolah	170	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

4.2 Analisa Karakteristik Responden

Pada penelitian ini pihak yang menjadi responden adalah para pegawai dari Badan Keuangan dan Aset Daerah yang menggunakan sistem informasi keuangan daerah untuk menyelesaikan pekerjaan dalam bidang keuangan yaitu mengumpulkan informasi keuangan untuk kemudian dibuat laporan keuangan pemerintah daerah. Jumlah responden sebanyak 170 dan dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan lama masa kerja.

4.2.1 Jenis Kelamin

Berikut adalah tabel ringkasan mengenai jenis kelamin responden :

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	62	36,3%
Wanita	108	63,7%
Total	170	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dari total 170 responden penelitian diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah wanita yaitu sebanyak 108 orang dengan persentase mencapai 63,7%, sedangkan responden pria sebanyak 62 orang dengan persentase 36,3%.

4.2.2 Usia

Berikut adalah tabel ringkasan dari kuesioner yang telah disebar mengenai usia responden penelitian :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
20 – 29 tahun	38	22,5%
30 – 39 tahun	51	30%
40 – 49 tahun	64	37,5%
≥ 50 tahun	17	10%
Total	170	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dari total responden penelitian sebanyak 170 orang dapat diketahui bahwa responden terbanyak berada pada rentang usia 40 – 49 tahun dengan persentase sebesar 37,5% atau setara dengan 64 orang. Kemudian responden penelitian yang berada pada rentang usia 30 – 39 tahun adalah kelompok responden terbanyak kedua, dengan persentase sebesar 30% atau sebanyak 51 orang. Selanjutnya, responden penelitian yang berada pada rentang usia 20 – 29 tahun yaitu sebanyak 38 orang atau setara dengan 22,5% dari total responden.

Sementara itu, responden penelitian yang memiliki usia ≥ 50 tahun menjadi kelompok responden yang paling sedikit dengan jumlah yaitu 17 orang. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden penelitian yang menggunakan sistem informasi keuangan daerah berada pada rentang usia di bawah 50 tahun.

4.2.3 Pendidikan Terakhir

Berikut adalah tabel ringkasan dari kuesioner yang telah disebar terkait dengan pendidikan terakhir dari responden penelitian :

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SMA/ sederajat	15	8,8%
D III	30	17,5%
S1	93	55%
S2	32	18,8%
S3	0	0%
Total	170	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dari total 170 orang yang menjadi responden penelitian terdapat 15 orang dengan pendidikan terakhir yaitu SMA/ sederajat atau setara dengan 8,8%, sedangkan sebanyak 17,5% atau 30 orang memiliki tingkat pendidikan terakhir yaitu DIII. Kemudian sebanyak 93 orang atau 55% responden memiliki tingkat pendidikan terakhir S1 dan 32 orang atau 18,8% yang memiliki tingkat pendidikan terakhir S2. Dalam penelitian ini tidak terdapat responden yang

memiliki tingkat pendidikan terakhir S3. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas pegawai Badan Keuangan dan Aset Daerah yang menjadi responden penelitian ini memiliki tingkat pendidikan terakhir yaitu S1.

4.2.4 Lama Masa Kerja

Berikut adalah tabel ringkasan dari kuesioner yang telah disebar terkait dengan lama masa kerja dari responden penelitian:

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Masa Kerja

Lama Masa Kerja	Jumlah	Persentase
1 – 5 tahun	34	20%
6 – 10 tahun	51	30%
11 – 15 tahun	36	21,3%
> 15 tahun	49	28,7%
Total	170	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dari total 170 orang responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini terdapat 34 orang yang bekerja dalam rentang waktu 1 – 5 tahun, jumlah tersebut setara dengan 20%. Kemudian sebanyak 30% dari total responden atau setara 51 orang telah bekerja dalam rentang waktu 6 – 10 tahun. Kemudian jumlah responden yang telah bekerja selama 11 – 15 tahun berjumlah 36 orang atau setara dengan 21,3% dan sebanyak 49 orang telah bekerja selama lebih dari 15 tahun. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas dari pegawai Badan

Keuangan dan Aset Daerah yang menjadi responden dalam penelitian ini telah bekerja selama lebih dari 5 tahun.

4.3 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pengujian yang dilakukan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas bertujuan untuk menilai apakah kuesioner penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data dapat dikatakan valid. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk menilai apakah kuesioner yang digunakan dapat diandalkan untuk mengukur suatu variabel dalam penelitian.

4.3.1 Uji Validitas

a. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Uji validitas konvergen bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikatornya memiliki nilai yang valid. Nilai yang akan digunakan untuk mengukur tingkat validitas tersebut adalah *loading factor*. Menurut Ghozali (2008) batas nilai *loading factor* agar indikator dianggap valid yaitu 0,70 dan apabila terdapat indikator dengan nilai di bawah 0,70 maka harus dikeluarkan dari model untuk kemudian dilakukan perhitungan ulang hingga semua nilai menunjukkan nilai yang valid. Pada software SmartPLS, nilai tersebut dapat diketahui dengan melihat hasil nilai *outer loadings*. Berikut adalah tabel mengenai nilai dari *outer loadings* setelah data diolah:

Tabel 4.6

Nilai Outer Loadings

	ATB	INQ	NB	PCV	SBN	SVQ	SYQ	US	USE
ATB1	0.795								

ATB2	0.742								
ATB3	0.877								
INQ1		0.675							
INQ2		0.804							
INQ3		0.903							
INQ4		0.883							
NB1			0.868						
NB2			0.896						
NB3			0.916						
NB4			0.923						
NB5			0.914						
PCV1				0.867					
PCV2				0.801					
PCV3				0.800					
SBN1					0.757				
SBN2					0.818				
SBN3					0.843				
SBN4					0.823				
SVQ1						0.884			
SVQ2						0.856			
SVQ3						0.882			
SYQ1							0.801		
SYQ2							0.872		
SYQ3							0.867		
SYQ4							0.887		
SYQ5							0.868		
US1								0.893	
US2								0.909	
US3								0.885	
USE1									0.900
USE2									0.872
USE3									0.909

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar indikator yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat validitas yang baik karena nilai *loading factor* yang lebih dari 0,70. Meskipun demikian, terdapat indikator yang belum memenuhi syarat untuk dianggap valid yaitu indikator INQ1. INQ1

memiliki nilai loading factor sebesar 0,675 maka variabel tersebut tingkat validitasnya rendah karena di bawah 0,70 sehingga harus dikeluarkan dari model keseluruhan sebelum dilanjutkan uji berikutnya. Berikut adalah tabel hasil pengujian ulang setelah indikator INQ1 dikeluarkan dari model:

Tabel 4.7
Nilai Outer Loadings Pengujian Kedua

	ATB	INQ	NB	PCV	SBN	SVQ	SYQ	US	USE
ATB1	0.795								
ATB2	0.742								
ATB3	0.877								
INQ2		0.788							
INQ3		0.919							
INQ4		0.904							
NB1			0.868						
NB2			0.896						
NB3			0.916						
NB4			0.923						
NB5			0.914						
PCV1				0.867					
PCV2				0.801					
PCV3				0.800					
SBN1					0.757				
SBN2					0.818				
SBN3					0.843				
SBN4					0.823				
SVQ1						0.884			
SVQ2						0.856			
SVQ3						0.882			
SYQ1							0.801		
SYQ2							0.872		
SYQ3							0.867		
SYQ4							0.887		
SYQ5							0.868		
US1								0.893	
US2								0.908	

US3								0.885	
USE1									0.900
USE2									0.873
USE3									0.908

Sumber: Data diolah, 2021

Setelah dilakukan perhitungan ulang, didapat hasil bahwa semua indikator telah memiliki nilai *loading factor* di atas 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi syarat dan dapat dianggap valid.

b. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Pengujian selanjutnya untuk mengukur tingkat validitas yaitu uji validitas diskriminan, dengan menggunakan nilai *cross loading*. Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai *cross loading factor* antara suatu indikator dari variabel laten dengan indikator variabel laten yang lainnya. Nilai tersebut harus lebih tinggi dibandingkan nilai dari indikator variabel laten lainnya sehingga dapat dikatakan bahwa konstruk memiliki diskriminan yang memadai. Berikut adalah tabel yang menunjukkan hasil setelah data diolah dengan SmartPLS 3.0:

Tabel 4.8

Nilai Cross Loading

	ATB	INQ	NB	PCV	SBN	SVQ	SYQ	US	USE
ATB1	0.795	0.240	0.344	0.171	0.332	0.302	0.368	0.266	0.201
ATB2	0.742	0.173	0.341	0.270	0.343	0.217	0.187	0.258	0.145
ATB3	0.877	0.312	0.366	0.213	0.307	0.311	0.303	0.325	0.277
INQ2	0.214	0.788	0.249	0.183	0.416	0.302	0.323	0.255	0.130
INQ3	0.350	0.919	0.419	0.317	0.510	0.368	0.368	0.433	0.285
INQ4	0.237	0.904	0.396	0.283	0.469	0.329	0.385	0.402	0.312
NB1	0.394	0.356	0.868	0.406	0.427	0.428	0.438	0.555	0.446
NB2	0.339	0.361	0.896	0.365	0.367	0.370	0.416	0.531	0.558
NB3	0.408	0.360	0.916	0.360	0.412	0.375	0.406	0.585	0.478
NB4	0.393	0.446	0.923	0.379	0.439	0.402	0.465	0.649	0.502

NB5	0.411	0.375	0.914	0.429	0.424	0.374	0.481	0.597	0.535
PCV1	0.303	0.422	0.467	0.867	0.369	0.331	0.356	0.468	0.360
PCV2	0.139	0.133	0.316	0.801	0.242	0.131	0.264	0.304	0.207
PCV3	0.160	0.142	0.248	0.800	0.199	0.147	0.182	0.224	0.296
SBN1	0.330	0.433	0.288	0.199	0.757	0.228	0.306	0.212	0.235
SBN2	0.294	0.445	0.356	0.276	0.818	0.263	0.329	0.318	0.187
SBN3	0.304	0.433	0.358	0.304	0.843	0.254	0.407	0.348	0.181
SBN4	0.336	0.425	0.459	0.316	0.823	0.360	0.380	0.412	0.278
SVQ1	0.336	0.418	0.452	0.226	0.348	0.884	0.397	0.392	0.312
SVQ2	0.298	0.258	0.348	0.249	0.301	0.856	0.296	0.265	0.246
SVQ3	0.272	0.297	0.304	0.224	0.252	0.882	0.327	0.305	0.213
SYQ1	0.306	0.399	0.435	0.285	0.430	0.331	0.801	0.434	0.277
SYQ2	0.350	0.394	0.457	0.306	0.460	0.381	0.872	0.392	0.364
SYQ3	0.319	0.295	0.353	0.247	0.313	0.257	0.867	0.289	0.190
SYQ4	0.278	0.342	0.375	0.282	0.337	0.309	0.887	0.404	0.312
SYQ5	0.306	0.322	0.454	0.288	0.323	0.390	0.868	0.423	0.346
US1	0.349	0.445	0.546	0.359	0.351	0.332	0.428	0.893	0.348
US2	0.296	0.331	0.600	0.418	0.342	0.343	0.416	0.908	0.470
US3	0.309	0.386	0.593	0.343	0.389	0.335	0.394	0.885	0.402
USE1	0.226	0.266	0.515	0.391	0.234	0.269	0.312	0.398	0.900
USE2	0.197	0.289	0.471	0.274	0.277	0.220	0.328	0.370	0.873
USE3	0.300	0.241	0.509	0.305	0.245	0.313	0.319	0.448	0.908

Sumber: *Data diolah, 2021*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai *cross loading factor* dari indikator suatu variabel laten menunjukkan nilai yang lebih tinggi dibanding dengan nilai pada indikator-indikator variabel yang lain. Contohnya pada indikator dari variabel sikap terhadap perilaku yang disimbolkan dengan ATB yaitu ATB1 hingga ATB3, ketiga nilai tersebut lebih tinggi jika dibandingkan dengan nilai *cross loading factor* terhadap variabel lainnya seperti variabel INQ, NB, PCV, SBN, SVQ, SYQ, US dan USE. Hal tersebut juga berlaku sama untuk variabel yang lain. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator tersebut valid dan telah memenuhi uji validitas diskriminan.

c. Average Variance Extracted (AVE)

Pengujian selanjutnya yaitu dengan menggunakan nilai *average variance extracted* (AVE). Pengujian ini adalah cara lain untuk mengukur validitas diskriminan, yaitu dengan membandingkan nilai dari akar kuadrat nilai AVE dari setiap variabel laten dengan nilai korelasi variabel laten lain dalam suatu model. Selain itu, menurut Ghazali (2008) batas nilai AVE yaitu 0,50 sehingga apabila nilai AVE di atas 0,50 maka dianggap memiliki validitas diskriminan yang baik. Berikut adalah tabel yang menunjukkan nilai AVE:

Tabel 4.9
Nilai Average Variance Extracted (AVE)

	Average Variance Extracted
ATB	0.651
INQ	0.761
NB	0.816
PCV	0.677
SBN	0.658
SVQ	0.764
SYQ	0.739
US	0.802
USE	0.799

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa semua nilai AVE dari masing-masing variabel laten memiliki nilai di atas 0,50. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel laten memiliki tingkat validitas diskriminan yang baik. Kemudian, berikut adalah tabel yang menunjukkan hasil akar kuadrat dari nilai AVE untuk masing-masing variabel yang didapat dari Formell-Larcker Criterion pada software SmartPLS 3.0:

Tabel 4.10

Nilai Formell-Larcker Criterion

	ATB	INQ	NB	PCV	SBN	SVQ	SYQ	US	USE
ATB	0.807								
INQ	0.313	0.872							
NB	0.431	0.422	0.903						
PCV	0.259	0.310	0.429	0.823					
SBN	0.395	0.535	0.458	0.339	0.811				
SVQ	0.349	0.383	0.431	0.265	0.349	0.874			
SYQ	0.363	0.412	0.489	0.331	0.439	0.396	0.859		
US	0.355	0.432	0.647	0.417	0.403	0.376	0.461	0.896	
USE	0.271	0.296	0.558	0.364	0.281	0.300	0.357	0.454	0.894

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa akar kuadrat dari nilai AVE pada masing-masing variabel laten memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai korelasi dengan variabel yang lain. Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel tersebut valid dan dapat dilanjutkan dengan pengujian selanjutnya.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Untuk dapat menguji reliabilitas dari kuesioner akan digunakan nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* yang terdapat dalam software SmartPLS 3.0. Menurut Ghozali (2008) suatu kuesioner dapat dikatakan memiliki tingkat reliabilitas yang baik apabila nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* di atas 0,70. Berikut adalah tabel hasil dari perhitungan yang dilakukan dengan SmartPLS 3.0:

Tabel 4.11

Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
ATB	0.741	0.848
INQ	0.847	0.905
NB	0.944	0.957
PCV	0.768	0.863
SBN	0.828	0.885
SVQ	0.848	0.907
SYQ	0.912	0.934
US	0.877	0.924
USE	0.874	0.923

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan perhitungan tersebut didapat hasil bahwa nilai dari *cronbach's alpha* dan *composite reliability* pada semua variabel penelitian memiliki nilai lebih dari 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan memiliki tingkat reliabilitas yang baik dan dapat dilanjutkan untuk pengujian berikutnya.

4.4 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian model struktural adalah pengujian yang bertujuan untuk menilai hubungan antar variabel laten dalam suatu model penelitian. Untuk menilai hubungan tersebut, pada penelitian ini akan digunakan nilai *adjusted R-square* yang merupakan hasil olah data dengan software SmartPLS 3.0. Nilai tersebut dapat mencerminkan tingkat pengaruh variabel independen dalam memengaruhi variabel dependen dalam suatu model. Berikut adalah tabel mengenai nilai *R-square* setelah data diolah:

Tabel 4.12
Nilai R-square

	R Square	R Square Adjusted
NB	0.507	0.501
US	0.304	0.292
USE	0.226	0.197

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas, nilai *adjusted R-square* untuk penggunaan (USE) adalah sebesar 0,197 maka dapat diartikan bahwa tingkat pengaruh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, sikap terhadap perilaku, persepsi kontrol perilaku dan norma subjektif terhadap penggunaan hanya sebesar 19,7%. Sedangkan sisanya sebesar 80,3% adalah pengaruh dari variabel lain diluar model. Kemudian nilai *adjusted R-square* untuk variabel kepuasan pengguna (US) adalah 0,292 maka dapat diartikan bahwa tingkat pengaruh oleh variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 29,2% dan sisanya yaitu 70,8% adalah pengaruh oleh variabel lain diluar model. Kemudian nilai *adjusted R-square* untuk manfaat bersih (NB) adalah sebesar 0,501 maka dapat diartikan bahwa tingkat pengaruh variabel penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih adalah sebesar 50,1% dan sisanya yaitu 49,9% adalah besar pengaruh oleh variabel lain diluar model.

4.5 Uji Hipotesis

Setelah melakukan pengujian model pengukuran maupun model struktural, pengujian berikutnya adalah uji hipotesis. Pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel

independen dengan independen. Untuk melakukan uji hipotesis akan digunakan fungsi *bootstrapping* yang terdapat pada software SmartPLS 3.0 dan nilai yang akan digunakan adalah nilai dari *t-statistics* dan *p-values*. Nilai *t-statistics* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 1,96 dengan tingkat signifikansi sebesar 5%.

Berikut adalah tabel mengenai hasil *bootstrapping*:

Tabel 4.13
Nilai Path Coefficient

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
ATB -> USE	0.081	0.090	0.073	1.110	0.268
INQ -> US	0.248	0.248	0.077	3.232	0.001
INQ -> USE	0.080	0.068	0.090	0.880	0.379
PCV -> USE	0.228	0.228	0.075	3.039	0.003
SBN -> USE	0.018	0.034	0.093	0.188	0.851
SVQ -> US	0.165	0.167	0.075	2.201	0.028
SVQ -> USE	0.108	0.099	0.088	1.237	0.217
SYQ -> US	0.293	0.287	0.083	3.539	0.000
SYQ -> USE	0.168	0.159	0.084	1.996	0.047
US -> NB	0.496	0.487	0.065	7.663	0.000
USE -> NB	0.333	0.332	0.072	4.634	0.000

Sumber: Data diolah, 2021

Untuk suatu hipotesis apabila nilai dari *t-statistics* > 1,96 dan nilai dari *p-values* < 0,05 maka dapat diartikan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima serta pengaruhnya signifikan. Begitu juga sebaliknya, apabila nilai dari *t-statistics* < 1,96 dan nilai dari *p-values* > 0,05 maka H0 diterima dan Ha ditolak serta pengaruhnya tidak signifikan. Kemudian untuk mengukur apakah suatu hipotesis memiliki pengaruh positif atau negatif, dapat diketahui dengan melihat nilai *original sample*.

4.5.1 H1 = Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

Berdasarkan data hasil perhitungan pada tabel 4.13 menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai koefisien jalur yaitu 0,293 artinya terdapat hubungan yang positif antara kedua variabel tersebut. Kemudian nilai *t-statistics* yaitu sebesar 3,539 sehingga nilai tersebut $> 1,96$ dan nilai *p-values* sebesar 0.000 yang artinya nilai tersebut $< 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Maka dari itu hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dapat diterima.

Kualitas sistem dalam penelitian ini diartikan sebagai sistem informasi yang mudah untuk digunakan, memiliki fungsi yang sesuai dengan kebutuhan dari pegawai BKAD, tidak sering mengalami kerusakan (*error*), dapat diubah atau dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan dan antar sub-bagian dalam satu sistem saling terhubung. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Maka dapat diartikan bahwa apabila tingkat kualitas dari sistem informasi keuangan daerah semakin meningkat yang diwujudkan dalam bentuk sistem yang lebih mudah untuk digunakan, fungsionalitas baik, tidak sering terjadi *error* dan terintegrasi dengan sub-sistem yang lain maka hal-hal tersebut dapat membuat para pegawai Badan Keuangan dan Aset Daerah

merasa puas karena sistem yang mereka gunakan untuk menyelesaikan pekerjaan memiliki kualitas yang terbilang baik. Sehingga ketika para pegawai Badan Keuangan dan Aset Daerah dapat menyelesaikan pekerjaan sehari-hari, khususnya penyusunan laporan keuangan pemerintah daerah yang dilakukan dengan menggunakan sistem informasi keuangan daerah, mereka akan merasa puas karena sistem yang mereka gunakan memiliki kualitas yang baik.

Hal tersebut sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Al-Zahrani (2020), Lee & Jeon (2020), Masunga et al. (2020), Mellouli et al. (2020), Urbina et al. (2019), Almaiah & Alismaiel (2019) dan Alzahrani et al. (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

4.5.2 H2 = Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan

Berdasarkan data pada tabel 4.13 dapat diketahui bahwa hubungan antara kualitas sistem dengan penggunaan memiliki nilai koefisien jalur yaitu 0,168 maka dapat diartikan bahwa hubungan antara kualitas sistem dengan penggunaan bersifat positif atau searah, sehingga ketika kualitas sistem meningkat maka akan turut meningkatkan penggunaan. Kemudian hubungan antara kualitas sistem dengan penggunaan memiliki nilai *t-statistics* sebesar 1,996 dan nilai *p-values* sebesar 0,047. Dikarenakan nilai dari *t-statistics* yang berada di atas 1,96 dan *p-values* yang berada di bawah 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh secara

positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi keuangan daerah. Maka hipotesis pada penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh secara positif terhadap penggunaan dapat diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas dari sistem informasi keuangan daerah yang digunakan oleh BKAD berada pada tingkat yang baik di mana sistem tersebut mudah digunakan oleh para pegawai BKAD, sesuai dengan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan dan tidak sering terjadi *error*. Sehingga faktor-faktor tersebut dapat membuat para pegawai merasa nyaman ketika menggunakan sistem informasi keuangan daerah dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari ataupun menyusun laporan keuangan pemerintah daerah. Hal tersebut akan membuat para pegawai BKAD terdorong untuk secara terus menerus menggunakan sistem tersebut dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari. Maka semakin tinggi tingkat kualitas sistem informasi keuangan daerah akan semakin tinggi juga tingkat penggunaannya.

Penelitian ini mendukung penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Masunga et al. (2020), Urbina et al. (2019), Talukder et al. (2019) dan Almaiah & Alismaiel (2019) di mana hasil dari penelitian-penelitian tersebut yaitu kualitas sistem berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan.

4.5.3 H3 = Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

Berdasarkan data pada tabel 4.13 dapat diketahui bahwa pada hubungan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna memiliki nilai koefisien jalur yaitu 0,248 maka dapat dikatakan bahwa antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna memiliki hubungan yang positif. Maka apabila kualitas informasi meningkat maka akan turut meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi keuangan daerah. Kemudian nilai *t-statistics* yang terdapat pada hubungan kedua variabel tersebut yaitu sebesar 3,232 dan nilai *p-values* yaitu sebesar 0,001. Kedua nilai tersebut telah memenuhi syarat agar suatu hipotesis diterima yaitu nilai *t-statistics* > 1,96 dan nilai *p-values* < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Maka hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna dapat diterima.

Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas informasi dalam penelitian ini yaitu tingkat akurasi suatu informasi, tepat waktu, relevansi dan kelengkapan informasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi keuangan daerah sudah dapat dianggap memenuhi unsur-unsur tersebut sehingga para pegawai BKAD ketika mendapatkan informasi luaran dari sistem, mereka mendapatkan manfaat dari informasi tersebut yaitu salah

satunya informasi yang berguna dalam proses pengambilan keputusan atau laporan keuangan pemerintah daerah yang dapat selesai dalam waktu yang lebih cepat. Sehingga dengan kata lain, apabila kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi keuangan daerah semakin baik maka akan mendatangkan manfaat bagi para pegawai BKAD sehingga hal tersebut akan meningkatkan tingkat kepuasan pegawai BKAD.

Hal ini juga sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Al-Zahrani (2020), Lee & Jeon (2020), Bradford et al. (2020), Masunga et al. (2020) dan Shim & Jo (2020) yang juga menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna.

4.5.4 H4 = Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.13, menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas informasi dengan penggunaan memiliki nilai koefisien jalur yaitu sebesar 0,080 yang artinya bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas informasi terhadap penggunaan. Artinya bahwa apabila tingkat kualitas informasi meningkat maka akan turut meningkatkan penggunaan. Kemudian pada hubungan tersebut nilai *t-statistics* yaitu sebesar 0,880 dan nilai *p-values* yaitu sebesar 0,379. Kedua nilai tersebut tidak memenuhi syarat agar suatu hipotesis diterima, karena nilai dari *t-statistics* < 1,96 dan nilai dari *p-values* > 0,05. Hal ini berarti bahwa meskipun terdapat pengaruh positif antara kualitas informasi terhadap penggunaan namun pengaruh tersebut tidak signifikan. Sehingga

hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan tidak diterima.

Kualitas informasi yang baik pada penelitian ini direpresentasikan dengan informasi yang dihasilkan relevan atau sesuai dengan yang dibutuhkan baik itu untuk menyelesaikan pekerjaan ataupun pengambilan keputusan. Kemudian suatu informasi juga harus akurat, lengkap dan tepat waktu agar memiliki nilai manfaat yang tinggi. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun sistem informasi keuangan daerah memberikan luaran informasi yang relevan, tepat waktu, akurat dan lengkap namun ternyata hal tersebut belum tentu membuat para pegawai BKAD untuk kemudian menggunakan ulang sistem informasi keuangan daerah atas alasan tersebut.

Hal ini tidak sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Masri et al. (2020), Urbina et al. (2019) dan Talukder et al. (2019) di mana mereka menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan. Meskipun demikian, penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu seperti penelitian oleh Banner et al. (2018), Yu & Qian (2018) dan Aboelmaged (2018) yang menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.

4.5.5 H5 = Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.13, diketahui bahwa pada hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,165 yang artinya pada hubungan kedua variabel tersebut bersifat positif. Maka apabila kualitas layanan meningkat akan turut meningkatkan kepuasan pengguna. Kemudian pada hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai *t-statistics* sebesar 2,201 dan nilai *p-values* sebesar 0,028. Untuk nilai *t-statistics* tersebut $> 1,96$ dan nilai *p-values* $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan secara positif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dapat diterima.

Kualitas layanan pada penelitian ini direpresentasikan dengan tingkat pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa sistem informasi keuangan daerah. Suatu layanan dikatakan baik apabila pemberi jasa memberikan jaminan bahwa tidak akan terjadi *error* lagi dikemudian hari, respon yang diberikan cepat dan memiliki empati dalam memberikan pelayanan kepada pegawai BKAD. Pada penelitian ini terbukti bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Maka dapat diartikan bahwa apabila tingkat layanan yang diberikan kepada para pegawai BKAD memenuhi unsur-unsur tersebut, maka hal tersebut akan membuat para pegawai yang diberi

pelayanan merasa nyaman dan dikarenakan respon yang diberikan cepat dan sesuai dengan keluhan yang dihadapi maka pegawai BKAD dapat dengan segera kembali melanjutkan pekerjaan dengan sistem tersebut. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa atau staff IT pada masing-masing kantor BKAD, maka akan turut meningkatkan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pegawai BKAD atas pelayanan yang diberikan tersebut.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Banner et al. (2018), Razak et al. (2018), Aboelmaged (2018) dan Van Cauter et al. (2017). Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

4.5.6 H6 = Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan

Berdasarkan data pada tabel 4.13, diketahui bahwa pada hubungan antara kualitas layanan terhadap penggunaan memiliki nilai koefisien jalur yaitu 0,108 yang artinya bahwa terdapat hubungan yang positif antara kedua variabel tersebut. Artinya bahwa apabila kualitas layanan meningkat maka akan meningkatkan penggunaan atas suatu sistem. Kemudian pada hubungan antara kedua variabel tersebut, memiliki nilai *t-statistics* sebesar 1,237 dan nilai *p-values* sebesar 0,217. Untuk nilai *t-statistics* berada pada nilai $< 1,96$ dan nilai *p-values* $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan dan

penggunaan namun tingkat pengaruh tersebut tidak signifikan sehingga hipotesis tidak diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan yang diberikan kepada para pegawai BKAD dilakukan dengan segera setelah *error* terjadi, memberikan jaminan keamanan bagi yang dilayani dan melayani dengan empati, namun faktor-faktor tersebut belum terbukti menjadi faktor yang membuat pegawai BKAD menggunakan sistem informasi keuangan daerah secara rutin. Dengan kata lain, meskipun tingkat pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa atau staff IT berada pada level yang baik, dalam artian dilakukan dengan sopan dan sesuai dengan keluhan yang dirasakan, hal tersebut tidak membuat para pegawai BKAD untuk semakin sering menggunakan sistem informasi keuangan daerah. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan terbukti tidak signifikan dalam memengaruhi tingkat penggunaan dari sistem informasi keuangan daerah.

Hasil dari penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Al-Zahrani (2020), Lee & Jeon (2020) dan Mellouli et al. (2020) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan suatu sistem informasi keuangan. Meskipun demikian, hasil dari penelitian ini mendukung pernyataan dari penelitian yang dilakukan oleh Santa et al. (2019), Al-Mamary (2019) dan Ghazal et al. (2018) yang menyatakan

bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan sistem informasi keuangan.

4.5.7 H7 = Sikap terhadap perilaku berpengaruh positif terhadap penggunaan

Pada tabel 4.13 dapat diketahui bahwa pada hubungan antara variabel sikap terhadap perilaku dengan variabel penggunaan, memiliki nilai koefisien jalur 0,081. Dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang positif, maka apabila variabel sikap terhadap perilaku semakin baik akan berdampak kepada tingkat penggunaan yang semakin tinggi. Namun hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai *t-statistics* hanya sebesar 1,110 dan nilai *p-values* sebesar 0,268. Dikarenakan nilai dari *t-statistics* < 1,96 dan nilai *p-values* > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat hubungan yang positif antara kedua variabel tersebut, namun tingkat pengaruh yang dimiliki variabel sikap terhadap perilaku terbukti tidak signifikan memengaruhi variabel penggunaan sehingga hipotesis ketujuh ini tidak diterima.

Hasil pada penelitian ini dapat diartikan bahwa tingkat pemahaman diri para pengguna yaitu pegawai BKAD, dalam konteks menggunakan sistem informasi keuangan terbukti bukan menjadi faktor yang membuat para pegawai BKAD akan menggunakan sistem informasi keuangan daerah secara berkelanjutan. Selain itu, variabel sikap terhadap perilaku pada penelitian ini diukur dengan indikator kesadaran diri akan manfaat ataupun kerugian yang akan didapatkan apabila menggunakan atau tidak

menggunakan sistem informasi keuangan daerah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun para pegawai BKAD memiliki keyakinan bahwa dengan menggunakan sistem informasi keuangan daerah mereka akan mendapatkan manfaat namun hal tersebut ternyata tidak menjadi faktor bagi para pegawai BKAD untuk terus menggunakan sistem informasi keuangan daerah.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rana et al. (2015) di mana pada penelitian tersebut didapat kesimpulan bahwa sikap terhadap perilaku memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat penggunaan suatu sistem.

4.5.8 H8 = Persepsi kontrol perilaku berpengaruh positif terhadap penggunaan

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.13 diketahui bahwa pada hubungan antara variabel persepsi kontrol perilaku terhadap penggunaan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,228 sehingga dapat diartikan memiliki hubungan yang positif. Apabila tingkat persepsi kontrol perilaku semakin meningkat maka hal tersebut akan membuat tingkat penggunaan akan sistem informasi keuangan daerah meningkat. Kemudian pada hubungan kedua variabel tersebut memiliki nilai *t-statistics* sebesar 3,039 dan nilai *p-values* yaitu 0,003. Dikarenakan nilai dari *t-statistics* > 1,96 dan nilai dari *p-values* < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis persepsi kontrol perilaku berpengaruh positif terhadap penggunaan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan sehingga hipotesis ini diterima.

Variabel persepsi kontrol perilaku pada penelitian ini diukur dengan menggunakan tiga indikator. Indikator pertama yaitu tingkat sumber daya yang dimiliki oleh para pegawai BKAD, dalam hal ini sumber daya yang dimaksud adalah perangkat keras serta jaringan internet yang memadai untuk dapat mengakses sistem informasi keuangan daerah baik di kantor maupun di luar kantor. Maka apabila para pegawai BKAD memiliki sumber daya yang memadai untuk menggunakan sistem informasi keuangan daerah, hal tersebut akan meningkatkan penggunaan akan sistem tersebut. Kemudian indikator yang kedua yaitu kemampuan yang dimiliki masing-masing pegawai BKAD dalam mengoperasikan sistem informasi keuangan. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik tingkat kemampuan (*skill*) yang dimiliki pegawai BKAD dalam konteks sistem informasi keuangan, maka akan semakin tinggi frekuensi penggunaan dari sistem informasi keuangan daerah tersebut. Kemudian indikator ketiga untuk mengukur variabel persepsi kontrol perilaku yaitu ketersediaan waktu yang cukup untuk menggunakan sistem informasi keuangan. Penelitian ini menunjukkan bahwa apabila waktu yang dimiliki oleh pegawai BKAD untuk menggunakan sistem semakin tinggi, maka pegawai tersebut akan semakin sering menggunakan sistem informasi keuangan daerah. Dalam konteks pemerintahan, tugas-tugas yang dibebankan kepada masing-masing pegawai dapat dibuat sedemikian rupa agar penyelesaian tugas tersebut melalui sistem informasi keuangan daerah sehingga akan berujung

pada meningkatnya alokasi waktu bagi para pegawai BKAD untuk menggunakan sistem tersebut.

Hasil dari penelitian ini yang menunjukkan bahwa variabel persepsi kontrol perilaku berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahmatika & Fajar (2019).

4.5.9 H9 = Norma subjektif berpengaruh positif terhadap penggunaan

Berdasarkan perhitungan pada tabel 4.13 menunjukkan bahwa pada hubungan antara variabel norma subjektif terhadap variabel penggunaan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,018. Maka dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang positif antara variabel norma subjektif dengan variabel penggunaan. Namun meskipun kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang positif, nilai *t-statistics* hanya sebesar 0,188 dan nilai *p-values* sebesar 0,851. Dikarenakan nilai dari *t-statistics* $< 1,96$ dan nilai dari *p-values* $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh yang dimiliki variabel norma subjektif terhadap variabel penggunaan terbukti tidak signifikan sehingga hipotesis ini tidak diterima.

Norma subjektif pada penelitian ini direpresentasikan sebagai rasa percaya yang dimiliki oleh para pegawai dari BKAD terhadap sesama rekan kerja ataupun atasan di kantor. Norma subjektif pada penelitian ini juga diukur dengan menggunakan tingkat dorongan yang dirasakan dari sesama rekan kerja ataupun atasan kerja. Hasil pada penelitian ini menunjukkan

bahwa tingkat kepercayaan yang dimiliki seorang pegawai terhadap rekan kerja yang menggunakan sistem informasi keuangan daerah, terbukti tidak signifikan memengaruhi pegawai tersebut untuk kembali menggunakan sistem informasi keuangan daerah. Apabila seorang atasan menggunakan sistem informasi keuangan, hal tersebut lantas tidak membuat seorang bawahan untuk turut menggunakan sistem informasi keuangan hanya atas dasar bahwa atasannya menggunakan sistem tersebut. Begitu juga dengan bentuk dorongan dari rekan kerja, hal tersebut bukan suatu faktor yang membuat pegawai BKAD untuk menggunakan sistem informasi keuangan daerah dengan rutin. Sehingga dapat disimpulkan bahwa norma subjektif tidak memiliki pengaruh yang signifikan atas penggunaan sistem informasi keuangan daerah.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rana et al. (2015) di mana pada penelitian tersebut didapat hasil bahwa variabel norma subjektif terbukti secara positif dan signifikan memengaruhi tingkat penggunaan.

4.5.10 H10 = Penggunaan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih

Pada tabel 4.13 yang merupakan hasil perhitungan dengan software SmartPLS, dapat diketahui bahwa pada hubungan antara variabel penggunaan terhadap variabel manfaat bersih memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,333. Artinya bahwa terdapat hubungan yang positif antara kedua variabel tersebut sehingga apabila tingkat penggunaan sistem informasi keuangan daerah meningkat maka manfaat bersih yang dirasakan oleh diri

sendiri maupun organisasi akan turut meningkat. Kemudian pada tabel 4.13 juga menunjukkan bahwa nilai dari *t-statistics* yaitu sebesar 4,634 dan nilai dari *p-values* yaitu sebesar 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel penggunaan memiliki tingkat pengaruh yang signifikan terhadap variabel manfaat bersih. Maka hipotesis yang menyatakan bahwa variabel penggunaan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih diterima.

Pada penelitian ini variabel penggunaan direpresentasikan sebagai suatu tindakan di mana para pegawai Badan Keuangan dan Aset Daerah dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari sering menggunakan sistem informasi keuangan daerah. Kemudian lama waktu penggunaan sistem tersebut cukup lama dalam satu hari dan pekerjaan yang harus diselesaikan bergantung pada sistem informasi keuangan daerah yang digunakan. Sehingga dapat diartikan bahwa apabila para pegawai BKAD semakin sering menggunakan sistem dan pekerjaan yang harus diselesaikan bergantung pada sistem informasi keuangan daerah, maka hal tersebut akan meningkatkan tingkat efektivitas pegawai BKAD dalam menyelesaikan tugas sehingga prestasi kerja individu akan meningkat. Tidak hanya itu, manfaat yang dirasakan dalam konteks organisasi yaitu berupa penyusunan laporan keuangan yang menjadi lebih cepat serta informasi keuangan yang dihasilkan menjadi lebih akuntabel dan transparan. Dengan kata lain, semakin sering para pegawai BKAD dalam menggunakan sistem informasi keuangan daerah maka akan semakin tinggi manfaat bersih yang dapat dirasakan baik itu oleh individu ataupun organisasi.

Hasil dari penelitian ini mendukung beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bradford et al. (2020), Masunga et al. (2020), Shim & Jo (2020), Mellouli et al. (2020), Bagayoko et al. (2020), Urbina et al. (2019) dan Almaiah & Alismaiel (2019) yang menyatakan bahwa variabel penggunaan secara positif dan signifikan memengaruhi manfaat bersih yang dirasakan.

4.5.11 H11 = Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.13 dapat diketahui bahwa pada hubungan antara variabel kepuasan pengguna dengan variabel manfaat bersih memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,496 yang berada pada sisi positif sehingga apabila tingkat kepuasan pengguna meningkat maka akan turut meningkatkan manfaat bersih yang dirasakan. Kemudian pada hubungan antara kedua variabel tersebut memiliki nilai *t-statistics* sebesar 7,663 dan nilai *p-values* sebesar 0,000. Dapat disimpulkan bahwa nilai dari *t-statistics* > 1,96 dan nilai *p-values* < 0,05 sehingga terbukti bahwa variabel kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel manfaat bersih. Maka hipotesis yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih dapat diterima.

Tingkat kepuasan pengguna dalam penelitian ini mewakili tingkat kepuasan baik atas kualitas sistem dan informasi yang dihasilkan, maupun tingkat kepuasan atas fasilitas dan fitur yang ditawarkan oleh suatu sistem.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi keuangan daerah sesuai dengan yang diharapkan oleh para pengguna yaitu pegawai dari Badan Keuangan dan Aset Daerah. Kemudian fitur-fitur yang ditawarkan oleh sistem informasi keuangan daerah mampu memberikan rasa kepuasan bagi para pegawai BKAD ketika digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan seperti penyusunan laporan keuangan. Hal-hal tersebut terbukti mampu membuat kinerja para pegawai BKAD semakin meningkat dan penyusunan laporan keuangan pemerintah dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien sehingga dapat membantu dalam mencapai tujuan organisasi dengan lebih baik. Dengan kata lain, apabila tingkat kepuasan para pegawai BKAD atas adanya sistem informasi keuangan daerah meningkat maka dapat membawa manfaat bersih yang dirasakan tidak hanya oleh masing-masing individu namun juga dirasakan oleh organisasi itu sendiri.

Hasil dari penelitian ini mendukung hasil dari penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Al-Zahrani (2020), Lee & Jeon (2020), Bradford et al. (2020), Masunga et al. (2020) dan C. Wang & Teo (2020) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna secara positif dan signifikan memengaruhi manfaat bersih yang dirasakan oleh individu maupun organisasi.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat keberhasilan sistem informasi keuangan daerah yang dengan menggunakan model Delone & Mclean dengan *Theory of Planned Behaviour*. Penelitian ini dilakukan di empat kabupaten yang berbeda yaitu BKAD Kabupaten Sleman, BPKAD Kota Yogyakarta, BKAD Kabupaten Bantul dan BKAD Kabupaten Kulonprogo. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, berikut adalah kesimpulan dari penelitian ini:

1. Hipotesis pertama diterima, kualitas sistem terbukti secara positif dan signifikan memengaruhi kepuasan pengguna.
2. Hipotesis kedua diterima, kualitas sistem terbukti secara positif dan signifikan memengaruhi penggunaan.
3. Hipotesis ketiga diterima, kualitas informasi terbukti secara positif dan signifikan memengaruhi kepuasan pengguna.
4. Hipotesis keempat tidak diterima, kualitas informasi terbukti tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan.
5. Hipotesis kelima diterima, kualitas layanan terbukti secara positif dan signifikan memengaruhi kepuasan pengguna.
6. Hipotesis keenam tidak diterima, kualitas layanan terbukti tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan.

7. Hipotesis ketujuh tidak diterima, sikap terhadap perilaku terbukti tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan.
8. Hipotesis kedelapan diterima, persepsi kontrol perilaku terbukti secara positif dan signifikan memiliki pengaruh terhadap penggunaan.
9. Hipotesis kesembilan tidak diterima, norma subjektif terbukti tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan.
10. Hipotesis kesepuluh diterima, penggunaan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap manfaat bersih.
11. Hipotesis kesebelas diterima, kepuasan pengguna terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap manfaat bersih.

5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil dari penelitian ini maka dapat diambil implikasi dari penelitian sebagai berikut:

1. Implikasi Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap penelitian yang bertujuan untuk mengukur tingkat keberhasilan sistem informasi keuangan daerah dengan mempertimbangkan aspek non-teknologi yaitu niat dari para pengguna sistem. Penelitian ini menggabungkan model Delone & Mclean dengan *Theory of Planned Behaviour* dan hasil menunjukkan bahwa tidak semua variabel dari *Theory of Planned Behaviour* memiliki hasil yang signifikan. Variabel sikap terhadap perilaku dan variabel norma subjektif terbukti tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan, sedangkan variabel persepsi

kontrol perilaku terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin menggunakan *Theory of Planned Behaviour* sebagai salah satu teori dasar untuk mengukur keberhasilan sistem informasi keuangan daerah. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi tambahan terkait dengan model Delone & Mclean yang sudah sejak lama digunakan sebagai teori dasar untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu sistem.

2. Implikasi Kebijakan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih terkait dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah khususnya instansi Badan Keuangan dan Aset Daerah pada tiap kabupaten agar dapat lebih mengembangkan sistem informasi keuangan daerah sehingga tingkat manfaat bersih yang dirasakan oleh organisasi semakin meningkat. Pada penelitian ini kualitas sistem terbukti memengaruhi penggunaan maupun kepuasan pengguna, dalam hal ini yaitu para pegawai Badan Keuangan dan Aset Daerah. Maka diharapkan bahwa BKAD dapat lebih meningkatkan kualitas sistem baik dari segi kemudahan dalam mengoperasikan sistem, segi keandalan sistem sehingga tidak sering terjadi *error* dan sistem yang lebih fleksibel sehingga dapat diakses oleh para pegawai BKAD di luar kantor. Kemudian penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi terbukti memengaruhi kepuasan pengguna sehingga diharapkan BKAD dapat lebih meningkatkan kualitas dari luaran informasi yang dihasilkan sistem agar para pegawai BKAD semakin puas akan adanya sistem tersebut. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa persepsi kontrol perilaku terbukti memengaruhi penggunaan

sehingga diharapkan BKAD dapat lebih mengubah tugas-tugas yang masih dilakukan secara manual agar dapat diselesaikan melalui sistem informasi keuangan daerah sehingga memberikan waktu yang lebih lama bagi para pegawai BKAD dalam menggunakan sistem tersebut. Dengan adanya kebijakan-kebijakan tersebut diharapkan bahwa manfaat bersih yang didapatkan oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah semakin tinggi baik itu berupa peningkatan kinerja pegawai secara individu, penyusunan laporan keuangan pemerintah daerah yang lebih efektif dan efisien serta informasi keuangan yang lebih transparan dan akuntabel.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti selama melaksanakan proses penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Jumlah para pegawai pada instansi Badan Keuangan dan Aset Daerah untuk setiap Kabupaten terbatas, sehingga untuk dapat memenuhi jumlah minimal sampel penelitian yang dibutuhkan harus dengan cara memperluas cakupan wilayah penelitian ke Kabupaten yang lain.
2. Penelitian ini hanya menggunakan metode kuesioner untuk pengambilan data, tanpa melakukan wawancara kepada para pimpinan instansi Badan Keuangan dan Aset Daerah.
3. Pada penelitian ini nilai dari *adjusted R-square* untuk variabel manfaat bersih sebesar 0,501; untuk variabel kepuasan pengguna yaitu 0,292 ; dan untuk variabel penggunaan hanya sebesar 0,197. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masih terdapat faktor-faktor lain yang memengaruhi tingkat keberhasilan sistem diluar dari model penelitian ini.

5.4 Saran

Berdasarkan keterbatasan dari penelitian ini, maka saran dari peneliti untuk dijadikan pertimbangan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yaitu:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan di luar Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta untuk memperluas cakupan penelitian, dikarenakan instruksi untuk menggunakan sistem informasi keuangan daerah adalah instruksi dari Pemerintah Pusat sehingga sistem yang digunakan merupakan sistem yang sama.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan tidak hanya menggunakan kuesioner namun juga melakukan wawancara terutama terhadap para pimpinan pada masing-masing instansi Badan Keuangan dan Aset Daerah sehingga hasil penelitian dapat lebih akurat dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan variabel independen diluar model Delone & Mclean ataupun penggabungan dengan teori selain *Theory of Planned Behaviour*, seperti penggunaan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* untuk lebih meneliti dari sudut pandang para pegawai BKAD.

DAFTAR PUSTAKA

- Aboelmaged, M. G. (2018). Predicting the success of Twitter in healthcare: A synthesis of perceived quality, usefulness and flow experience by healthcare professionals. *Online Information Review*, 42(6), 898–922. <https://doi.org/10.1108/OIR-01-2017-0018>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Handbook of Theories of Social Psychology: Volume 1*, 50, 179–211. <https://doi.org/10.4135/9781446249215.n22>
- Ajzen, I. (2005). *Attitude, personality, and behavior* (2nd ed.). Open University Press.
- Al-Hubaishi, H. S., Ahmad, S. Z., & Hussain, M. (2018). Assessing M-Government Application Service Quality and Customer Satisfaction. *Journal of Relationship Marketing*, 17(3), 229–255. <https://doi.org/10.1080/15332667.2018.1492323>
- Al-Mamary, Y. H. S. (2019). Measuring information systems success in yemen: Potential of delone and mcleans model. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(7), 793–799.
- Al-Zahrani, M. S. (2020). Integrating IS success model with cybersecurity factors for e-government implementation in the Kingdom of Saudi Arabia. *International Journal of Electrical and Computer Engineering*, 10(5), 4937–4955. <https://doi.org/10.11591/ijece.v10i5.pp4937-4955>
- AL Athmay, Al. A. A., Fantazy, K., & Kumar, V. (2015). E-government adoption and user's satisfaction: an empirical investigation. *EuroMed Journal of Business*, 11(1), 57–83. <https://doi.org/10.1108/EMJB-05-2014-0016>
- Aldholay, A., Isaac, O., Abdullah, Z., Abdulsalam, R., & Al-Shibami, A. H. (2018). An extension of Delone and McLean IS success model with self-efficacy: Online learning usage in Yemen. *International Journal of Information and Learning Technology*, 35(4), 285–304. <https://doi.org/10.1108/IJILT-11-2017-0116>
- Almaiah, M. A., & Alismaiel, O. A. (2019). Examination of factors influencing the use of mobile learning system: An empirical study. *Education and Information Technologies*, 24(1), 885–909. <https://doi.org/10.1007/s10639-018-9810-7>
- Alruwaie, M., El-Haddadeh, R., & Weerakkody, V. (2020). Citizens' continuous use of eGovernment services: The role of self-efficacy, outcome expectations and satisfaction. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101485. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101485>
- Alzahrani, A. I., Mahmud, I., Ramayah, T., Alfarraj, O., & Alalwan, N. (2019). Modelling digital library success using the DeLone and McLean information

- system success model. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(2), 291–306. <https://doi.org/10.1177/0961000617726123>
- Bagayoko, C. O., Tchunte, J., Traoré, D., Moukoumbi Lipenguet, G., Ondzigue Mbenga, R., Koumamba, A. P., Ondjani, M. C., Ndjeli, O. L., & Gagnon, M. P. (2020). Implementation of a national electronic health information system in Gabon: A survey of healthcare providers' perceptions. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 20(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12911-020-01213-y>
- Banner, E., Cienfuegos, K., Chan, A., Layout, J., Euan, F., & Gonzalez, R. (2018). Evaluating the Success of SmartStream System at Belize Treasury Department. *Research for National Development Journal*, 2(1), 1–20. <http://ojs.ub.edu.bz/index.php/rndj/article/view/327>
- Basahel, A., & Yamin, M. (2017). Measuring success of e-government of Saudi Arabia. *International Journal of Information Technology*, 9(3), 287–293. <https://doi.org/10.1007/s41870-017-0029-4>
- Bayona, S., & Morales, V. (2017). E-government development models for municipalities. *Journal of Computational Methods in Sciences and Engineering*, 17(S1), S47–S59. <https://doi.org/10.3233/JCM-160679>
- Bradford, M., Henderson, D., Baxter, R. J., & Navarro, P. (2020). Using generalized audit software to detect material misstatements, control deficiencies and fraud: How financial and IT auditors perceive net audit benefits. *Managerial Auditing Journal*, 35(4), 521–547. <https://doi.org/10.1108/MAJ-05-2019-2277>
- Brown, A., Fishenden, J., Thompson, M., & Venters, W. (2017). Appraising the impact and role of platform models and Government as a Platform (GaaP) in UK Government public service reform: Towards a Platform Assessment Framework (PAF). *Government Information Quarterly*, 34(2), 167–182. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.03.003>
- Chen, T., Peng, L., Yin, X., Rong, J., Yang, J., & Cong, G. (2020). Analysis of User Satisfaction with Online Education Platforms in China during the COVID-19 Pandemic. *Sustainability (Switzerland)*, 12(18). <https://doi.org/10.3390/SU12187329>
- 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>
- Ferdinand, A. (2002). *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Firdaus, R. K. F., & Akbar, S. R. (2017). Evaluasi Atas Implementasi Aplikasi Sistem Akuntansi Instansi Basis Akruwal (Saiba) Dengan Pendekatan Delone

- & Mclean Information System Success Model (Studi Kasus Mitra Kerja KPPN Malang). *Jurnal Tata Kelola & Akuntabilitas Keuangan Negara*, 2(2), 1–35.
- Ghanem, M., Elshaer, I., & Shaker, A. (2020). The successful adoption of IS in the tourism public sector: The mediating effect of employees' trust. *Sustainability (Switzerland)*, 12(9), 1–19. <https://doi.org/10.3390/su12093877>
- Ghavifekr, S., & Mahmood, H. (2017). Factors affecting use of e-learning platform (SPeCTRUM) among University students in Malaysia. *Education and Information Technologies*, 22(1), 75–100. <https://doi.org/10.1007/s10639-015-9435-z>
- Ghazal, S., Aldowah, H., Umar, I., & Bervell, B. (2018). Acceptance and satisfaction of learning management system enabled blended learning based on a modified DeLone-McLean information system success model. *International Journal of Information Technology Project Management*, 9(3), 52–71. <https://doi.org/10.4018/IJITPM.2018070104>
- Ghozali, I. (2008). *Structural equation modeling: Metode alternatif dengan partial least square (pls)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). Application of multivariate analysis with SPSS program. In *Semarang: Diponegoro University Publishing Agency*. Diponegoro University Publishing Agency.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2012). *Partial Least Square: Konsep, Teknik, dan Aplikasi SmartPLS 2.0 M3*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares, konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program Smartpls 3.0 untuk penelitian empiris*. Badan Penerbit Undip.
- Karlinsky-Shichor, Y., & Zviran, M. (2016). Factors Influencing Perceived Benefits and User Satisfaction in Knowledge Management Systems. *Information Systems Management*, 33(1), 55–73. <https://doi.org/10.1080/10580530.2016.1117873>
- Laumer, S., Maier, C., & Weitzel, T. (2017). Information quality, user satisfaction, and the manifestation of workarounds: A qualitative and quantitative study of enterprise content management system users. *European Journal of Information Systems*, 26(4), 333–360. <https://doi.org/10.1057/s41303-016-0029-7>
- 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 (Switzerland)*, 12(7), 1–14. <https://doi.org/10.3390/su12072672>
- Lessa, L. (2019). Sustainability framework for e-government success: Feasibility

- assessment. *ACM International Conference Proceeding Series, Part F1481*, 231–239. <https://doi.org/10.1145/3326365.3326396>
- Marjanovic, U., Delić, M., & Lalic, B. (2016). Developing a model to assess the success of e-learning systems: evidence from a manufacturing company in transitional economy. *Information Systems and E-Business Management*, 14(2), 253–272. <https://doi.org/10.1007/s10257-015-0282-7>
- Masri, N. W., You, J. J., Ruangkanjanases, A., Chen, S. C., & Pan, C. I. (2020). Assessing the effects of information system quality and relationship quality on continuance intention in e-tourism. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(1). <https://doi.org/10.3390/ijerph17010174>
- Masunga, F. J., Mapesa, H. J., & Nyalle, M. A. (2020). QUALITY OF E-TAX SYSTEM AND ITS EFFECT ON TAX COMPLIANCE (EVIDENCE FROM LARGE TAXPAYERS IN TANZANIA) Mwakibete Andwilile NYALLE International International of Commerce of Commerce and and Finance Finance 2 . 1 Theoretical Foundation. *International Journal of Commerce and Finance*, 6(2), 145–158.
- Mellouli, M., Bouaziz, F., & Bentahar, O. (2020). E-government success assessment from a public value perspective. *International Review of Public Administration*, 25(3), 153–174. <https://doi.org/10.1080/12294659.2020.1799517>
- Mudzana, T., & Maharaj, M. (2017). Toward an Understanding of Business Intelligence Systems Success: A South African Study. *Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, 20(1), 24–38. <http://search.proquest.com.ezaccess.library.uitm.edu.my/docview/1926954906?accountid=42518>
- Mujali Al-rawahna, A. S., Chen, S.-C., & Hung, C.-W. (2018). The Barriers of E-Government Success: An Empirical Study from Jordan. *International Journal of Managing Public Sector Information and Communication Technologies*, 9(2), 01–18. <https://doi.org/10.5121/ijmpict.2018.9201>
- Namahoot, K. S., & Laohavichien, T. (2015). An analysis of behavioral intention to use Thai internet banking with quality management and trust. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 20(3). <https://doi.org/10.4172/1204-5357.1000119>
- Nulhusna, R., Sandhyaduhita, P. I., Hidayanto, A. N., & Phusavat, K. (2017). The relation of e-government quality on public trust and its impact on public participation. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 11(3), 393–418. <https://doi.org/10.1108/TG-01-2017-0004>
- Oktal, O., Alpu, O., & Yazici, B. (2016). Measurement of internal user satisfaction and acceptance of the e-justice system in Turkey. *Aslib Journal of Information Management*, 68(6), 716–735. <https://doi.org/10.1108/AJIM-04-2016-0048>

- Pritchard, T. A., Galvez, S. M., Guzman, I. R., & Deng, X. (2019). Government employees and their use of Digital Government. *25th Americas Conference on Information Systems, AMCIS 2019*, 1–10.
- Rahi, S., & Abd.Ghani, M. (2019). Integration of DeLone and McLean and self-determination theory in internet banking continuance intention context. *International Journal of Accounting and Information Management*, 27(3), 512–528. <https://doi.org/10.1108/IJAIM-07-2018-0077>
- Rahmatika, U., & Fajar, M. A. (2019). Faktor - Faktor Yang memengaruhi Minat Penggunaan Electronic Money: Integrasi Model Tam – Tpb Dengan Perceived Risk. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 8(2), 274–284. <https://doi.org/10.21831/nominal.v8i2.26557>
- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Williams, M. D., & Lal, B. (2015). Examining the Success of the Online Public Grievance Redressal Systems: An Extension of the IS Success Model. *Information Systems Management*, 32(1), 39–59. <https://doi.org/10.1080/10580530.2015.983019>
- Razak, F. Z. B. A., Kasim, N. M. B., & Harun, S. A. B. (2018). Relationship between Service Quality and e-Government Acceptance: The Role of Gender as a Moderator. *Global Business and Management Research*, 10(3), 859.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2017). *Accounting Information Systems* (14th ed.). Pearson.
- Sabani, A., Deng, H., & Thai, V. (2019). Evaluating the performance of e-government in Indonesia: A thematic analysis. *ACM International Conference Proceeding Series, Part F1481*, 435–440. <https://doi.org/10.1145/3326365.3326422>
- Salameh, A. A. M., Ahmad, H., Zulhumadi, F., & Abubakar, F. M. (2018). Relationships between system quality, service quality, and customer satisfaction: M-commerce in the Jordanian context. *Journal of Systems and Information Technology*, 20(1), 73–102. <https://doi.org/10.1108/JSIT-03-2017-0016>
- Santa, R., MacDonald, J. B., & Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, 36(1), 39–50. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.007>
- Shim, M., & Jo, H. S. (2020). What quality factors matter in enhancing the perceived benefits of online health information sites? Application of the updated DeLone and McLean Information Systems Success Model. *International Journal of Medical Informatics*, 137(January), 104093. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2020.104093>
- Sorongan, E., & Hidayati, Q. (2020a). Evaluation of Implementation E-Government with Delone and Mclean. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian*

- Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi, 4(1), 22–37.
<https://doi.org/10.29407/intensif.v4i1.13067>
- Sorongan, E., & Hidayati, Q. (2020b). Integration of eucs variables into delone and mclean models for e-government evaluation: Conceptual models. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 6(1), 33–43.
<https://doi.org/10.26594/register.v6i1.1608>
- Stefanovic, D., Marjanovic, U., Delić, M., Culibrk, D., & Lalic, B. (2016). Assessing the success of e-government systems: An employee perspective. *Information and Management*, 53(6), 717–726.
<https://doi.org/10.1016/j.im.2016.02.007>
- Talukder, M. S., Shen, L., Hossain Talukder, M. F., & Bao, Y. (2019). Determinants of user acceptance and use of open government data (OGD): An empirical investigation in Bangladesh. *Technology in Society*, 56(July 2018), 147–156. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2018.09.013>
- Tam, C., & Oliveira, T. (2016). Understanding the impact of m-banking on individual performance: DeLone & McLean and TTF perspective. *Computers in Human Behavior*, 61, 233–244. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.03.016>
- Thi, L. S., & Bin Wan Adnan, C. W. M. S. (2016). Determinants of information system effectiveness in managing agro-based projects. *International Journal of Business and Society*, 17(3), 447–460.
<https://doi.org/10.33736/ijbs.535.2016>
- Urbina, A., Chablé, A., Coleman, B., Wolfe, K., & Flores, D. (2019). Measuring the Success of the Management Information System at the National Emergency Management Organization. *Journal of MIS@UB*, 3(1), 1–21.
- Van Cauter, L., Verlet, D., Snoeck, M., & Crompvoets, J. (2017). The explanatory power of the Delone & McLean model in the public sector: A mixed method test. *Information Polity*, 22(1), 41–55. <https://doi.org/10.3233/IP-170404>
- Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quarterly*, 35(2), 161–174.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.03.004>
- Wakhu, S. M., He, J., & Xu, F. (2019). The 3D Integrated Model for E-Government Systems Success: A Case of the e-EIA System in Kenya. *African Journal of Library Archives and Information Science*, 29(1), 63–78.
- Wang, C., & Teo, T. S. H. (2020). Online service quality and perceived value in mobile government success: An empirical study of mobile police in China. *International Journal of Information Management*, 52(July 2019), 102076.
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102076>
- Wang, Y. S., Lin, S. jeng, Li, C. R., Tseng, T. H., Li, H. T., & Lee, J. Y. (2018). Developing and validating a physical product e-tailing systems success

model. *Information Technology and Management*, 19(4), 245–257.
<https://doi.org/10.1007/s10799-017-0286-8>

Wei, K.-M., Tang, Y.-T., Kao, Y.-C., Tseng, L.-C., & Wu, H.-H. (2017). Using an updated Delone and McLean model to assess the success of implementing the ward cleaning logistics system in a medical center. *Journal of Statistics and Management Systems*, 20(5), 965–976.
<https://doi.org/10.1080/09720510.2017.1338609>

Yang Tsai, G., Kuo, T., & Lin, L. C. (2017). The moderating effect of management maturity on the implementation of an information platform system. *Journal of Organizational Change Management*, 30(7), 1093–1108.
<https://doi.org/10.1108/JOCM-03-2017-0048>

Yu, P., & Qian, S. (2018). Developing a theoretical model and questionnaire survey instrument to measure the success of electronic health records in residential aged care. *PLoS ONE*, 13(1), 1–19.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0190749>



LAMPIRAN 1

SURAT PERMOHONAN IZIN PENELITIAN



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Ringroad Utara, Condong Catur, Depok
Sleman, Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 883087, 885376;
F. (0274) 882589
E. fe@uii.ac.id
W. fecon.uii.ac.id

Nomor : 436/DEK/10/Div.URT/II/2021
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth
Pimpinan
Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul

Assalamu alaikum wr.wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa sebelum mengakhiri pendidikan di Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII Yogyakarta diwajibkan membuat karya ilmiah berupa riset/penelitian. Sehubungan dengan hal itu mahasiswa kami di bawah ini :

Nama : Fathur Razzaq
No. Mahasiswa : 17312105
Tempat/Tanggal Lahir : Sleman / 12 Mei 1999
Program Studi : Akuntansi
Jenjang : Strata 1 (S1)
Alamat : Kembangarum Xiii Turi, Rt/rw (03/27), Donokerto, Turi, Sleman

Bermaksud mohon keterangan/data pada Instansi/Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin untuk keperluan menyusun skripsi dengan judul :

"Tingkat Keberhasilan Sistem Informasi Keuangan dengan menggunakan Model Delone & Mclean dan Theory of Planned Behaviour"

Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA.

Hasil karya ilmiah tersebut semata-mata bersifat dan bertujuan keilmuan dan tidak disajikan kepada pihak luar. Oleh karena itu kami mohon perkenan Saudara untuk dapat memberikan data /keterangan yang diperlukan oleh mahasiswa tersebut.

Atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 17 Februari 2021

Dekan,

Prof. Jaka Sriyana, S.E., M.Si., Ph.D.
NIK: 933130101



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Ringroad Utara, Condong Catur, Depok
Sleman, Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 883087, 885376;
F. (0274) 882589
E. fe@uii.ac.id
W. fecon.uui.ac.id

Nomor : 437/DEK/10/Div.URT/II/2021
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth
Pimpinan
Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sleman

Assalamu alaikum wr.wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa sebelum mengakhiri pendidikan di Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII Yogyakarta diwajibkan membuat karya ilmiah berupa riset/penelitian. Sehubungan dengan hal itu mahasiswa kami di bawah ini :

Nama : Fathur Razzaq
No. Mahasiswa : 17312105
Tempat/Tanggal Lahir : Sleman / 12 Mei 1999
Program Studi : Akuntansi
Jenjang : Strata 1 (S1)
Alamat : Kembangarum Xiii Turi, Rt/rw (03/27), Donokerto, Turi, Sleman

Bermaksud mohon keterangan/data pada Instansi/Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin untuk keperluan menyusun skripsi dengan judul :

"Tingkat Keberhasilan Sistem Informasi Keuangan dengan menggunakan Model Delone & Mclean dan Theory of Planned Behaviour"

Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA.

Hasil karya ilmiah tersebut semata-mata bersifat dan bertujuan keilmuan dan tidak disajikan kepada pihak luar. Oleh karena itu kami mohon perkenan Saudara untuk dapat memberikan data /keterangan yang diperlukan oleh mahasiswa tersebut.

Atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 17 Februari 2021

Dekan,



Prof. Jaka Sriyana, S.E., M.Si., Ph.D.
NIK: 933130101



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Ringroad Utara, Condong Catur, Depok
Sleman, Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 883087, 885376;
F. (0274) 882589
E. fe@uii.ac.id
W. fecon.uui.ac.id

Nomor : 438/DEK/10/Div.URT/II/2021
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth
Pimpinan
Badan Pengelolaan dan Keuangan Aset Daerah Kota Yogyakarta

Assalamu alaikum wr.wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa sebelum mengakhiri pendidikan di Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII Yogyakarta diwajibkan membuat karya ilmiah berupa riset/penelitian. Sehubungan dengan hal itu mahasiswa kami di bawah ini :

Nama : Fathur Razzaq
No. Mahasiswa : 17312105
Tempat/Tanggal Lahir : Sleman / 12 Mei 1999
Program Studi : Akuntansi
Jenjang : Strata 1 (S1)
Alamat : Kembangarum Xiii Turi, Rt/rw (03/27), Donokerto, Turi, Sleman

Bermaksud mohon keterangan/data pada Instansi/Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin untuk keperluan menyusun skripsi dengan judul :

"Tingkat Keberhasilan Sistem Informasi Keuangan dengan menggunakan Model Delone & Mclean dan Theory of Planned Behaviour"

Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA.

Hasil karya ilmiah tersebut semata-mata bersifat dan bertujuan keilmuan dan tidak disajikan kepada pihak luar. Oleh karena itu kami mohon perkenan Saudara untuk dapat memberikan data /keterangan yang diperlukan oleh mahasiswa tersebut.

Atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 17 Februari 2021

Dekan,

Prof. Jaka Sriyana, S.E., M.Si., Ph.D.
NIK: 933130101



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Ringroad Utara, Condong Catur, Depok
Sleman, Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 883087, 885376;
F. (0274) 882589
E. fe@uii.ac.id
W. fecon.uui.ac.id

Nomor : 189/DEK/10/Div.URT/1/2021
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth
Pimpinan
Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kulonprogo

Assalamu alaikum wr.wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa sebelum mengakhiri pendidikan di Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII Yogyakarta diwajibkan membuat karya ilmiah berupa riset/penelitian. Sehubungan dengan hal itu mahasiswa kami di bawah ini :

Nama : Fathur Razzaq
No. Mahasiswa : 17312105
Tempat/Tanggal Lahir : Sleman / 12 Mei 1999
Program Studi : Akuntansi
Jenjang : Strata 1 (S1)
Alamat : Kembangarum Xiii Turi, Rt/rw (03/27), Donokerto, Turi, Sleman

Bermaksud mohon keterangan/data pada Instansi/Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin untuk keperluan menyusun skripsi dengan judul :

"Tingkat Keberhasilan Sistem Informasi Keuangan dengan menggunakan Model Delone & Mclean dan Theory of Planned Behaviour"

Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA.

Hasil karya ilmiah tersebut semata-mata bersifat dan bertujuan keilmuan dan tidak disajikan kepada pihak luar. Oleh karena itu kami mohon perkenan Saudara untuk dapat memberikan data /keterangan yang diperlukan oleh mahasiswa tersebut.

Atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 21 Januari 2021

Dekan,



Prof. Jaka Sriyana, S.E., M.Si., Ph.D.
NIK: 933130101

LAMPIRAN 2

KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Perkenalkan saya Fathur Razzaq mahasiswa akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, sedang melakukan penelitian yang berjudul “*Tingkat Keberhasilan Sistem Informasi Keuangan Daerah dengan menggunakan Model Delone & Mclean dan Theory of Planned Behaviour*” untuk memenuhi tugas akhir sebagai syarat kelulusan.

Dengan penuh rasa hormat saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk menjadi responden dari penelitian ini dengan cara mengisi kuesioner yang telah disiapkan. Diharapkan Bapak/Ibu/Sdr/i dapat mengisi kuesioner dengan jujur dan sesuai dengan apa yang dirasakan. Semua informasi maupun jawaban yang telah Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian semata.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

A. Identitas Responden

1. Nama :

2. Jenis Kelamin : Pria Wanita

3. Usia Responden : 20-29 tahun 40-49 tahun
 30-39 tahun ≥ 50 tahun

4. Pendidikan Terakhir : SMA/ sederajat S2

4.	Saya merasa sistem informasi keuangan yang saya gunakan dapat diubah sesuai dengan kebutuhan				
5.	Saya merasa bahwa sub-bagian satu dengan yang lain dapat saling terhubung				

2. Kualitas Informasi

No.	Pernyataan	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Saya merasa bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem akurat atau bebas dari kesalahan				
2.	Sistem informasi keuangan dapat menyediakan informasi dengan cepat dan tepat pada waktunya				
3.	Informasi yang dihasilkan oleh sistem sudah mencakup semua aspek yang dibutuhkan				
4.	Informasi yang dihasilkan oleh sistem relevan untuk digunakan				

3. Kualitas Layanan

No.	Pernyataan	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Pelayanan bantuan yang diberikan oleh staff IT apabila terjadi kerusakan (<i>error</i>) membuat saya merasa terjamin bahwa data yang tersimpan akan aman				
2.	Apabila terjadi kerusakan (<i>error</i>) pada sistem, dapat dengan segera ditindaklanjuti oleh staff IT				

3.	Pelayanan bantuan yang diberikan staff IT ketika terjadi kerusakan (<i>error</i>) dilakukan dengan sopan dan sesuai dengan keluhan yang saya rasakan				
----	--	--	--	--	--

4. Sikap terhadap Perilaku

No.	Pernyataan	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Saya yakin bahwa dengan menggunakan sistem informasi keuangan, maka saya akan mendapatkan manfaat bagi diri sendiri dan organisasi				
2.	Saya yakin bahwa dengan menggunakan sistem informasi keuangan, maka saya akan terhindar dari kerugian yang mungkin terjadi				
3.	Saya memahami dengan baik bagaimana menggunakan sistem informasi keuangan				

5. Norma Subjektif

No.	Pernyataan	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Saya merasa percaya bahwa apabila rekan kerja saya menggunakan sistem informasi keuangan, maka saya akan turut serta menggunakan sistem tersebut				
2.	Saya merasa percaya bahwa apabila atasan saya menggunakan sistem informasi keuangan, maka saya akan turut serta menggunakan sistem tersebut				

3.	Saya merasa bahwa rekan kerja saya memberikan dorongan (<i>support</i>) untuk menggunakan sistem informasi keuangan				
4.	Saya merasa bahwa atasan saya memberikan dorongan (<i>support</i>) untuk menggunakan sistem informasi keuangan				

6. Persepsi Kontrol Perilaku

No.	Pernyataan	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Saya merasa mempunyai sumber daya yang cukup untuk menggunakan sistem informasi keuangan				
2.	Saya merasa bahwa saya memiliki kemampuan yang cukup untuk menggunakan sistem informasi keuangan				
3.	Saya merasa memiliki waktu yang cukup untuk menggunakan sistem informasi keuangan				

7. Penggunaan

No.	Pernyataan	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Saya sering menggunakan sistem informasi keuangan dalam menyelesaikan pekerjaan				
2.	Dalam sehari, saya menggunakan sistem informasi keuangan dalam waktu yang lama				
3.	Pekerjaan yang harus saya selesaikan bergantung pada sistem informasi keuangan yang saya gunakan				

8. Kepuasan Pengguna

No.	Pernyataan	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Saya merasa puas terhadap kualitas sistem informasi keuangan yang saya gunakan				
2.	Saya merasa puas terhadap informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi keuangan karena sesuai dengan kebutuhan saya				
3.	Saya merasa puas terhadap fitur-fitur yang ditawarkan oleh sistem informasi keuangan				

9. Manfaat Bersih

No.	Pernyataan	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Saya merasa bahwa kinerja saya meningkat berkat adanya sistem informasi keuangan				
2.	Saya merasa bahwa pekerjaan dapat saya selesaikan dengan lebih efektif berkat adanya sistem informasi keuangan				
3.	Saya merasa bahwa dengan adanya sistem informasi keuangan, penyusunan laporan keuangan pemerintah daerah menjadi lebih akurat dan mudah				
4.	Saya merasa bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi keuangan transparan dan dapat dipertanggungjawabkan				
5.	Dengan menggunakan sistem informasi keuangan dapat membantu dalam mencapai tujuan organisasi dengan lebih baik				

LAMPIRAN 3

HASIL ANALISIS DATA

Tabel 4.1

Hasil Penyebaran Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuesioner yang disebar	170	100%
Kuesioner yang dapat diolah	170	100%

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	62	36,3%
Wanita	108	63,7%
Total	170	100%

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
20 – 29 tahun	38	22,5%
30 – 39 tahun	51	30%
40 – 49 tahun	64	37,5%
≥ 50 tahun	17	10%
Total	170	100%

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SMA/ sederajat	15	8,8%
D III	30	17,5%
S1	93	55%
S2	32	18,8%
S3	0	0%
Total	170	100%

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Masa Kerja

Lama Masa Kerja	Jumlah	Persentase
1 – 5 tahun	34	20%
6 – 10 tahun	51	30%
11 – 15 tahun	36	21,3%
> 15 tahun	49	28,7%
Total	170	100%

Tabel 4.6
Nilai Outer Loadings

	ATB	INQ	NB	PCV	SBN	SVQ	SYQ	US	USE
ATB1	0.795								
ATB2	0.742								
ATB3	0.877								
INQ1		0.675							
INQ2		0.804							
INQ3		0.903							
INQ4		0.883							
NB1			0.868						
NB2			0.896						
NB3			0.916						
NB4			0.923						
NB5			0.914						
PCV1				0.867					
PCV2				0.801					
PCV3				0.800					
SBN1					0.757				
SBN2					0.818				
SBN3					0.843				
SBN4					0.823				
SVQ1						0.884			
SVQ2						0.856			
SVQ3						0.882			
SYQ1							0.801		
SYQ2							0.872		
SYQ3							0.867		
SYQ4							0.887		
SYQ5							0.868		
US1								0.893	
US2								0.909	
US3								0.885	
USE1									0.900
USE2									0.872
USE3									0.909

Tabel 4.7
Nilai Outer Loadings Pengujian Kedua

	ATB	INQ	NB	PCV	SBN	SVQ	SYQ	US	USE
ATB1	0.795								
ATB2	0.742								
ATB3	0.877								
INQ2		0.788							
INQ3		0.919							
INQ4		0.904							
NB1			0.868						
NB2			0.896						
NB3			0.916						
NB4			0.923						
NB5			0.914						
PCV1				0.867					
PCV2				0.801					
PCV3				0.8					
SBN1					0.757				
SBN2					0.818				
SBN3					0.843				
SBN4					0.823				
SVQ1						0.884			
SVQ2						0.856			
SVQ3						0.882			
SYQ1							0.801		
SYQ2							0.872		
SYQ3							0.867		
SYQ4							0.887		
SYQ5							0.868		
US1								0.893	
US2								0.908	
US3								0.885	
USE1									0.900
USE2									0.873
USE3									0.908

Tabel 4.8
Nilai Cross Loading

	ATB	INQ	NB	PCV	SBN	SVQ	SYQ	US	USE
ATB1	0.795	0.240	0.344	0.171	0.332	0.302	0.368	0.266	0.201
ATB2	0.742	0.173	0.341	0.270	0.343	0.217	0.187	0.258	0.145
ATB3	0.877	0.312	0.366	0.213	0.307	0.311	0.303	0.325	0.277
INQ2	0.214	0.788	0.249	0.183	0.416	0.302	0.323	0.255	0.130
INQ3	0.350	0.919	0.419	0.317	0.510	0.368	0.368	0.433	0.285
INQ4	0.237	0.904	0.396	0.283	0.469	0.329	0.385	0.402	0.312
NB1	0.394	0.356	0.868	0.406	0.427	0.428	0.438	0.555	0.446
NB2	0.339	0.361	0.896	0.365	0.367	0.370	0.416	0.531	0.558
NB3	0.408	0.360	0.916	0.360	0.412	0.375	0.406	0.585	0.478
NB4	0.393	0.446	0.923	0.379	0.439	0.402	0.465	0.649	0.502
NB5	0.411	0.375	0.914	0.429	0.424	0.374	0.481	0.597	0.535
PCV1	0.303	0.422	0.467	0.867	0.369	0.331	0.356	0.468	0.360
PCV2	0.139	0.133	0.316	0.801	0.242	0.131	0.264	0.304	0.207
PCV3	0.160	0.142	0.248	0.800	0.199	0.147	0.182	0.224	0.296
SBN1	0.330	0.433	0.288	0.199	0.757	0.228	0.306	0.212	0.235
SBN2	0.294	0.445	0.356	0.276	0.818	0.263	0.329	0.318	0.187
SBN3	0.304	0.433	0.358	0.304	0.843	0.254	0.407	0.348	0.181
SBN4	0.336	0.425	0.459	0.316	0.823	0.360	0.380	0.412	0.278
SVQ1	0.336	0.418	0.452	0.226	0.348	0.884	0.397	0.392	0.312
SVQ2	0.298	0.258	0.348	0.249	0.301	0.856	0.296	0.265	0.246
SVQ3	0.272	0.297	0.304	0.224	0.252	0.882	0.327	0.305	0.213
SYQ1	0.306	0.399	0.435	0.285	0.430	0.331	0.801	0.434	0.277
SYQ2	0.350	0.394	0.457	0.306	0.460	0.381	0.872	0.392	0.364
SYQ3	0.319	0.295	0.353	0.247	0.313	0.257	0.867	0.289	0.190
SYQ4	0.278	0.342	0.375	0.282	0.337	0.309	0.887	0.404	0.312
SYQ5	0.306	0.322	0.454	0.288	0.323	0.390	0.868	0.423	0.346
US1	0.349	0.445	0.546	0.359	0.351	0.332	0.428	0.893	0.348
US2	0.296	0.331	0.600	0.418	0.342	0.343	0.416	0.908	0.470
US3	0.309	0.386	0.593	0.343	0.389	0.335	0.394	0.885	0.402
USE1	0.226	0.266	0.515	0.391	0.234	0.269	0.312	0.398	0.900
USE2	0.197	0.289	0.471	0.274	0.277	0.220	0.328	0.370	0.873
USE3	0.3	0.241	0.509	0.305	0.245	0.313	0.319	0.448	0.908

Tabel 4.9
Nilai Average Variance Extracted (AVE)

	Average Variance Extracted
ATB	0.651
INQ	0.761
NB	0.816
PCV	0.677
SBN	0.658
SVQ	0.764
SYQ	0.739
US	0.802
USE	0.799

Tabel 4.10
Nilai Formell-Larcker Criterion

	ATB	INQ	NB	PCV	SBN	SVQ	SYQ	US	USE
ATB	0.807								
INQ	0.313	0.872							
NB	0.431	0.422	0.903						
PCV	0.259	0.310	0.429	0.823					
SBN	0.395	0.535	0.458	0.339	0.811				
SVQ	0.349	0.383	0.431	0.265	0.349	0.874			
SYQ	0.363	0.412	0.489	0.331	0.439	0.396	0.859		
US	0.355	0.432	0.647	0.417	0.403	0.376	0.461	0.896	
USE	0.271	0.296	0.558	0.364	0.281	0.300	0.357	0.454	0.894

Tabel 4.11
Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
ATB	0.741	0.848
INQ	0.847	0.905
NB	0.944	0.957
PCV	0.768	0.863
SBN	0.828	0.885
SVQ	0.848	0.907
SYQ	0.912	0.934
US	0.877	0.924
USE	0.874	0.923

Tabel 4.12
Nilai R-square

	R Square	R Square Adjusted
NB	0.507	0.501
US	0.304	0.292
USE	0.226	0.197

Tabel 4.13
Nilai Path Coefficient

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
ATB -> USE	0.081	0.090	0.073	1.110	0.268
INQ -> US	0.248	0.248	0.077	3.232	0.001
INQ -> USE	0.080	0.068	0.090	0.880	0.379
PCV -> USE	0.228	0.228	0.075	3.039	0.003
SBN -> USE	0.018	0.034	0.093	0.188	0.851
SVQ -> US	0.165	0.167	0.075	2.201	0.028
SVQ -> USE	0.108	0.099	0.088	1.237	0.217
SYQ -> US	0.293	0.287	0.083	3.539	0.000
SYQ -> USE	0.168	0.159	0.084	1.996	0.047
US -> NB	0.496	0.487	0.065	7.663	0.000
USE -> NB	0.333	0.332	0.072	4.634	0.000

LAMPIRAN 4

GAMBAR HASIL OLAH DATA SMARTPLS

*Olah data skripsi.splsm PLS Algorithm (Run No. 2)

Outer Loadings

Matrix Copy to Clipboard: Excel Format R Format

	ATB	INQ	NB	PCV	SBN	SVQ	SYQ	US	USE
ATB1	0.795								
ATB2	0.742								
ATB3	0.877								
INQ2		0.788							
INQ3		0.919							
INQ4		0.904							
NB1			0.868						
NB2			0.896						
NB3			0.916						
NB4			0.923						
NB5			0.914						
PCV1				0.867					
PCV2				0.801					
PCV3				0.800					
SBN1					0.757				
SBN2					0.818				
SBN3					0.843				

*Olah data skripsi.splsm PLS Algorithm (Run No. 2)

Outer Loadings

Matrix Copy to Clipboard: Excel Format R Format

	ATB	INQ	NB	PCV	SBN	SVQ	SYQ	US	USE
SBN3					0.843				
SBN4					0.823				
SVQ1						0.884			
SVQ2						0.856			
SVQ3						0.882			
SVQ1							0.801		
SVQ2							0.872		
SVQ3							0.867		
SVQ4							0.887		
SVQ5							0.868		
US1								0.893	
US2								0.908	
US3								0.885	
USE1									0.900
USE2									0.873
USE3									0.908

*Olah data skripsi.splsm PLS Algorithm (Run No. 2)

Construct Reliability and Validity

Matrix Cronbach's Alpha rho_A Composite Reliability Average Variance Extracted (AVE) Copy to Clipboard: Excel Format R Format

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
ATB	0.741	0.806	0.848	0.651
INQ	0.847	0.904	0.905	0.761
NB	0.944	0.946	0.957	0.816
PCV	0.768	0.803	0.863	0.677
SBN	0.828	0.843	0.885	0.658
SVQ	0.848	0.876	0.907	0.764
SYQ	0.912	0.919	0.934	0.739
US	0.877	0.877	0.924	0.802
USE	0.874	0.877	0.923	0.799

*Olah data skripsi.splsm PLS Algorithm (Run No. 2)

Discriminant Validity

	ATB	INQ	NB	PCV	SBN	SVQ	SYQ	US	USE
ATB1	0.795	0.240	0.344	0.171	0.332	0.302	0.368	0.266	0.201
ATB2	0.742	0.173	0.341	0.270	0.343	0.217	0.187	0.258	0.145
ATB3	0.877	0.312	0.366	0.213	0.307	0.311	0.303	0.325	0.277
INQ2	0.214	0.788	0.249	0.183	0.416	0.302	0.323	0.255	0.130
INQ3	0.350	0.919	0.419	0.317	0.510	0.368	0.368	0.433	0.285
INQ4	0.237	0.904	0.396	0.283	0.469	0.329	0.385	0.402	0.312
NB1	0.394	0.356	0.868	0.406	0.427	0.428	0.438	0.555	0.446
NB2	0.339	0.361	0.896	0.365	0.367	0.370	0.416	0.531	0.558
NB3	0.408	0.360	0.916	0.360	0.412	0.375	0.406	0.585	0.478
NB4	0.393	0.446	0.923	0.379	0.439	0.402	0.465	0.649	0.502
NB5	0.411	0.375	0.914	0.429	0.424	0.374	0.481	0.597	0.535
PCV1	0.303	0.422	0.467	0.867	0.369	0.331	0.356	0.468	0.360
PCV2	0.139	0.133	0.316	0.801	0.242	0.131	0.264	0.304	0.207
PCV3	0.160	0.142	0.248	0.800	0.199	0.147	0.182	0.224	0.296
SBN1	0.330	0.433	0.288	0.199	0.757	0.228	0.306	0.212	0.235
SBN2	0.294	0.445	0.356	0.276	0.818	0.263	0.329	0.318	0.187
SBN3	0.304	0.433	0.358	0.304	0.843	0.254	0.407	0.348	0.181

*Olah data skripsi.splsm PLS Algorithm (Run No. 2)

Discriminant Validity

	ATB	INQ	NB	PCV	SBN	SVQ	SYQ	US	USE
SBN3	0.304	0.433	0.358	0.304	0.843	0.254	0.407	0.348	0.181
SBN4	0.336	0.425	0.459	0.316	0.823	0.360	0.380	0.412	0.278
SVQ1	0.336	0.418	0.452	0.226	0.348	0.884	0.397	0.392	0.312
SVQ2	0.298	0.258	0.348	0.249	0.301	0.856	0.296	0.265	0.246
SVQ3	0.272	0.297	0.304	0.224	0.252	0.882	0.327	0.305	0.213
SVQ1	0.306	0.399	0.435	0.285	0.430	0.331	0.801	0.434	0.277
SVQ2	0.350	0.394	0.457	0.306	0.460	0.381	0.872	0.392	0.364
SVQ3	0.319	0.295	0.353	0.247	0.313	0.257	0.867	0.289	0.190
SVQ4	0.278	0.342	0.375	0.282	0.337	0.309	0.887	0.404	0.312
SVQ5	0.306	0.322	0.454	0.288	0.323	0.390	0.868	0.423	0.346
US1	0.349	0.445	0.546	0.359	0.351	0.332	0.428	0.893	0.348
US2	0.296	0.331	0.600	0.418	0.342	0.343	0.416	0.908	0.470
US3	0.309	0.386	0.593	0.343	0.389	0.335	0.394	0.885	0.402
USE1	0.226	0.266	0.515	0.391	0.234	0.269	0.312	0.398	0.900
USE2	0.197	0.289	0.471	0.274	0.277	0.220	0.328	0.370	0.873
USE3	0.300	0.241	0.509	0.305	0.245	0.313	0.319	0.448	0.908

*Olah data skripsi.splsm PLS Algorithm (Run No. 2)

Discriminant Validity

	ATB	INQ	NB	PCV	SBN	SVQ	SYQ	US	USE
ATB	0.807								
INQ	0.313	0.872							
NB	0.431	0.422	0.903						
PCV	0.259	0.310	0.429	0.823					
SBN	0.395	0.535	0.458	0.339	0.811				
SVQ	0.349	0.383	0.431	0.265	0.349	0.874			
SYQ	0.363	0.412	0.489	0.331	0.439	0.396	0.859		
US	0.355	0.432	0.647	0.417	0.403	0.376	0.461	0.896	
USE	0.271	0.296	0.558	0.364	0.281	0.300	0.357	0.454	0.894

*Olah data skripsi.splsm PLS Algorithm (Run No. 2)

R Square

Matrix R Square R Square Adjusted Copy to Clipboard: Excel Format R Format

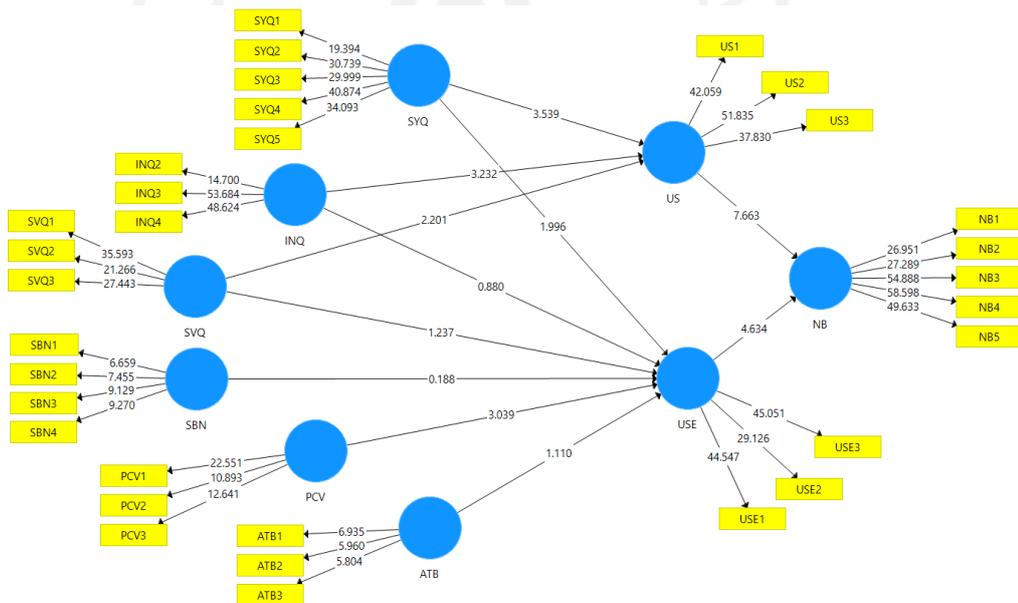
	R Square	R Square Adjusted
NB	0.507	0.501
US	0.304	0.292
USE	0.226	0.197

*Olah data skripsi.splsm PLS Algorithm (Run No. 3) Bootstrapping (Run No. 2)

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values Confidence Intervals Confidence Intervals Bias Corrected Samples Copy to Clipboard: Excel Format R Format

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O /STDEV)	P Values
ATB -> USE	0.081	0.090	0.073	1.110	0.268
INQ -> US	0.248	0.248	0.077	3.232	0.001
INQ -> USE	0.080	0.068	0.090	0.880	0.379
PCV -> USE	0.228	0.228	0.075	3.039	0.003
SBN -> USE	0.018	0.034	0.093	0.188	0.851
SVQ -> US	0.165	0.167	0.075	2.201	0.028
SVQ -> USE	0.108	0.099	0.088	1.237	0.217
SVQ -> US	0.293	0.287	0.083	3.539	0.000
SVQ -> USE	0.168	0.159	0.084	1.996	0.047
US -> NB	0.496	0.487	0.065	7.663	0.000
USE -> NB	0.333	0.332	0.072	4.634	0.000



LAMPIRAN 5

TABULASI DATA

1. Kualitas Sistem (SYQ)

No.	SYQ1	SYQ2	SYQ3	SYQ4	SYQ5
1	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	2	2	3	3	3
6	4	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4
8	4	3	4	4	4
9	4	4	4	4	4
10	3	4	4	4	3
11	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4
13	4	3	3	4	4
14	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4
18	3	4	4	3	4
19	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4
23	4	4	3	3	3
24	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4
27	4	3	4	4	4
28	4	3	4	3	4
29	4	4	3	3	4
30	4	4	4	4	4
31	4	4	3	4	4
32	4	4	4	4	4

33	4	4	4	3	3
34	4	3	2	2	3
35	4	3	3	3	3
36	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4
40	3	4	3	3	3
41	2	3	2	2	3
42	4	4	4	4	4
43	3	3	3	4	4
44	4	4	4	4	4
45	2	2	2	2	2
46	2	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4
48	4	4	3	2	2
49	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4
52	4	4	4	3	3
53	4	3	2	2	3
54	4	3	3	2	3
55	3	4	3	3	3
56	4	4	4	4	4
57	3	2	2	2	2
58	3	3	3	2	2
59	3	3	4	4	4
60	3	3	4	3	3
61	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4
63	4	3	3	3	4
64	2	3	3	2	3
65	3	3	3	3	3
66	4	3	4	4	4
67	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4
71	2	2	3	2	2
72	3	2	2	3	3

73	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4
79	4	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4
83	4	3	3	2	3
84	2	3	3	2	3
85	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4
87	3	2	3	2	2
88	3	2	3	3	3
89	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4
91	4	4	3	3	4
92	2	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4
94	4	3	3	3	4
95	3	3	3	3	2
96	4	4	4	4	4
97	4	3	3	3	2
98	4	4	4	4	4
99	4	2	3	3	3
100	4	3	3	4	3
101	4	3	4	4	3
102	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4
104	4	4	3	2	2
105	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4
107	4	3	3	3	3
108	2	3	2	2	3
109	4	4	4	4	4
110	4	4	3	2	2
111	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4

113	2	3	3	3	4
114	4	4	4	4	4
115	2	2	3	4	4
116	4	3	3	4	4
117	1	1	1	2	2
118	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4
120	2	2	2	2	3
121	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4
123	3	3	3	3	3
124	4	4	2	3	3
125	4	3	3	3	3
126	4	4	3	2	4
127	4	3	2	2	3
128	4	3	2	3	3
129	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4
131	4	3	3	4	4
132	4	4	3	4	4
133	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4
139	1	1	2	2	2
140	4	4	4	4	4
141	4	3	4	3	3
142	4	3	3	3	4
143	4	4	4	4	4
144	4	3	3	4	3
145	3	4	4	4	3
146	4	4	4	4	3
147	4	3	3	4	4
148	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4

153	4	3	3	4	3
154	4	3	3	3	3
155	4	3	4	3	3
156	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	3
158	4	4	4	4	4
159	4	3	3	3	4
160	2	2	3	2	2
161	2	2	2	2	2
162	4	4	4	4	4
163	3	4	3	3	4
164	4	4	4	4	4
165	3	3	3	3	3
166	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4

2. Kualitas Informasi (INQ)

No.	INQ1	INQ2	INQ3	INQ4
1	4	4	4	4
2	4	4	4	3
3	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	4	3	2	3
6	4	4	4	4
7	3	4	4	4
8	4	4	4	4
9	4	4	4	4
10	3	4	4	4
11	4	4	4	4
12	4	4	4	4
13	4	4	3	4
14	4	4	4	4
15	4	4	4	3
16	4	4	3	3
17	4	4	4	4

18	3	3	2	2
19	4	4	4	3
20	4	4	4	4
21	3	3	4	3
22	3	3	3	3
23	4	4	4	4
24	3	4	3	4
25	4	4	4	4
26	4	4	4	4
27	3	3	3	3
28	4	4	4	4
29	4	4	4	4
30	3	3	4	3
31	4	4	3	3
32	4	4	4	4
33	4	4	4	3
34	3	3	3	3
35	2	3	3	3
36	4	4	4	4
37	4	4	4	4
38	3	3	2	2
39	3	3	3	3
40	4	3	4	3
41	3	2	2	3
42	3	4	4	4
43	3	3	3	4
44	4	4	4	4
45	3	2	2	1
46	3	3	4	4
47	4	4	4	4
48	2	3	2	3
49	4	4	4	4
50	4	4	4	4
51	4	4	4	4
52	4	4	4	4
53	4	4	4	4
54	3	3	3	4
55	4	4	4	4
56	4	4	4	4
57	3	3	3	3

58	4	4	4	3
59	4	4	4	4
60	3	3	4	3
61	3	4	3	4
62	4	4	4	4
63	4	4	4	4
64	2	2	2	2
65	4	4	3	4
66	3	3	3	4
67	4	4	4	4
68	3	4	4	3
69	4	4	4	4
70	4	4	4	4
71	2	3	2	2
72	4	4	4	4
73	4	3	3	3
74	3	3	3	4
75	4	4	4	4
76	4	4	4	4
77	3	3	4	4
78	4	4	3	4
79	3	2	3	3
80	3	3	3	3
81	4	3	3	4
82	3	3	4	4
83	4	3	3	1
84	4	3	4	4
85	4	4	4	3
86	3	3	2	2
87	4	3	3	3
88	3	4	4	4
89	4	3	3	4
90	3	3	3	4
91	3	3	3	2
92	3	4	4	4
93	4	3	4	4
94	3	4	4	4
95	2	2	2	3
96	4	4	4	4

97	4	3	2	2
98	4	3	4	4
99	3	2	3	3
100	3	4	4	4
101	3	3	4	4
102	3	3	4	4
103	3	4	3	3
104	4	3	3	4
105	3	3	2	3
106	4	3	3	3
107	3	3	3	3
108	4	3	3	2
109	3	3	3	3
110	4	4	3	3
111	3	3	4	3
112	3	3	3	3
113	3	2	2	2
114	3	4	4	4
115	2	2	1	1
116	4	3	3	3
117	2	3	3	2
118	3	4	4	3
119	4	4	4	4
120	4	4	4	4
121	3	4	4	4
122	4	4	4	4
123	3	3	2	2
124	4	4	4	4
125	3	4	4	3
126	4	4	4	4
127	3	4	3	3
128	3	3	4	4
129	4	3	3	4
130	4	4	3	4
131	3	4	4	4
132	4	4	4	4
133	4	4	4	4
134	3	3	4	4
135	3	3	4	3

136	4	4	4	4
137	2	2	3	3
138	4	4	4	4
139	2	2	1	2
140	4	3	4	4
141	4	3	3	4
142	4	4	4	3
143	3	4	3	3
144	3	3	3	3
145	4	3	4	4
146	4	4	4	4
147	4	4	3	3
148	4	4	3	4
149	2	2	3	2
150	3	4	4	4
151	3	3	4	4
152	3	4	4	4
153	3	3	4	4
154	4	4	4	4
155	4	3	3	2
156	4	3	3	3
157	3	4	4	4
158	4	4	4	4
159	4	3	3	3
160	3	4	2	2
161	4	3	4	3
162	4	4	4	4
163	4	4	4	4
164	3	2	2	2
165	4	4	4	4
166	3	3	2	2
167	4	4	4	4
168	4	4	3	4
169	4	4	3	3
170	4	4	4	4

3. Kualitas Layanan (SVQ)

No.	SVQ1	SVQ2	SVQ3
1	3	3	3
2	4	4	4
3	4	4	4
4	4	4	4
5	2	2	3
6	4	4	4
7	4	4	4
8	4	4	4
9	4	4	4
10	4	4	4
11	4	4	4
12	4	4	4
13	4	4	4
14	3	3	4
15	3	4	3
16	3	3	3
17	4	3	3
18	4	4	4
19	4	4	4
20	4	4	4
21	3	4	4
22	4	4	3
23	4	4	4
24	3	4	3
25	4	3	3
26	4	4	4
27	4	4	4
28	4	4	4
29	4	4	4
30	4	4	4
31	4	4	4
32	4	4	4
33	3	4	3
34	3	3	3
35	3	4	3
36	4	4	4

37	4	4	4
38	4	4	4
39	3	3	3
40	3	4	3
41	3	3	3
42	4	3	3
43	3	2	3
44	4	4	4
45	2	1	2
46	4	4	3
47	4	4	4
48	4	3	3
49	4	4	4
50	4	3	3
51	4	4	4
52	4	4	4
53	4	3	3
54	3	3	3
55	3	4	4
56	3	4	4
57	4	4	3
58	3	4	3
59	4	3	3
60	3	3	3
61	3	4	3
62	3	4	4
63	4	4	4
64	2	3	2
65	3	2	3
66	3	3	3
67	3	4	3
68	4	4	3
69	4	3	3
70	4	4	4
71	3	3	3
72	3	4	4
73	4	4	4
74	3	4	4
75	4	4	4
76	4	4	4

77	4	4	4
78	3	4	3
79	3	4	4
80	4	4	4
81	3	3	4
82	4	4	4
83	4	4	4
84	4	4	4
85	3	2	3
86	4	4	4
87	2	2	2
88	4	4	4
89	4	4	4
90	3	3	3
91	2	2	2
92	4	4	3
93	4	4	4
94	3	3	3
95	3	2	3
96	4	4	4
97	2	3	2
98	4	4	4
99	4	4	4
100	4	4	4
101	4	3	4
102	4	3	3
103	4	4	4
104	4	4	4
105	3	3	3
106	4	4	3
107	3	2	3
108	4	3	4
109	4	3	3
110	3	4	3
111	4	4	4
112	3	3	2
113	4	4	4
114	4	4	4
115	3	3	3

116	4	3	3
117	2	3	3
118	4	4	4
119	4	4	3
120	4	3	3
121	4	4	4
122	2	2	3
123	3	4	4
124	4	4	4
125	2	2	2
126	4	4	4
127	4	4	4
128	4	3	3
129	4	4	4
130	4	3	3
131	4	3	4
132	4	4	4
133	4	4	4
134	4	4	4
135	3	3	3
136	4	4	4
137	4	4	4
138	4	4	4
139	1	2	2
140	3	4	3
141	2	3	3
142	4	4	4
143	4	4	4
144	3	4	4
145	4	3	4
146	3	4	4
147	4	4	4
148	4	4	4
149	3	2	2
150	4	4	4
151	3	2	2
152	2	2	2
153	3	4	4
154	3	2	2

155	2	3	4
156	3	4	3
157	3	2	2
158	4	3	3
159	3	3	4
160	2	3	2
161	3	4	3
162	4	4	4
163	4	4	4
164	3	4	4
165	3	2	3
166	3	4	3
167	3	4	3
168	3	3	3
169	4	4	4
170	3	3	4

4. Sikap Terhadap Perilaku (ATB)

No.	ATB1	ATB2	ATB3
1	4	3	4
2	4	3	4
3	4	4	4
4	3	3	4
5	2	2	2
6	4	4	4
7	3	3	4
8	4	4	4
9	3	4	4
10	4	4	4
11	3	4	3
12	3	3	3
13	3	3	2
14	4	3	3
15	4	4	3
16	4	4	4
17	4	4	4
18	4	4	3
19	4	3	3

20	4	4	4
21	3	4	3
22	3	3	4
23	4	4	3
24	4	4	3
25	4	4	3
26	4	3	3
27	4	4	4
28	4	4	4
29	4	3	3
30	4	4	3
31	4	4	4
32	4	3	3
33	4	3	3
34	2	2	1
35	3	3	2
36	4	4	3
37	4	4	4
38	4	3	3
39	4	3	3
40	4	4	4
41	3	3	2
42	3	3	3
43	3	2	3
44	4	3	3
45	2	2	2
46	4	4	4
47	4	4	4
48	4	3	3
49	4	3	3
50	4	3	3
51	4	3	4
52	4	3	3
53	3	3	3
54	4	3	4
55	4	4	4
56	4	4	4
57	4	3	3
58	4	4	4
59	3	3	3

60	4	4	3
61	3	3	4
62	4	3	3
63	3	4	4
64	3	4	4
65	3	3	3
66	2	3	3
67	3	2	2
68	4	3	3
69	3	3	2
70	4	4	4
71	3	2	3
72	3	3	3
73	4	4	4
74	1	2	1
75	4	3	4
76	4	3	3
77	4	4	3
78	4	3	4
79	3	4	4
80	4	3	4
81	3	3	3
82	3	3	3
83	4	3	2
84	2	3	3
85	3	3	4
86	4	3	2
87	3	4	3
88	3	3	4
89	4	3	3
90	4	3	3
91	4	3	3
92	2	3	3
93	4	4	3
94	4	3	4
95	4	4	2
96	4	3	4
97	3	3	2
98	3	3	3
99	4	3	3

100	2	3	3
101	4	2	3
102	3	3	4
103	4	4	4
104	3	4	3
105	3	3	3
106	4	3	4
107	4	3	4
108	3	4	3
109	4	3	3
110	2	2	3
111	4	3	4
112	4	4	4
113	4	3	2
114	4	3	3
115	3	3	4
116	4	3	4
117	2	2	1
118	4	3	3
119	4	4	3
120	4	3	4
121	4	4	3
122	3	3	2
123	3	3	3
124	4	3	4
125	3	3	2
126	4	3	4
127	3	2	3
128	4	4	3
129	4	3	3
130	3	3	2
131	4	4	4
132	4	4	4
133	4	4	4
134	3	4	4
135	4	3	4
136	4	4	4
137	3	4	3
138	3	3	3
139	1	2	1

140	4	4	4
141	4	4	4
142	2	3	3
143	3	3	4
144	3	3	4
145	4	4	4
146	4	3	3
147	4	4	4
148	4	3	4
149	4	4	3
150	4	3	4
151	4	3	3
152	4	4	4
153	4	4	3
154	3	3	3
155	3	4	4
156	3	2	2
157	3	3	3
158	3	3	3
159	4	4	4
160	3	4	3
161	4	3	3
162	4	4	4
163	4	4	4
164	4	4	3
165	3	3	2
166	3	3	3
167	4	4	4
168	3	3	2
169	2	3	3
170	4	3	4

5. Norma Subjektif (SBN)

No.	SBN1	SBN2	SBN3	SBN4
1	4	4	4	4
2	4	4	4	4
3	4	4	4	4
4	3	4	4	4
5	2	3	2	2
6	4	4	4	4
7	4	4	4	4
8	3	4	4	4
9	4	4	4	4
10	3	3	4	4
11	3	3	3	4
12	4	4	4	4
13	4	3	4	4
14	3	3	3	3
15	4	4	4	4
16	4	4	4	4
17	4	4	4	4
18	2	2	3	3
19	4	4	4	4
20	4	4	4	4
21	3	3	4	4
22	3	3	4	4
23	4	4	4	4
24	4	4	4	4
25	4	4	4	4
26	3	4	4	4
27	3	4	4	3
28	3	4	4	3
29	4	4	4	4
30	4	4	4	4
31	4	3	3	4
32	4	4	4	4
33	3	3	4	3
34	3	3	3	3
35	3	3	3	3
36	4	4	4	4

37	4	4	4	4
38	3	3	3	3
39	4	4	4	4
40	4	4	4	4
41	2	2	2	3
42	3	3	2	3
43	2	2	2	2
44	3	3	2	2
45	2	2	1	1
46	4	4	4	4
47	4	4	4	4
48	4	3	3	3
49	4	4	4	4
50	4	3	3	3
51	4	4	4	4
52	3	2	2	3
53	4	4	4	4
54	4	3	4	3
55	4	4	4	4
56	4	4	4	4
57	3	2	2	3
58	4	4	4	4
59	3	2	3	3
60	4	4	4	4
61	4	4	4	4
62	4	4	4	4
63	4	4	4	4
64	4	3	3	3
65	4	4	4	4
66	3	2	2	3
67	4	4	4	4
68	4	4	4	4
69	4	3	4	4
70	4	4	4	4
71	3	2	2	2
72	4	3	4	4
73	4	4	4	4
74	4	3	4	4
75	4	4	4	4
76	4	4	4	4

77	3	3	4	4
78	3	3	4	4
79	3	3	3	3
80	3	4	4	4
81	3	4	4	4
82	3	4	4	4
83	2	3	3	4
84	3	4	4	4
85	3	3	4	4
86	3	4	4	4
87	3	3	4	4
88	3	3	2	4
89	4	3	3	4
90	3	3	4	3
91	4	3	3	3
92	4	4	3	3
93	4	3	4	4
94	4	3	4	4
95	4	4	3	4
96	4	3	3	3
97	4	4	4	3
98	4	3	3	4
99	2	3	3	4
100	4	4	3	4
101	4	4	4	4
102	4	4	4	3
103	4	4	4	4
104	4	4	4	4
105	3	4	4	4
106	3	4	4	4
107	3	3	3	4
108	3	3	4	3
109	4	3	3	3
110	3	3	2	4
111	3	3	2	4
112	3	3	3	4
113	3	4	4	4
114	3	4	4	3
115	3	2	2	3
116	3	3	4	4

117	3	4	4	3
118	4	4	4	3
119	4	4	3	3
120	3	4	4	3
121	4	3	3	3
122	2	2	3	3
123	2	3	2	3
124	3	4	4	4
125	3	4	4	4
126	4	4	4	4
127	3	2	2	4
128	4	3	4	3
129	4	3	4	3
130	4	4	4	4
131	4	4	4	4
132	4	4	4	4
133	3	4	4	4
134	3	3	4	4
135	3	3	3	3
136	3	4	4	4
137	3	3	4	4
138	3	4	4	4
139	1	1	2	2
140	4	4	4	4
141	4	2	4	4
142	4	4	4	4
143	4	3	4	4
144	4	4	4	3
145	4	3	4	4
146	3	4	4	4
147	3	3	2	4
148	4	4	4	4
149	3	3	3	4
150	3	4	4	4
151	4	4	4	4
152	3	4	4	4
153	3	3	3	3
154	4	4	4	4
155	3	4	2	3
156	3	4	4	4

157	4	4	4	4
158	3	4	4	4
159	3	4	4	4
160	3	3	2	2
161	3	2	2	4
162	4	4	4	4
163	3	3	4	4
164	4	3	4	4
165	4	4	4	4
166	3	2	3	2
167	4	4	4	4
168	3	4	4	4
169	3	3	4	4
170	3	4	4	4

6. Persepsi Kontrol Individu (PCV)

No.	PCV1	PCV2	PCV3
1	4	3	3
2	3	2	3
3	4	4	4
4	4	4	3
5	2	3	2
6	4	3	4
7	4	3	3
8	4	3	3
9	4	3	3
10	4	3	4
11	4	4	4
12	4	3	4
13	4	4	4
14	4	3	3
15	4	4	3
16	2	3	3
17	4	4	4
18	4	4	4
19	4	3	3
20	4	4	4
21	4	4	4

22	4	4	4
23	4	3	3
24	4	4	3
25	4	4	4
26	4	3	3
27	4	4	4
28	4	4	4
29	4	4	4
30	4	4	4
31	4	4	3
32	4	4	4
33	4	4	4
34	3	4	4
35	3	4	4
36	3	3	4
37	4	4	3
38	3	3	3
39	4	4	3
40	3	4	4
41	2	3	2
42	4	4	4
43	4	4	4
44	4	3	4
45	2	3	2
46	3	3	4
47	4	4	4
48	1	1	2
49	4	4	4
50	4	3	3
51	4	4	4
52	4	4	4
53	4	3	3
54	1	2	2
55	4	4	4
56	4	3	3
57	2	2	3
58	4	3	4
59	3	3	2
60	3	3	3
61	4	3	3

62	4	4	4
63	4	4	3
64	4	4	4
65	4	4	4
66	4	4	4
67	4	4	4
68	4	3	3
69	4	3	3
70	4	3	3
71	2	2	3
72	4	4	4
73	4	4	4
74	3	3	4
75	3	4	3
76	3	4	4
77	4	4	3
78	4	4	4
79	4	4	4
80	4	4	4
81	4	4	4
82	2	3	2
83	3	4	3
84	3	3	3
85	4	4	3
86	4	4	2
87	3	4	2
88	3	3	2
89	2	2	2
90	3	3	3
91	4	4	4
92	4	4	4
93	4	4	2
94	2	3	3
95	3	4	4
96	3	4	3
97	2	4	4
98	4	3	3
99	4	4	3
100	3	3	3
101	3	4	3

102	3	4	4
103	3	3	2
104	4	4	3
105	3	3	4
106	4	4	2
107	3	4	4
108	4	3	3
109	2	3	3
110	4	4	4
111	3	3	2
112	2	3	3
113	3	3	4
114	4	3	4
115	3	3	4
116	4	4	4
117	1	1	1
118	3	3	3
119	3	4	3
120	4	3	3
121	4	3	3
122	2	3	2
123	3	4	3
124	4	3	3
125	3	3	3
126	4	3	3
127	1	2	3
128	4	4	3
129	3	3	4
130	3	3	3
131	4	3	3
132	4	4	4
133	3	4	4
134	3	4	4
135	3	2	3
136	4	4	4
137	4	4	3
138	4	4	4
139	2	2	2
140	4	3	4

141	4	4	4
142	3	4	4
143	2	3	3
144	3	4	4
145	4	3	3
146	4	4	3
147	3	3	4
148	3	4	3
149	3	4	4
150	4	3	3
151	4	4	4
152	3	3	3
153	4	4	3
154	4	4	4
155	3	3	3
156	4	4	4
157	2	3	2
158	4	3	3
159	3	3	3
160	2	2	3
161	3	3	4
162	4	4	4
163	3	3	4
164	3	4	3
165	4	4	4
166	2	2	3
167	4	3	3
168	3	3	3
169	4	4	4
170	4	3	4

7. Penggunaan (USE)

No.	USE1	USE2	USE3
1	4	4	4
2	4	4	4
3	4	4	4
4	4	4	4
5	2	2	2
6	3	3	3
7	4	4	4
8	3	3	3
9	4	4	4
10	3	4	4
11	4	4	4
12	4	4	4
13	4	4	4
14	4	4	4
15	4	4	4
16	4	4	4
17	4	4	4
18	2	2	2
19	3	3	4
20	4	4	4
21	4	4	4
22	3	3	3
23	4	4	4
24	4	3	4
25	4	4	4
26	4	4	4
27	4	4	4
28	3	3	4
29	3	3	3
30	3	3	3
31	3	4	3
32	4	3	3
33	4	4	4
34	3	4	3
35	4	4	4
36	2	2	2

37	2	2	2
38	4	4	4
39	3	3	4
40	4	4	4
41	4	4	4
42	4	4	4
43	4	3	4
44	4	4	4
45	2	3	2
46	4	4	4
47	4	4	4
48	2	3	3
49	4	3	4
50	4	4	4
51	4	4	4
52	4	3	3
53	3	4	3
54	3	4	4
55	4	4	4
56	3	2	2
57	3	3	4
58	4	3	3
59	4	4	3
60	2	3	3
61	3	4	4
62	3	3	3
63	4	4	4
64	4	3	4
65	4	3	3
66	4	4	4
67	4	4	4
68	3	4	3
69	4	4	4
70	4	4	4
71	3	2	3
72	4	4	4
73	4	4	4
74	4	4	4
75	4	4	4
76	4	4	4

77	4	4	4
78	3	3	3
79	4	4	4
80	3	4	4
81	3	3	3
82	3	3	4
83	3	2	3
84	4	3	3
85	4	4	4
86	4	3	3
87	2	2	2
88	3	3	4
89	4	4	4
90	4	4	4
91	4	4	4
92	4	4	4
93	3	4	3
94	4	4	4
95	4	4	4
96	4	4	3
97	2	2	1
98	4	4	3
99	3	4	3
100	4	4	4
101	3	4	3
102	3	3	3
103	4	4	4
104	4	4	4
105	4	4	4
106	4	3	4
107	4	4	4
108	4	4	4
109	3	4	4
110	4	4	4
111	4	4	4
112	4	4	4
113	4	4	4
114	4	3	4
115	4	3	3

116	3	3	4
117	2	2	2
118	3	4	4
119	4	3	4
120	4	4	4
121	4	3	3
122	2	2	2
123	4	3	4
124	4	4	4
125	3	3	2
126	4	4	3
127	3	2	3
128	4	3	4
129	4	4	4
130	4	4	3
131	4	4	3
132	4	4	4
133	4	4	3
134	4	3	4
135	4	4	4
136	4	3	4
137	3	4	4
138	4	4	4
139	2	2	1
140	4	4	4
141	4	3	4
142	4	3	4
143	3	3	3
144	4	4	4
145	3	4	4
146	4	4	4
147	4	4	4
148	4	3	4
149	4	4	4
150	4	4	4
151	4	4	3
152	4	4	4
153	4	4	4
154	3	4	4
155	3	3	3

156	4	4	4
157	3	3	3
158	4	4	4
159	4	4	4
160	2	2	2
161	4	4	4
162	4	4	4
163	4	4	4
164	4	3	4
165	4	4	4
166	4	4	4
167	4	4	4
168	4	4	4
169	4	4	4
170	4	4	4

8. Kepuasan Pengguna (US)

No.	US1	US2	US3
1	3	3	3
2	4	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4
5	2	2	3
6	4	4	4
7	4	4	4
8	4	4	4
9	4	4	4
10	4	3	4
11	4	4	4
12	4	4	4
13	4	4	4
14	4	4	4
15	4	4	4
16	4	4	4
17	4	4	4
18	4	4	4
19	4	4	4
20	4	4	4

21	4	4	4
22	4	4	4
23	4	4	4
24	3	3	4
25	4	4	4
26	4	4	3
27	4	4	4
28	4	4	4
29	4	4	4
30	4	4	4
31	4	4	4
32	4	4	4
33	4	4	4
34	3	3	3
35	4	4	4
36	4	4	4
37	4	4	4
38	4	4	4
39	4	4	4
40	3	4	4
41	3	3	3
42	4	4	4
43	4	4	4
44	3	3	3
45	2	2	1
46	4	4	4
47	4	4	4
48	3	3	2
49	4	4	4
50	3	4	4
51	4	4	4
52	3	2	3
53	4	3	4
54	3	3	4
55	3	3	4
56	4	4	4
57	3	2	2
58	4	4	4
59	4	4	4
60	3	2	3

61	4	4	4
62	3	3	2
63	4	4	4
64	3	4	3
65	4	3	3
66	4	4	4
67	3	4	4
68	3	3	3
69	4	4	4
70	4	4	4
71	2	2	1
72	4	4	4
73	4	4	4
74	3	3	3
75	3	3	3
76	4	4	4
77	4	4	4
78	3	3	3
79	4	4	4
80	4	4	4
81	4	3	2
82	4	4	4
83	3	3	4
84	4	4	4
85	4	4	4
86	3	3	3
87	2	2	1
88	4	4	4
89	3	3	3
90	4	4	4
91	3	3	4
92	2	2	1
93	4	4	4
94	4	4	4
95	4	4	4
96	4	4	4
97	2	2	2
98	3	3	4
99	4	3	4
100	4	4	4

101	4	3	3
102	4	4	4
103	4	4	4
104	3	4	3
105	4	4	4
106	4	4	4
107	4	4	4
108	3	4	3
109	4	4	4
110	4	4	4
111	4	4	4
112	4	4	3
113	2	3	3
114	4	4	4
115	2	3	2
116	4	4	4
117	3	2	3
118	3	3	3
119	4	4	4
120	3	4	4
121	4	4	4
122	3	2	2
123	3	4	4
124	4	4	4
125	3	3	4
126	3	3	3
127	3	2	3
128	4	3	4
129	4	4	3
130	3	3	3
131	4	3	4
132	4	4	4
133	2	3	3
134	4	4	3
135	4	3	4
136	4	4	4
137	4	3	4
138	4	3	3
139	2	3	2
140	3	3	4

141	4	3	3
142	3	4	4
143	3	3	3
144	4	4	4
145	4	3	3
146	3	4	4
147	4	3	4
148	3	3	3
149	3	3	3
150	4	4	3
151	4	4	4
152	4	4	4
153	4	4	3
154	4	4	3
155	4	3	2
156	4	4	3
157	3	3	4
158	4	4	4
159	3	3	3
160	2	1	2
161	3	3	3
162	3	3	4
163	4	4	3
164	3	3	4
165	4	3	4
166	2	2	2
167	4	4	4
168	4	4	4
169	3	4	4
170	4	4	4

9. Manfaat Bersih (NB)

No.	NB1	NB2	NB3	NB4	NB5
1	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	2	2	3	3	2
6	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4
12	4	3	3	3	3
13	3	3	4	4	3
14	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	3
16	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4
18	4	3	4	4	4
19	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4
23	3	3	4	4	4
24	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4
32	4	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4
34	3	4	4	3	3
35	4	4	4	4	4
36	4	3	4	4	4
37	4	4	4	4	4

38	4	4	4	4	4
39	4	4	4	3	3
40	4	4	4	4	4
41	3	3	3	2	2
42	3	4	4	4	4
43	4	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4
45	2	2	2	1	2
46	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4
48	3	2	3	2	2
49	4	3	4	4	4
50	4	4	4	3	4
51	3	4	4	4	4
52	3	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4
54	3	3	4	4	4
55	3	2	3	3	3
56	4	4	4	4	4
57	3	4	3	3	3
58	3	4	3	4	3
59	4	4	4	4	4
60	2	2	2	2	2
61	4	4	4	4	4
62	2	2	2	2	2
63	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4
71	2	2	1	2	2
72	4	4	3	3	3
73	4	4	4	4	4
74	3	3	3	4	4
75	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4

79	3	3	3	3	3
80	3	3	3	4	4
81	4	4	3	3	3
82	4	4	4	4	4
83	4	4	4	3	3
84	4	4	4	4	4
85	3	3	3	3	4
86	4	4	4	3	4
87	2	2	3	2	2
88	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4
91	3	3	3	3	4
92	4	4	4	3	3
93	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4
95	3	3	4	3	4
96	3	3	3	4	4
97	2	2	2	2	2
98	4	4	3	3	4
99	4	4	4	3	3
100	3	4	4	4	3
101	3	3	4	3	3
102	4	4	3	3	3
103	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4
105	3	4	4	4	4
106	4	4	4	3	4
107	3	4	4	4	4
108	4	4	4	3	3
109	3	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4
113	4	4	3	4	4
114	4	4	4	4	4
115	3	2	3	2	2
116	4	4	4	4	3
117	2	2	2	2	1
118	4	4	4	4	4

119	3	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4
122	2	2	2	2	1
123	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4
127	2	2	2	2	2
128	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4
131	4	4	4	3	3
132	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4
135	3	4	4	4	3
136	3	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4
139	2	2	1	2	2
140	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4
146	4	4	3	3	3
147	4	4	4	4	4
148	4	4	3	3	4
149	4	4	4	4	4
150	4	3	3	3	3
151	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4
154	3	4	3	3	4
155	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4

158	3	4	3	4	3
159	4	4	4	4	4
160	2	1	2	1	2
161	3	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4
166	2	4	2	2	2
167	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4
169	3	3	3	3	4
170	4	4	4	4	4

