

Pemanfaatan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) Pada Aparatur Pemerintah Daerah

Ready Wicaksono¹ dan Mispiyanti²

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Balikpapan, Balikpapan, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 8 November 2019

Revised 16 Desember 2019

Accepted 20 Desember 2019

Kata Kunci:

Information System, information quality, service quality, information infrastructure, self-efficacy

ABSTRACT

This study concerns the use of SIPKD within the framework of the TAM theory and the Delone and Mclean Models (2003). The purpose of this study was to determine whether the quality of the system, information quality, service quality, infrastructure factors, and self-efficacy affect the satisfaction of SIPKD users. Data collection methods through questionnaires. Data analysis techniques used are descriptive statistics and multiple analyses. The software used is IBM SPSS 21. Based on data analysis that has been done, the results of this study indicate that system quality, information quality, service quality, information infrastructure factors, and self-efficacy have positive effects on SIPKD user satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini mengenai penggunaan SIPKD dalam kerangka teori TAM dan Model Delone dan Mclean (2003). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, faktor infrastruktur, dan efikasi diri berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIPKD. Metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu statistik deskriptif dan analisis berganda. Software yang digunakan yaitu IBM SPSS 21. Berdasarkan analisa data yang telah dilakukan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, faktor infrastruktur informasi dan efikasi diri berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIPKD.

1. PENDAHULUAN

Pesatnya kemajuan teknologi ini menjadikan teknologi sebagai bagian dari suatu pendukung berbagai aktivitas bagi para akademisi, pebisnis, profesional maupun pada kalangan birokrasi. Diharapkan dengan menggunakan suatu teknologi ataupun pengaplikasian suatu sistem informasi, baik individu maupun organisasi dapat menjalankan berbagai aktivitas secara efektif dan efisien (Dewi & Mimba, 2014).

Sistem informasi dapat menambah nilai dari proses, produksi, kualitas manajemen, pengambilan keputusan, dan pemecahan masalah serta keunggulan kompetitif yang sangat berguna bagi kegiatan suatu bisnis. Dengan kata lain, sistem informasi diadakan untuk menunjang aktivitas usaha pada semua tingkatan organisasi. Penggunaan sistem informasi mencakup sampai ketinggian operasional untuk meningkatkan kualitas produktivitas operasi. Oleh sebab itu sistem informasi harus bisa diterima dan digunakan oleh seluruh karyawan dalam organisasi sehingga pengeluaran dana yang besar untuk pengadaan sistem informasi akan diimbangi dengan hasil produksi yang besar pula. Hal tersebut dapat menimbulkan pemikiran akan kebutuhan berinvestasi dalam suatu informasi (Pradana, 2015).

Salah satu upaya yang dapat dilakukan pemerintah dalam mengembangkan sistem informasi yaitu mengembangkan sistem informasi terpadu dalam lingkup tertentu yang menghubungkan antara pengelolaan sistem informasi dan penyebaran informasi antar bagian, antar unit atau antar tempat dengan memanfaatkan internet (Iriani, Suyanto, & Amborowati, 2014). Berdasarkan hal tersebut, maka dibuat Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD).

* Corresponding author, email address: mispiyanti@gmail.com²

SIPKD adalah aplikasi terpadu yang digunakan sebagai alat bantu pemerintah daerah untuk meningkatkan efektifitas penerapan berbagai regulasi bidang pengelolaan keuangan daerah dengan asas efesiensi, ekonomis, efektif, transparan, akuntabel, dan auditabel. Aplikasi ini juga merupakan salah satu manifestasi aksi nyata fasilitasi dari Kementerian Dalam Negeri kepada pemerintah daerah dalam bidang pengelolaan keuangan daerah untuk penguatan persamaan persepsi sistem dan prosedur pengelolaan keuangan daerah dalam penginterpretasian dan pengimplementasian berbagai peraturan perundang-undangan (www.djkd.kemendagri.go.id).

Salah satu aspek penting dalam pemanfaatan SIPKD adalah memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi pengelolaan keuangan daerah. Baik buruknya kinerja dari sistem informasi akuntansi berbasis teknologi bisa diketahui dari kepuasan pengguna sistem dan intensitas pemakaian sistem informasi akuntansi tersebut.

Davis, Bagozzi, & Warhaw (1989) meneliti mengenai penggunaan teknologi informasi dan menghasilkan Technology Acceptance Model (TAM) yang dibuat khusus untuk pemodelan penerimaan pengguna terhadap sistem informasi. Menurut Davis (1989), tujuan utama TAM adalah untuk memberikan dasar dalam penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan pengguna. TAM menganggap bahwa ada 2 (dua) keyakinan individual, yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*), adalah pengaruh utama terhadap perilaku penerimaan komputer. TAM mendeskripsikan terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama yaitu persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi. Sedangkan faktor kedua adalah persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan teknologi. Kedua faktor tersebut mempengaruhi kemauan untuk pemanfaatan teknologi. Selanjutnya kemauan untuk pemanfaatan teknologi akan mempengaruhi penggunaan teknologi yang sesungguhnya. Pada umumnya pengguna teknologi akan memiliki persepsi positif atau persepsi negatif terhadap teknologi yang disediakan. Persepsi negatif akan muncul karena dampak dari penggunaan teknologi tersebut. Artinya persepsi negatif berkembang setelah pengguna pernah mencoba teknologi tersebut atau pengguna memiliki pengalaman buruk terhadap penggunaan teknologi tersebut. Sehingga model TAM bisa digunakan sebagai dasar untuk menentukan upaya pendorong kemauan menggunakan teknologi. Selain TAM Model Delone & Mclean (2003) merupakan salah satu penelitian yang terkenal pada kesuksesan sistem informasi. Penelitian yang dikembangkan oleh Delone & Mclean (2003) banyak diminati karena model lama yang dianggap cukup valid dan telah banyak penelitian sebelumnya yang menggunakan model ini sebagai acuan untuk menguji apakah sistem teknologi dapat diterapkan secara sukses diorganisasi.

Penelitian Nwone (2014) yang meneliti mengenai kepuasan pengguna sistem informasi di Nigeria. Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel independen kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, dan infrastruktur teknologi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna teknologi informasi. Perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu menambahkan variabel efikasi diri. Adanya penambahan variabel efikasi diri peneliti untuk mengetahui apakah kalangan PNS mampu menguasai dan percaya diri dalam penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (Ajoye & Nwagwu, 2014). Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai penggunaan SIPKD dalam kerangka teori TAM dan Model Delone dan Mclean (2003) dengan tujuan untuk mengetahui apakah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, faktor infrastruktur, dan efikasi diri berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIPKD.

2. TELAHAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Sistem Informasi dan Teknologi Informasi

Sistem informasi (SI) adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi organisasi untuk menyediakan laporan-laporan yang diperlukan pihak luar tertentu. (Wilkinson, Cerullo, Raval, & Wong-on-Wing, 2010).

Menurut Wilkinson et al. (2010) teknologi informasi (TI) secara spesifik mengacu pada teknologi perangkat keras, perangkat lunak dan jaringan telekomunikasi. TI merupakan sarana untuk memfasilitasi, mengakuisisi, memproses, menyimpan, menyampaikan dan membagi informasi sehingga dapat sebagai dasar pengambilan keputusan. Sehingga banyak perusahaan mengeluarkan dananya untuk membuat TI yang memadai. Perkembangan TI juga mempengaruhi pengetahuan dan keterampilan seseorang.

Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD)

Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIPKD) merupakan aplikasi yang dibuat oleh Ditjen Keuangan Daerah Kemendagri dalam rangka mempercepat transfer data dan efisiensi dalam penghimpunan data keuangan daerah. Aplikasi SIPKD diolah oleh Subdit Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah pada Direktorat Pelaksanaan dan Pertanggungjawaban Keuangan Daerah. Bagi pemerintah daerah yang telah ditetapkan sebagai daerah berbasis implementasi (DBI) atau berkeinginan mengimplementasikan aplikasi Sistem Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) akan mendapatkan pelatihan intensif mengenai cara penggunaan maupun pemeliharaan. Pemerintah daerah yang telah menggunakan aplikasi lain selain aplikasi SIPKD, akan dibantu dalam melakukan semua tahapan terkait proses migrasi tersebut.

Technology Acceptance Model (TAM)

Salah satu teori tentang penggunaan teknologi informasi yang sangat berpengaruh dan umum digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem informasi adalah model penerimaan teknologi atau yang disebut *Theory Acceptance Model (TAM)* diperkenalkan oleh (Davis, 1989a, 1989b) sebagai adaptasi dari *Technology of Reasoned Action (TRA)*. *Technology Acceptance Model* adalah sistem yang terdiri dari jaringan semua saluran komunikasi yang digunakan dalam sebuah organisasi teori bahwa bagaimana pengguna datang untuk menerima dan menggunakan teknologi (Davis, 1989a, 1989b).

Model ini menunjukkan bahwa ketika pengguna dihadapkan dengan sebuah teknologi baru, banyak faktor terkait keputusan mereka tentang bagaimana dan kapan mereka menggunakannya. TAM menunjukkan adanya kegunaan dan kemudahan penggunaan akan berdampak pada niat individu dalam penggunaan teknologi informasi, dengan determinan *attitudinal*, dipisahkan menjadi perilaku pemakaian (*usage*) dengan dua perangkat variabel persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) sebagaimana diterapkan pada berbagai konteks penerimaan teknologi komputer (Davis, 1989a, 1989b).

Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean

Model Delone & Mclean (2003) merupakan salah satu penelitian yang terkenal pada kesuksesan sistem informasi. Penelitian yang dikembangkan oleh Delone & Mclean (2003) banyak diminati karena model lama yang dianggap cukup valid dan telah banyak penelitian sebelumnya, model ini digunakan sebagai acuan untuk menguji apakah sistem teknologi dapat diterapkan secara sukses diorganisasi. Sebagai contoh Iivari (2005) menggunakan model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh Delone dan McLean untuk melakukan studi lapangan dari sistem informasi yang digunakan pada sektor publik, Roldán & Leal (2003) mengembangkan suatu model penelitian berbasis model kesuksesan sistem informasi milik Delone dan McLean kemudian mengujinya di *Executive Information System (EIS)*, dan Arifin & Pratolo (2012) meneliti tentang kepuasan para pengguna sistem informasi keuangan daerah. Selain beberapa penelitian tersebut, terdapat beberapa penelitian yang menggunakan model Delone dan Mclean (2003) seperti (Mcgill, Klobas, & Hobbs, 2003), (Petter & McLean, 2009) dan (Alkhowaiter, Dwivedi, & Williams, 2013).

Berdasarkan teori-teori dan hasil penelitian sebelumnya yang telah dikaji. (Delone & Mclean, 2003) memiliki 5 element pengukuran. Pertama yaitu kualitas sistem berarti kualitas dari gabungan *hardware* dan *software* suatu sistem informasi. (Delone dan Mclean, 2003). Kedua yaitu kualitas informasi merujuk pada keluaran sistem informasi, terkait nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan (Watson et al., 1995). Ketiga yaitu kualitas pelayanan merupakan dukungan keseluruhan yang disampaikan oleh penyedia layanan sistem informasi. Keempat yaitu kepuasan pemakai sistem merupakan tanggapan dan umpan balik dari pengguna setelah memakai sistem informasi. Kelima Delone dan Mclean (2003) menyebutkan semua manfaat yang muncul akibat penggunaan sistem informasi menjadi suatu manfaat tunggal dengan nama manfaat bersih.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna SIPKD

Pada bagian ini akan dibahas mengenai faktor-faktor yang kepuasan pengguna teknologi informasi dalam hal ini adalah SIPKD. Beberapa faktor tersebut menurut Delone & Mclean (2003) sebagai berikut :

Kualitas Sistem

Kualitas sistem mengacu kepada kualitas fungsi dari sistem informasi (Cheng, 2012). Pendapat lain

yang mengungkapkan definisi yang serupa yaitu (Chen, 2010) kualitas sistem merupakan ukuran pengolahan sistem informasi itu sendiri". Berdasarkan pendapat beberapa ahli maka disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri dan terfokus pada interaksi antara pengguna dan sistem.

Nelson, Todd, & Wixom (2014) menjelaskan kualitas sistem dapat diukur melalui lima dimensi antara lain:

- 1) Reliabilitas sistem, mengukur keandalan atas sistem yang dioperasikan.
- 2) Fleksibilitas sistem, sistem bisa menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan pengguna dan ke kondisi yang selalu berubah.
- 3) Integrasi sistem, sistem memudahkan pada penggabungan data dari berbagai macam sumber dalam mendukung pengambilan keputusan bisnis.
- 4) Aksesibilitas sistem, kemudahan dalam mengakses informasi ataupun kemudahan dalam menghasilkan informasi dari suatu sistem.
- 5) Waktu respon sistem, mengasumsikan respon sistem yang cepat atau tepat waktu terhadap permintaan informasi.

Sedangkan Cheng (2012) mengukur kualitas sistem dengan empat dimensi yaitu pertama fungsi sistem mengacu pada kemampuan yang dirasakan dari sistem untuk menyediakan akses fleksibel untuk media pembelajaran dan penilaian Cheng (2012). Kedua yaitu interaksi sistem mengacu pada interaksi antara pengguna dan instruktur, antar pengguna, dan pembelajaran yang dihasilkan dari interaksi ini (Cheng, 2012). Ketiga yaitu respon sistem didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna merasakan bahwa respon dari sistem e-learning cepat, konsisten, dan masuk akal (Cheng, 2012). Keempat yaitu tampilan awal sistem mengacu pada persepsi mengenai desain tampilan awal sistem dan fasilitas intruksi dari sistem (Cheng, 2012).

Kualitas Informasi

Menurut Jogiyanto (2007) menyatakan bahwa "kualitas informasi untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi". Ong, Day, & Hsu (2009) menyatakan bahwa "kualitas informasi dapat diartikan pengukuran kualitas konten dari sistem informasi". Negash, Ryan, & Igbaria (2003) menjelaskan "Kualitas informasi adalah suatu fungsi yang terkait nilai dari keluaran informasi yang dihasilkan oleh sistem". Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi adalah suatu pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem, dan nilai keluaran bagi pengguna. Jogiyanto (2007) menjelaskan bahwa kualitas informasi terdiri tiga hal, yaitu:

- 1) Akurat, informasi terbebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Informasi harus akurat agar tidak diragukan kebenarannya.
- 2) Tepat pada waktunya, informasi yang diterima oleh penerima tidak boleh terlambat, karena informasi yang tidak tepat waktu, tidak bernilai lagi, karena informasi tersebut dapat digunakan dalam proses pembuatan keputusan.
- 3) Relevan, informasi yang ada memiliki nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakainya. Informasi memiliki tingkat relativitas yang berbeda, tergantung pada tingkat pemakai.

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan kualitas dukungan yang didapatkan oleh pengguna dari departemen sistem informasi (dalam hal ini merupakan pengembang sistem informasi). Beberapa indikator kualitas layanan diantaranya adalah responsiveness (kecepatan respon), technical competence (kemampuan teknik), dan empathy (empati) dari pihak pengembang sistem informasi (Petter & McLean, 2009). Sedangkan Jogiyanto (2007) menyatakan bahwa salah satu indikator kualitas layanan adalah pelayanan setelahnya (following-up service). Kualitas pelayanan berhubungan dengan kecocokan antara produk layanan dengan kebutuhan dari pengguna pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai persepsi pengguna layanan tentang baik buruknya layanan dan atau diterima tidaknya suatu layanan. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan persepsi pengguna layanan mengenai layanan yang diberikan oleh individu.

Faktor Infrastruktur

Infrastruktur teknologi informasi perusahaan dideskripsikan sebagai sumber bisnis utama dan

sumber kunci untuk keunggulan bersaing berkelanjutan (Iranto, 2012). Infrastruktur terdiri dari komputer, teknologi informasi, program teknis, dan database. Infrastruktur ini akan mendukung posisi perusahaan sehingga perusahaan bisa memperbaiki siklus waktu aktivitas, proses lintas fungsi dan peluang penjualan silang. Ini akan menjadi sumber keunggulan bersaing jika perusahaan berkinerja lebih baik dari pesaing yang memiliki asset yang sama.

Efikasi Diri

Kripanont (2007) menjelaskan bahwa *Social Cognitive Theory* dikembangkan oleh Bandura (1986). Teori ini menjelaskan tentang manusia belajar terhadap model melalui proses observasi yang kemudian bermanfaat dalam proses berperilaku atau bertindak. Teori kognitif sosial juga mempertimbangkan pentingnya kemampuan "pengamat" untuk menampilkan sebuah perilaku khusus dan kepercayaan yang dipunyai untuk menampilkan perilaku tersebut. Kepercayaan ini disebut dengan efikasi diri dan hal ini dipandang sebagai sebuah prasyarat kritis dari perubahan perilaku. Menurut Kripanont (2007), efikasi diri adalah penilaian seseorang terhadap kemampuan diri yang disesuaikan dengan hasil yang dicapai. Berdasarkan hal tersebut, maka efikasi diri dapat dianggap sebagai keberhasilan diri seseorang atas sesuatu.

Kepuasan Pengguna

Menurut Jogiyanto (2007) "Kepuasan pengguna merupakan bentuk respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi". "Kepuasan pengguna merupakan sikap afektif terhadap suatu perangkat lunak aplikasi tertentu oleh seseorang yang berinteraksi langsung dengan komputer". Artinya kepuasan timbul karena sistem yang digunakan dapat dimanfaatkan secara optimal dengan melakukan interaksi langsung antara orang yang mengoperasikan sistem dengan komputer. Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terkait respon atau sikap pengguna terhadap interaksi sistem dan penggunaan keluaran sistem dapat dimanfaatkan secara optimal.

Penelitian Terdahulu

Nwone (2014) meneliti mengenai eksplorasi kepuasan pengguna sistem informasi di Mahasiswa Pasca sarjana di Nigeria. Penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan faktor infrastruktur teknologi sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini membuktikan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan faktor infrastruktur teknologi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Miss (2014) meneliti mengenai kepuasan pengguna sistem informasi di Mahasiswa Pasca sarjana di Nigeria. Penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, faktor infrastruktur teknologi dan efikasi diri sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini membuktikan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan efikasi diri berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sedangkan faktor infrastruktur teknologi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Suryandini (2010) meneliti menguji faktor yang mempengaruhi penerimaan auditor dari perangkat lunak audit dengan menggunakan Model Penerimaan Teknologi. Hasil penelitian Suryandini (2010) menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara persepsi manfaat dan sikap terhadap penggunaan aplikasi perangkat lunak audit, ada hubungan positif antara persepsi manfaat dan penggunaan sistem, ada hubungan positif antara pengalaman dan persepsi manfaat, dan ada hubungan positif antara *computer-self efficacy* dan persepsi kemudahan. Ada 2 faktor yang memiliki pengaruh signifikan baik secara langsung dan tidak langsung pada penerimaan auditor dari perangkat lunak audit. Persepsi manfaat mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap penggunaan sistem.

Sriwidharmanely & Syafrudin (2012) melakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi perangkat lunak akuntansi di wilayah Bengkulu. Hasil penelitian Sriwidharmanely dan Syafrudin (2012) membuktikan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat, persepsi manfaat berpengaruh terhadap perilaku untuk menggunakan aplikasi perangkat lunak akuntansi dan perilaku untuk menggunakan berpengaruh terhadap penggunaan sebenarnya aplikasi perangkat lunak Akuntansi. Sedangkan persepsi kemudahan dan persepsi manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap menggunakan aplikasi perangkat lunak akuntansi dan sikap

menggunakan aplikasi perangkat lunak akuntansi tidak berpengaruh terhadap perilaku menggunakan aplikasi perangkat lunak akuntansi.

Pengembangan Hipotesa

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna SIPKD

Kualitas sistem merujuk kepada kualitas dari fungsi sistem teknologi itu sendiri (Cheng 2012). Menurut DeLone dan Mclane (2003) kualitas sistem informasi yang baik, kualitas informasi yang akurat dan relevan, serta kepuasan pemakai setelah menggunakan suatu software akan semakin meningkatkan kebutuhan pemakai dan intensitas penggunaan terhadap software dan kebutuhan pemakai dan intensitas penggunaan yang semakin tinggi terhadap software itu berdampak pada semakin tingginya persepsi kemudahan dan persepsi manfaat atas software yang diimplementasikan. Hal ini akan berdampak pada individu dan perusahaan yang secara tidak langsung berdampak pada perilaku pemakai.

Kualitas sistem informasi menunjukkan bahwa jika pengguna sistem informasi merasa menggunakan sistem tersebut mudah, pengguna tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya, sehingga akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. Hasil penelitian Nwone (2014) dan Miss (2014) membuktikan kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan Stenard dkk (2011) membuktikan bahwa karakteristik sistem dan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kegunaan ERP. Berdasar uraian tersebut, maka hipotesis pertamanya adalah:

H₁ : Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan alat ukur kualitas output dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama laporan-laporan (*reports*). Kualitas informasi merupakan tingkatan informasi yang memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu, dalam memberikan nilai untuk para pemakai akhir tertentu. Kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Informasi dengan kualitas terbaik akan meningkatkan kegunaan persepsi para pengguna dan meningkatkan penggunaan sistem informasi. Kualitas informasi juga dapat dilihat dengan adanya potensi menghasilkan informasi yang tidak terbatas baik dalam organisasi maupun luar organisasi.

Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi tersebut tidak berkualitas, maka akan berdampak negatif pada kepuasan pemakai. Pengguna sistem informasi berharap bahwa dengan menggunakan sistem tersebut mereka akan memperoleh informasi yang dibutuhkan. Karakteristik informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi tertentu, dapat saja berbeda dengan informasi dari sistem informasi yang lain. Sistem informasi yang dapat menghasilkan informasi tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran tentang kualitas informasi, akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya. Hasil penelitian Nwone (2014) dan Miss (2014) membuktikan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasar uraian tersebut hipotesis kedua penelitian ini adalah :

H₂: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia program aplikasi akuntansi. Awalnya ukuran kualitas layanan ini didesain untuk mengukur kepuasan pelanggan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985). Mereka mengartikan kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan. Atas dasar hal ini dalam model keberhasilan sistem informasi yang dibuat, perlu menambahkan variabel kualitas layanan dalam pengukuran keberhasilan suatu sistem informasi.

Sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna, salah satunya melalui kemudahan dalam penggunaan sistem tersebut. Hal ini berarti dengan penggunaan sistem informasi klinik dapat memudahkan pengguna dalam melakukan pekerjaan tertentu dibandingkan dengan cara manual. Hasil penelitian Nwone (2014) dan Miss (2014) membuktikan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasar uraian tersebut hipotesis ketiga penelitian ini adalah:

H₃: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Faktor Infrastruktur Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Infrastruktur teknologi informasi tidak dapat menjadi keunggulan bersaing jika pesaing dapat membeli dan menirunya. Oleh karena itu diperlukan infrastruktur yang terintegrasi sehingga sulit ditiru oleh pesaing. Pembangunan infrastruktur yang terintegrasi memerlukan waktu, usaha dan melibatkan pembelajaran pengalaman. Infrastruktur teknologi informasi memungkinkan perusahaan mengidentifikasi dan mengembangkan aplikasi kunci secara cepat, sehingga akan membuat biaya dan nilai inovasi teknologi yang berbeda. Apabila kepuasan pengguna menjadi salah satu parameter kesuksesan implementasi layanan teknologi informasi yang diperhatikan oleh pihak penyedia/penyelenggara teknologi, maka akan berdampak baik kedepannya terkait proses penyelenggaraan sarana dan infrastruktur koneksi Internet dalam memaksimalkan pelayanan kepada pengguna SIPKD.

Infrastruktur teknologi informasi perusahaan digambarkan sebagai sumber bisnis utama dan sumber kunci keunggulan bersaing berkelanjutan. Infrastruktur itu terdiri dari komputer, teknologi informasi, program teknis dan *database*. Infrastruktur ini akan mendukung posisi perusahaan sehingga perusahaan bisa memperbaiki siklus waktu aktivitas, proses lintas fungsi dan peluang penjualan silang. Hasil penelitian Nwone (2014) membuktikan faktor infrastruktur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasar uraian tersebut hipotesis keempat penelitian ini adalah :

H₄: Faktor infrastruktur berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kepuasan Pengguna

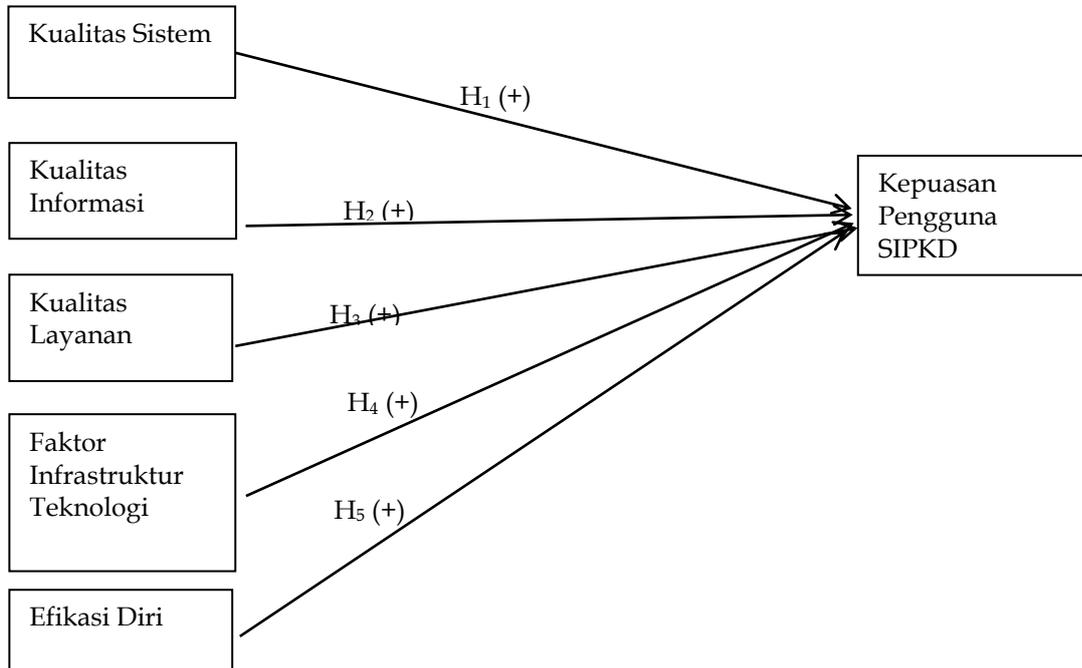
Efikasi diri didefinisikan sebagai kepercayaan atau keyakinan seseorang, menyangkut kemampuan dia dalam melakukan aktivitas atau tindakan (Kripanont, 2007). Efikasi diri merupakan konsep penting dalam ilmu psikologi sosial yang diturunkan dari teori pembelajaran (sosial kognitif). Efikasi diri sebagai sebuah variabel yang dapat mempengaruhi pencapaian suatu tindakan, keputusan akademik atau karier, dan perubahan karier. Seseorang yang memiliki efikasi diri yang tinggi, lebih giat dan gigih usahanya untuk meraih tujuan yang diinginkannya, bahkan ketika menemui halangan atau permasalahan. Adapun seseorang yang memiliki efikasi diri yang rendah akan mudah menyerah ketika menghadapi permasalahan (Kripanont, 2007). Dalam konteks penggunaan teknologi, sebagai pengguna akhir dari teknologi informasi cenderung lebih memperhatikan efikasi diri komputer, yaitu untuk aspek pelatihan dan kemampuan menggunakan sistem komputer.

Karyawan yang memiliki *self-efficacy* tinggi dan percaya, mereka bisa memenuhi tujuan lebih besar dengan bekerja lebih keras guna mencapai tujuan yang ditetapkan serta menunjukkan prestasi kerja yang lebih tinggi. Sedangkan, karyawan dengan *self-efficacy* yang rendah akan mudah putus asa dalam melakukan pekerjaannya. Oleh sebab itu, seseorang yang memiliki *self-efficacy* tinggi akan memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Hasil penelitian Miss (2014) membuktikan efikasi diri berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasar uraian tersebut hipotesis kelima penelitian ini adalah :

H₅: Efikasi diri berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Kerangka Pemikiran Penelitian

Berdasarkan pengembangan hipotesis, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 1.
Model Penelitian

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasinya adalah kalangan PNS. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Penggunaan sampel penelitian ini berdasarkan beberapa pertimbangan antara lain, bahwa : (1) PNS yang bekerja sebagai pegawai tetap lebih dari satu tahun, (2) PNS yang bekerja di bidang akuntansi, (3) PNS dalam melaksanakan tugasnya terikat dengan SIPKD.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei. Metode survei yang digunakan adalah dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden dalam bentuk daftar pertanyaan yang disusun secara tertulis. Oleh karena itu, datanya adalah data primer. Sumber data diperoleh dari skor masing-masing indikator pada kuesioner yang telah dibagikan kepada responden.

Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini terdiri dari 2 (dua) variabel yaitu variabel dependen, variabel independen. Penjelasan masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

Variabel Independen (X)

Variabel Independen adalah merupakan variabel yang mempunyai atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel independen (terikat) (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini variabel independen adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, faktor infrastruktur teknologi, efikasi diri.

Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini variabel dependen yang digunakan adalah kepuasan pengguna. Pengukuran variabel menggunakan skala interval.

Kualitas Sistem

Kualitas sistem mengacu kepada kualitas fungsi dari sistem informasi itu sendiri (Cheng, 2012). Indikator variabel kualitas sistem yaitu kemudahan penggunaan, fleksibel, waktu respon, terintegrasi sebagaimana diadaptasi dari Nwone (2014) dan Miss (2014).

Kualitas Informasi

Menurut Jogiyanto (2007) mengemukakan bahwa kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Indikator variabel kualitas informasi yaitu akurat, relevan, lengkap, tepat waktu, dan mudah dipahami sebagaimana diadaptasi dari Nwone (2014) dan Miss (2014).

Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan kualitas dukungan yang didapatkan oleh pengguna dari departemen sistem informasi (dalam hal ini merupakan pengembang sistem informasi). Indikator variabel kualitas layanan yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian sebagaimana diadaptasi dari Nwone (2014) dan Miss (2014).

Faktor Infrastruktur Teknologi

Infrastruktur teknologi informasi perusahaan digambarkan sebagai sumber bisnis utama dan sumber kunci untuk keunggulan bersaing berkelanjutan (Keen, 1991 dan McKeney, 1995). Indikator variabel faktor infrastruktur teknologi yaitu backup listrik, desktop cepat dan internet sebagaimana diadaptasi dari Nwone (2014) dan Miss (2014).

Efikasi Diri

Menurut Bandura (1986 dalam Kripanont, 2007), efikasi diri adalah penilaian seseorang terhadap kemampuan diri yang disesuaikan dengan hasil yang dicapai. Indikator variabel efikasi diri yaitu literasi komputer, belajar sendiri, dan buku referensi sebagaimana diadaptasi dari Miss (2014).

Kepuasan Pengguna

Menurut Jogiyanto (2007) Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Indikator variabel kepuasan pengguna yaitu kepuasan secara menyeluruh terhadap kualitas sistem, kepuasan secara menyeluruh terhadap kualitas informasi dan kepuasan secara menyeluruh terhadap kualitas layanan yang diadaptasi dari Nwone (2014) dan Miss (2014).

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Berikut adalah hasil uji reliabilitas untuk variabel-variabel dalam penelitian ini:

Kualitas Sistem (KS)

Tabel 1. Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,823	,818	4
,919	,921	3
,777	,781	3
,896	,896	3
,729	,727	3
,772	,777	3

Berdasarkan tabel 1, semua variabel dikatakan reliabel karena memberikan Cronbach's Alpha yang lebih besar 0,70 (70%).

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Berdasarkan uji validitas, korelasi antar masing-masing indikator terhadap total skor

konstruk menunjukkan hasil yang signifikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator pertanyaan adalah valid.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov Test*. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi $>0,05$ (Ghozali, 2018).

Tabel 2. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,49094052
Most Extreme Differences	Absolute	,080
	Positive	,054
	Negative	-,080
Test Statistic		,080
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Berdasarkan tabel 2, nilai signifikansi $>0,05$ untuk masing-masing variabel sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

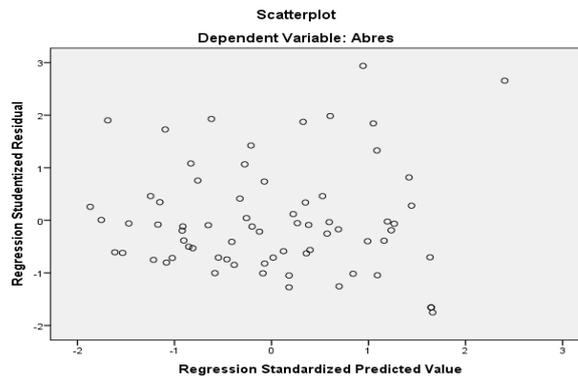
Tabel 3. Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	KS	,532	1,881
	KI	,441	2,269
	KL	,167	5,978
	FIT	,212	4,718
	ED	,319	3,134

Berdasarkan tabel 9, hasil perhitungan nilai Tolerance menunjukkan tidak adanya variabel independen yang memiliki nilai Tolerance kurang dari 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen yang nilainya lebih dari 95%. Hasil perhitungan nilai Variance Inflation Factor (VIF) juga menunjukkan hal yang sama, tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi tersebut.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.



Gambar 2.
Grafik Plot

Berdasarkan gambar 2 terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kepuasan pengguna SIPKD berdasarkan variabel independen kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, faktor infrasturktu teknologi, efikasi diri, kepuasan pengguna.

Uji koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R²) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Tabel 4. Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.927 ^a	.858	.847	.50976

a. Predictors: (Constant), ED, KS, KI, FIT, KL

b. Dependent Variable: KP

Berdasarkan tabel 4, dapat diketahui bahwa nilai R² sebesar 0,858. Hal ini berarti 85,8 % variasi kepuasan pengguna SIPKD dapat dijelaskan oleh variasi dari kelima variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, faktor infrasturktur teknologi, efikasi diri. Sedangkan sisanya 14,2% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain di luar model.

Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Tabel 5. Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,108	,221		-,491	,625
	KS	,141	,065	,140	2,171	,034
	KI	,164	,071	,164	2,313	,024
	KL	,239	,116	,237	2,058	,044
	FIT	,314	,101	,318	3,113	,003
	ED	,193	,082	,196	2,354	,022

$$Y = -0,108 + 0,140X_1 + 0,164X_2 + 0,237X_3 + 0,318X_4 + 0,196X_5 + e$$

Hipotesa pertama yaitu kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIPKD dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan kualitas sistem informasi memberikan kemudahan, pengguna tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan memiliki

banyak waktu dalam mengerjakan hal lain sehingga akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. Kualitas sistem itu adalah kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi yang berfokus pada kinerja sistem yang merujuk pada seberapa kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan prosedur yang mampu menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Semakin baik kualitas sistem maka akan memberikan kualitas informasi yang akurat dan relevan sehingga pengguna SIPKD merasa puas. Hasil penelitian ini didukung oleh Nwone (2014) dan Miss (2014).

Hipotesa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIPKD dalam penelitian ini diterima. Kualitas informasi merupakan tingkatan informasi yang memiliki karakteristik isi, bentuk dan waktu yang memberikan nilai untuk para pemakai akhir tertentu. Informasi dengan kualitas terbaik akan meningkatkan kegunaan persepsian pengguna dan penggunaan sistem informasi. Hal ini menunjukkan kualitas informasi tersebut akurat, tepat pada waktunya dan relevan sehingga membantu pengguna SIPKD dalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan tepat maka akan memberikan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini didukung oleh Nwone (2014) dan Miss (2014).

Hipotesa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dalam penelitian ini diterima. Kualitas layanan merupakan prediktor kepuasan penggunaan sistem. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna SIPKD merasakan pelayanan yang diberikan oleh penyedia SIPKD telah menunjukkan keadaan yang baik, seperti adanya kemudahan penggunaan sistem dalam melakukan pekerjaan. Hasil penelitian ini mendukung teori dari DeLone dan McLane (2003) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Nwone (2014) dan Miss (2014).

Hipotesa faktor infrastruktur informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIPKD dalam penelitian ini diterima. Faktor infrastruktur informasi menjadi penting dalam menjaga kelancaran dan keberlanjutan penggunaan sistem dalam menyelesaikan pekerjaan. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya dukungan backup listrik, komputer dan internet yang bagus sehingga sistem dapat digunakan dengan lancar (tanpa hambatan) serta memudahkan para pengguna SIPKD dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hasil penelitian ini didukung oleh Nwone (2014) dan tidak mendukung Miss (2014).

Hipotesa efikasi diri berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dalam penelitian ini diterima. Efikasi diri merupakan keyakinan terhadap kemampuan atau kompetensinya dalam melakukan tugas dan mampu memotivasi dirinya untuk mencapai hasil yang diinginkan. Hasil penelitian ini menunjukkan tingginya efikasi diri para pengguna sistem dalam melaksanakan pekerjaannya dalam hal penyusunan dan pelaporan anggaran sehingga target kerja yang diberikan dapat tercapai. Hal tersebut terjadi karena para pengguna sistem mau belajar sendiri dengan bantuan buku referensi yang ada serta memiliki literasi komputer cukup. Hasil penelitian ini didukung oleh Miss (2014).

5. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitan dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIPKD. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna sistem merasa kualitas sistem yang ada sudah dianggap bisa dan mampu membantu penyelesaian pekerjaan menjadi lebih mudah dalam hal penyusunan dan pelaporan anggaran.
2. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIPKD. Hal ini menunjukkan pengguna sistem merasa kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem SIPKD sudah dianggap baik, tepat waktu, akurat dan relevan.
3. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIPKD. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dari penyedia layanan sistem SIPKD sudah baik, didukung oleh pihak yang kompeten.
4. Faktor infrastruktur teknologi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIPKD. Hal ini menunjukkan bahwa faktor infrastruktur teknologi yang tersedia mendukung pelaksanaan penggunaan sistem SIPKD sehingga berjalan lancar.
5. Efikasi diri berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan penggunaan SIPKD sudah bagus, maka kedepannya disarankan untuk tidak memutasikan pegawai pengguna SIPKD sehingga tetap berjalan optimal.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan faktor atau variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan pengguna SIPKD.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajoye, M. B. O., & Nwagwu, W. E. (2014). Information Systems User Satisfaction : a Survey of the Postgraduate School Portal, University of Ibadan, Nigeria. *Library Philosophy and Practice (e-Journal)*, (December), 1192. Retrieved from <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1192>
- Alkhowaiter, W., Dwivedi, Y. K., & Williams, M. D. (2013). Examining the factors influencing the Adoption and Success of Human Resource Information Systems in Saudi Public Sector Organization. *Swansea University Business School Postgraduate Research Conference, 2013*, 39–46. Retrieved from <http://www.swansea.ac.uk/>
- Arifin, J. F., & Pratolo, S. (2012). Pengaruh kualitas sistem informasi keuangan daerah terhadap kepuasan aparatur pemerintah daerah menggunakan model delone dan mclean. *Jurnal Akuntansi & Investasi*, 13(1), 28–34.
- Chen, C. W. (2010). Impact of quality antecedents on taxpayer satisfaction with online tax-filing systems-An empirical study. *Information and Management*, 47(5-6), 308–315. <https://doi.org/10.1016/j.im.2010.06.005>
- Cheng, Y. M. (2012). Effects of quality antecedents on e-learning acceptance. *Internet Research*, 22(3), 361–390. <https://doi.org/10.1108/10662241211235699>
- Davis, F. D. (1989a). Information Technology Introduction. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Davis, F. D. (1989b). Perceived Usefulness, perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warhaw, P. R. (1989). User Acceptance Of Computer Technology: a Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982–1003. Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Richard_Bagozzi/publication/248251146_User_Acceptance_of_Computer_Technology_A_Comparison_of_Two_Theoretical_Models/links/57c85fa208ae9d640480e014/User-Acceptance-of-Computer-Technology-A-Comparison-of-Two-Theoretical-
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dewi, P. A. R., & Mimba, N. P. S. H. (2014). Pengaruh Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) pada Kualitas Laporan Keuangan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 8(3), 442–457.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Iivari, J. (2005). An empirical test of the DeLone-McLean model of information system success. *ACM SIGMIS Database*, 36(2), 8–27. <https://doi.org/10.1145/1066149.1066152>
- Iranto, B. D. (2012). Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Pada Pt. Pln (Persero) Distribusi Jawa Tengah Dan Diy) Skripsi. Fakultas Ekonomi.
- Iriani, S., Suyanto, M., & Amborowati, A. (2014). Pengujian Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah Berbasis Web Kabupaten Pacitan Dengan Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology UTAUT). *Indonesian Journal on Networking and Security*, 3(2), 60–66.
- Jogiyanto, H. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kripanont, N. (2007). Examining a Technology Acceptance Model of Internet Usage by Academic within Thai Business Schools. *School of Information Systems*.
- Mcgill, T. J., Klobas, J. E., & Hobbs, V. (2003). User Developed Applications and Information System Success: A Test od DeLone and McLean’s Model. *Informations Resources Management Journal*, 16(1)(January), 24–45.
- Negash, S., Ryan, T., & Igarbia, M. (2003). Quality and effectiveness in Web-based customer support systems. *Information and Management*, 40(8), 757–768. [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(02\)00101-5](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(02)00101-5)
- Nelson, R. R., Todd, P. A., & Wixom, B. H. (2014). Antecedents of Information and System Quality: An Empirical Examination Within the Context of Data Warehousing. *Journal of Management Information*

- Systems, 21(June 2015), 37–41.
- Nwone, S. A. (2014). Exploratory Study of Information System User Satisfaction : A Study of University of Ibadan Post Graduate School Web Portal. *International Journal of Computer and Information Technology*, 03(06), 1372–1381.
- Ong, C. S., Day, M. Y., & Hsu, W. L. (2009). The measurement of user satisfaction with question answering systems. *Information and Management*, 46(7), 397–403. <https://doi.org/10.1016/j.im.2009.07.004>
- Petter, S., & McLean, E. R. (2009). A meta-analytic assessment of the DeLone and McLean IS success model: An examination of IS success at the individual level. *Information and Management*, 46(3), 159–166. <https://doi.org/10.1016/j.im.2008.12.006>
- Pradana, M. (2015). Perencanaan Skema Sistem Informasi untuk Aktivitas Manajemen. *Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1), 65–71.
- Roldán, J. L., & Leal, A. (2003). A Validation Test of an Adaptation of the DeLone and McLean's Model in the Spanish EIS Field. *Critical Reflections on Information Systems: A Systemic Approach*, 66–84. <https://doi.org/10.4018/978-1-59140-040-0.ch004>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business*. United Kingdom: Jhon Wiley & Sons Ltd.
- SriwidhArmanely, & Syafrudin, V. (2012). An Empirical Study of Accounting Software Acceptance among Bengkulu City Students. *Asian Journal of Accounting and Governance*, 112(3), 99–112.
- Sternad, S., Gradisar, M., & Bobek, S. (2011). The influence of external factors on routine ERP usage. *Industrial Management and Data Systems*, 111(9), 1511–1530. <https://doi.org/10.1108/02635571111182818>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suryandini, D. (2010). Aplikasi Model Penerimaan Teknologi Dalam Penggunaan Software Audit Oleh Auditor. *Jurnal Dinamika Akuntansi*, 2(2), 92–102.
- Wilkinson, J. ., Cerullo, M. ., Raval, V., & Wong-on-Wing, B. (2010). *Accounting Information Systems*. New York: Jhon Wiley & Sons Ltd.