

PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM AKUNTANSI INSTANSI BASIS AKRUAL (SAIBA) TERHADAP KEPUASAN DAN KINERJA PENGGUNA

Miftahul Hadi

Kementerian Keuangan RI
tmiftahm@gmail.com

Zulaikha

Universitas Diponegoro
zulaikha2505@gmail.com

Puji Harto

Universitas Diponegoro
pujiharto@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the effect of implementation of SAIBA applications on user satisfaction and user performance based on the perspective of Modified Delone and McLean Model. This study uses six variables (system quality, information quality, service quality, education and training quality, user satisfaction and user performance). This study uses questionnaire. The respondent is all of SAIBA's operators in partner institution of KPPN Semarang I and II with purposive sampling as the sampling technique. The data obtained are analyzed by using IBM SPSS 22 and WarpPLS 6.0 applications. The results show system quality, information quality, service quality, and education and training quality variables have a positive effect on user satisfaction and user performance.

Keywords: Accounting Information System, Accrual Basis, SAIBA.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan aplikasi SAIBA terhadap kepuasan pengguna dan kinerja pengguna berdasarkan perspektif modifikasi Model Delone dan McLean. Penelitian ini menggunakan enam variabel (kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas pendidikan dan pelatihan, kepuasan pengguna dan kinerja pengguna). Penelitian ini menggunakan kuesioner. Responden adalah semua operator SAIBA di instansi atau satuan kerja mitra KPPN Semarang I dan II dengan menggunakan purposive sampling sebagai teknik pengambilan sampel. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS 22 dan WarpPLS 6.0. Hasil penelitian menunjukkan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan variabel kualitas pendidikan dan pelatihan memiliki pengaruh positif pada kepuasan pengguna dan kinerja pengguna.

Kata Kunci: Sistem Informasi Akuntansi, Basis Akrual, SAIBA

1. PENDAHULUAN

Penggunaan aplikasi SAIBA merupakan amanat dari PMK 270/PMK.05/2014 tentang Penerapan Standar Akuntansi Pemerintahan Berbasis Akrual pada Pemerintah Pusat. Penggunaan aplikasi SAIBA sejalan dengan Instruksi Presiden (Inpres) RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Penggunaan atau implementasi aplikasi SAIBA bertujuan untuk mendukung pelaksanaan akuntansi berbasis akrual pada pemerintah pusat. Penggunaan aplikasi SAIBA

diharapkan menciptakan keseragaman dalam penerapan perlakuan akuntansi dan penyajian laporan keuangan, sehingga meningkatkan kualitas laporan keuangan pada tingkat satuan kerja, tingkat wilayah, tingkat eselon I dan tingkat Kementerian Negara/Lembaga.

Proses implementasi aplikasi SAIBA sendiri dilakukan melalui strategi dan persiapan yang terintegrasi, yaitu: persiapan teknologi informasi, persiapan transfer pengetahuan dan persiapan dana (Pratasari, 2014). Persiapan teknologi informasi dilakukan melalui pengembangan aplikasi SAIBA. Persiapan transfer pengetahuan implementasi SAIBA dilakukan melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan (*education and training*) dalam bentuk pendidikan dan pelatihan (diklat), bimbingan teknis (bimtek), sosialisasi, lokakarya serta seminar. Kegiatan transfer pengetahuan dilakukan oleh Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb) dan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (BPPK). Adapun persiapan dana diperlukan dalam menunjang pelaksanaan kegiatan transfer pengetahuan serta pengembangan sistem informasi.

Pengukuran atau evaluasi implementasi sistem informasi diperlukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh suatu sistem tersebut bagi individu maupun organisasi. Evaluasi ini diperlukan agar keamanan data secara menyeluruh terjamin atau apabila diperlukan dapat dilakukan pengembangan program dan modifikasi program (Romney & Steinbart, 2015). Penelitian terkait evaluasi implementasi aplikasi SAIBA pernah dilakukan oleh Noviyanti (2017) dan Azwar, dkk (2017). Kedua penelitian tersebut memperoleh kesimpulan yang berbeda terkait keberhasilan implementasi aplikasi SAIBA. Hasil penelitian Noviyanti (2017) menyatakan bahwa aplikasi SAIBA dan implementasinya berjalan dengan baik, sedangkan penelitian Azwar, dkk (2017) menyatakan bahwa aplikasi SAIBA dan implementasinya belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Disamping adanya hasil yang berbeda dalam penelitian sebelumnya, adanya *update* atau perbaikan aplikasi SAIBA dari versi sebelumnya menjadi dasar dalam melakukan penelitian ini. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Noviyanti (2017) terletak pada penggunaan responden dan model penelitian. Penelitian Noviyanti (2017) menggunakan responden operator dari entitas pelaporan sedangkan penelitian ini menggunakan responden operator entitas akuntansi dikarenakan jumlah operator entitas akuntansi lebih banyak dan interaksi sebagai operator entitas akuntansi dengan aplikasi SAIBA lebih sering dibanding sebagai operator entitas pelaporan. Adapun letak

perbedaan dengan penelitian Azwar, dkk (2017) ada pada model yang digunakan. Penelitian Azwar, dkk (2017) menggunakan *D&M IS Success Model*, sedangkan penelitian ini menggunakan modifikasi *Update D&M IS Success Model* karena model ini lebih update dan sesuai dengan proses implementasi aplikasi SAIBA yaitu adanya unsur pelayanan dan pelatihan baik dari DJPb maupun dari BPPK.

Zmud (1979) menyatakan bahwa keberhasilan sistem informasi dapat dilihat dari tiga hal yaitu kinerja pengguna (*user performance*), pemanfaatan sistem informasi dan kepuasan pemakai atau pengguna (*user satisfaction*). Penggunaan variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai sebuah indikator keberhasilan sistem informasi menjadi sangat penting jika sistem informasi tersebut mempunyai sifat *mandatory* atau wajib (Urbach & Muller, 2012). Platisa and Balaban (2009) menyatakan bahwa evaluasi yang dilakukan tidak hanya evaluasi kinerja perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komputer, data, melainkan juga sumber daya manusia. Oleh karena itu, variabel kepuasan pengguna di proyeksikan dari sistem itu sendiri yang berupa kualitas sistem dan kualitas informasi serta diproyeksikan dari sumber daya manusia melalui kualitas pelayanan termasuk didalamnya kualitas pendidikan dan pelatihan. Variabel *user performance* (kinerja pengguna) digunakan untuk mewakili variabel *net benefit*.

Penelitian ini menggunakan *Update Delone and McLean Information System Success Model* yang dimodifikasi. Modifikasi dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Sorum, dkk (2012), Kim, dkk (2012), dan Tjandra, dkk (2013). Model penelitian menambahkan variabel kualitas pendidikan dan pelatihan (*education and training quality*) yang merupakan perluasan dari variabel kualitas pelayanan karena dominannya kegiatan ini dalam implementasi aplikasi SAIBA sebagaimana telah diuraikan diatas.

Penelitian ini menganalisis pengaruh implementasi SAIBA terhadap kepuasan pengguna maupun kinerja pengguna sebagai indikator untuk menilai atau mengukur keberhasilan maupun ketidakberhasilan dalam proses implementasinya yang didasarkan pada persepsi pengguna. Dalam penelitian ini yang dimaksud pengguna adalah operator aplikasi SAIBA, karena peran operator sangat dominan dalam proses implementasi aplikasi SAIBA.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Aplikasi Sistem Akuntansi Instansi Basis Akrual (Aplikasi SAIBA)

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 270/PMK.05/2014 menyatakan bahwa Penggunaan Sistem Aplikasi Terintegrasi untuk Kementerian/Lembaga dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan tersendiri. Sistem aplikasi terintegrasi dimaksud yang disiapkan dalam hal ini adalah Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI). Adapun dalam hal SAKTI tersebut belum dapat dilaksanakan, maka laporan keuangan berbasis akrual disusun menggunakan Sistem Aplikasi Komputer yang kemudian disebut SAIBA (270/PMK.05/2014, pasal 3 ayat 3). Aplikasi SAKTI sampai saat ini masih dalam tahap piloting dan belum bisa digunakan oleh semua Kementerian Lembaga/Negara, oleh karena itu sampai dengan saat ini proses implementasi sistem akuntansi berbasis akrual menggunakan aplikasi SAIBA.

Aplikasi SAIBA adalah sistem informasi akuntansi berbasis komputer yang berisi prosedur akuntansi yang digunakan pada instansi atau satuan kerja sebagai entitas akuntansi di lingkungan Kementerian Negara/Lembaga untuk memproses transaksi keuangan, barang, dan transaksi lainnya guna menghasilkan laporan keuangan yang bermanfaat bagi pengguna. Aplikasi SAIBA sendiri di dukung dan terintegrasi dengan aplikasi-aplikasi lain, diantaranya yaitu aplikasi SIMAK BMN, Sistem Aplikasi Satker (SAS) serta Sistem Aplikasi Persediaan.

Model Delone and McLean Information System Success Model

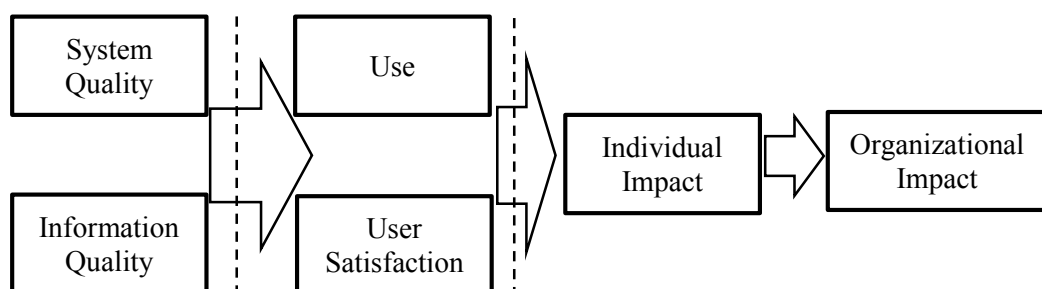
Salah satu teori atau model teoritis yang digunakan untuk mengukur keberhasilan atau kesuksesan implementasi sistem informasi adalah *Delone and Mclean Information System Success Model (D&M IS Success Model)* yang dikembangkan oleh William H DeLone and McLean (1992). *D&M IS Success Model* dikembangkan dari penelitian yang sudah dilakukan Shannon dan Weaver dan Mason dan penelitian-penelitian dalam bidang sistem informasi lainnya yang sudah dilakukan.

Penelitian Shannon dan Weaver merupakan penelitian dalam bidang komunikasi. Shannon dan Weaver mengelompokkan proses informasi menjadi tiga tingkatan, yaitu tingkatan teknis, tingkatan semantik dan tingkatan efektivitas. Adapun Mason memperkenalkan teori yang disebut dengan teori pengaruh informasi (*information*

“influence” theory), sehingga dapat dikatakan bahwa *D&M IS Success Model* merupakan hasil pengembangan dari teori pengaruh informasi (Jogiyanto, 2007).

D&M IS Success Model merupakan model parsimoni, yaitu model yang lengkap tetapi sederhana. *D&M IS Success Model* ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau variabel dari model ini yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individual dan dampak organisasi (Jogiyanto, 2007).

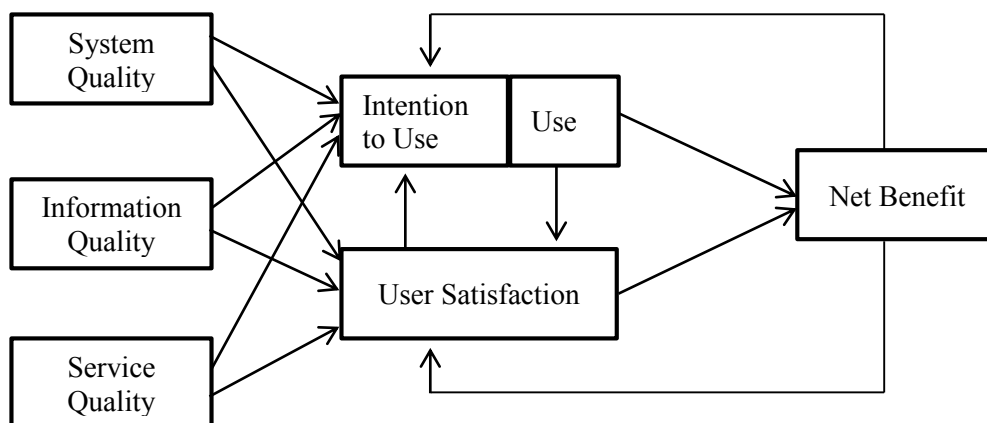
Gambar 1. *D&M IS Success Model*



Sumber : DeLone dan McLean (1992)

William H. DeLone and McLean (2003) memperbarui model yang ada dengan beberapa hal, yaitu menambahkan variabel kualitas pelayanan, menyederhanakan variabel dampak individual dan organisasional menjadi manfaat bersih, memperbaiki pengukuran serta menambahkan variabel *intention to use* sebelum variabel *use*.

Gambar 2. *Update D&M IS Success Model*



Sumber : DeLone dan McLean (2003)

Kualitas system (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) merupakan dua dimensi pertama dalam *D&M IS Success Model*. Kualitas sistem menunjukkan kualitas produksinya dan kualitas informasi menunjukkan kualitas produk yang dihasilkan oleh sistem tersebut.

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan kualitas dukungan yang diterima oleh pengguna (operator) dalam penggunaan sistem informasi (W. T. Wang & Wang, 2009) seperti pelatihan (*training*) dan bantuan layanan (*helpdesk*) (Mohammadi, 2015). Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah respon yang dirasakan oleh penerima atau pengguna terhadap proses implementasi atau penggunaan suatu sistem informasi. Manfaat bersih (*net benefit*) merupakan manfaat yang diperoleh pengguna dalam proses penggunaan sistem informasi (William H. Delone & McLean, 2003).

Kualitas Sistem (*System Quality*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kualitas sistem (KS) mengacu pada kualitas kinerja (proses) dari sistem informasi atau dapat dikatakan kualitas sistem mengacu pada karakteristik yang diharapkan dari suatu sistem informasi (Urbach & Muller, 2012).

Berdasarkan model teoritis *D&M IS Success Model* dinyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dalam keadaan ceteris paribus, kepuasan pengguna akan semakin tinggi jika kualitas sistem yang dirasakan semakin tinggi (Livari, 2005). Apabila pengguna (operator) merasakan bahwa sistem informasi (aplikasi SAIBA) yang digunakan mempunyai kualitas yang baik sebagaimana yang diharapkan (seperti sistemnya mudah digunakan, mudah dipelajari, handal, responnya cepat, integrasi dengan sistem lain berjalan dengan baik, aman, fleksibel) maka pengguna akan merasa puas.

Penelitian Livari (2005) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Y. S. Wang and Liao (2008), Urbach and Muller (2012), Al Athmay, dkk (2016) dan Oktal, dkk (2016) juga memperoleh hasil yang mendukung penelitian Livari (2005). Di Indonesia hasil yang sama juga diperoleh oleh Widodo, dkk (2013), Azwar, dkk (2017) dan juga Noviyanti (2017). Dari uraian diatas, maka dirumuskan hipotesis pertama sebagai berikut:

H1: Kualitas Sistem Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kualitas informasi (KI) mengacu pada kualitas dari output yang dihasilkan sistem informasi, yang pada umumnya berbentuk laporan. Menurut model teoritis *D&M IS Success Model*, kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dalam keadaan *ceteris paribus*, semakin tinggi kualitas laporan atau informasi yang dirasakan oleh pengguna, maka kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi juga akan semakin tinggi (Livari, 2005). Pengguna akan merasa puas apabila informasi atau laporan yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat dipahami dengan mudah, isinya lengkap, relevan, format atau bentuknya sesuai dengan peraturan serta akurat. Dari uraian tersebut, maka hipotesis kedua disusun sebagai berikut:

H2: Kualitas Informasi Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kualitas pelayanan (KP) merupakan kualitas dukungan yang diterima oleh pengguna dalam penggunaan sistem informasi (W. T. Wang & Wang, 2009) seperti pelatihan (*training*) dan bantuan layanan (*helpdesk*) (Mohammadi, 2015).

Berdasarkan model teoritis *Update D&M IS Success Model*, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, oleh karena itu dapat dikatakan, apabila pengguna aplikasi (operator) mendapatkan pelayanan yang baik dari penyedia sistem informasi maka akan timbul perasaan puas (*satisfaction*). Perasaan puas tersebut semakin tinggi dengan bertambahnya atau tingginya kualitas pelayanan yang diterima.

Penelitian Mohammadi (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan, begitu juga hasil dari Awwad and Al-Mohammad (2010) dan Oktal, dkk (2016). Di Indonesia penelitian Efendy (2013), Tjandra, dkk (2013) dan Noviyanti (2017) juga memperoleh hasil yang sejalan dengan penelitian Mohammadi (2015). Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis ketiga dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H3: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas Pendidikan dan Pelatihan (*Education and Training Quality*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kualitas pendidikan dan pelatihan (KPP) merupakan komponen atau konstruk baru yang ditambahkan oleh Hassanzadeh, dkk (2012). Kualitas pendidikan dan pelatihan

merupakan karakteristik atau kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna sistem informasi dalam hal pendidikan dan pelatihan (Mohammadi, 2015). Kualitas pendidikan dan pelatihan (*education and training quality*) mengacu kepada sejauh mana karakteristik (kualitas) pendidikan dan pelatihan yang diberikan oleh penyedia dapat membantu pengguna dalam implementasi sistem informasi.

Berdasarkan model teoritis Update *D&M IS Success Model* menyatakan bahwa kepuasan pengguna salah satunya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (pendidikan dan pelatihan), oleh karena itu dapat dikatakan, pengguna akan merasa puas apabila pendidikan dan pelatihan yang diterima dapat membantunya dalam penggunaan sistem informasi. Perasaan puas tersebut semakin tinggi dengan bertambahnya atau tingginya kualitas atau karakteristik pendidikan dan pelatihan yang diterimanya.

Penelitian Hassanzadeh, dkk (2012) menyatakan bahwa kualitas pendidikan positif mempengaruhi kepuasan individu. Hasil yang sama juga diperoleh oleh Kim, dkk (2012), Giovanni Mariani, dkk (2013) dan Mohammadi (2015) yang menyatakan bahwa *education and training quality* berpengaruh terhadap *satisfaction*. Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan hipotesis keempat sebagai berikut:

H4: Kualitas Pendidikan dan Pelatihan Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pengguna

Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dan Kinerja Pengguna (*User Performance*)

Kinerja pengguna (KiP) atau *user performance* merupakan manfaat yang diperoleh pengguna dalam proses menggunakan sistem informasi (William H. Delone & McLean, 2003) (Huang, dkk, 2015). Menurut model teoritis *D&M IS Success Model*, kepuasan pengguna mempunyai pengaruh atau dampak terhadap individu, dengan kata lain pengguna yang merasa puas akan terdorong untuk meningkatkan kinerjanya. Dampak individu berupa peningkatan kinerja ditandai dengan kecepatan kerja, produktivitas kerja, keefektifan dalam pekerjaan, dan kesederhanaan atau kemudahan dalam mengerjakan.

Hasil penelitian Livari (2005) menunjukkan kepuasan pengguna mempengaruhi secara signifikan dampak individu. Hasil yang sama juga dinyatakan oleh Huang, dkk (2015), Koh, dkk (2010), Jumardi, dkk (2015), Efendy (2013), dan juga Noviyanti (2017). Berdasarkan uraian diatas, maka disusunlah hipotesis kelima sebagai berikut:

H5: Kepuasan Pengguna Berpengaruh Positif terhadap Kinerja Pengguna.

3. METODE PENELITIAN

Sampel dan Pengumpulan Data

Populasi penelitian ini adalah operator aplikasi SAIBA instansi mitra kerja KPPN Semarang I dan KPPN Semarang II. Jumlah populasi berjumlah 227 operator (117 operator dari KPPN I dan 110 dari KPPN II). Pengambilan data responden dilakukan dengan menggunakan teknik sampling karena menghemat waktu, biaya dan sumber daya atau tenaga yang tersedia. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Jumlah unit sampel yang diambil dari populasi minimal 140 responden atau operator sebagaimana disampaikan oleh Krejcie and Morgan.

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan secara online melalui email, aplikasi *whatsapp*, *telegram*, *line*, *short message service* (SMS). Pengiriman kuesioner online dilakukan pada tanggal 13 Juli 2017 sampai dengan 27 Juli 2017 (15 hari kalender).

Jumlah kuesioner yang dikirimkan sebanyak 214, adapun kuesioner yang berhasil dikumpulkan sejumlah 170 (79,44%). Dari 170 data yang terkumpul, data yang dapat diolah atau dipakai sejumlah 147 kuesioner (86,47%), adapun 23 (13,53%) tidak diolah karena diisi oleh responden yang menyatakan belum pernah mengikuti diklat terkait SAIBA.

Model Penelitian

Hampir sebagian besar penelitian di bidang sistem informasi menggunakan model penelitian (Jogiyanto, 2008). Model penelitian yang dimaksud adalah model teoritis atau model logika yang merupakan penggambaran dari teori yang digunakan.

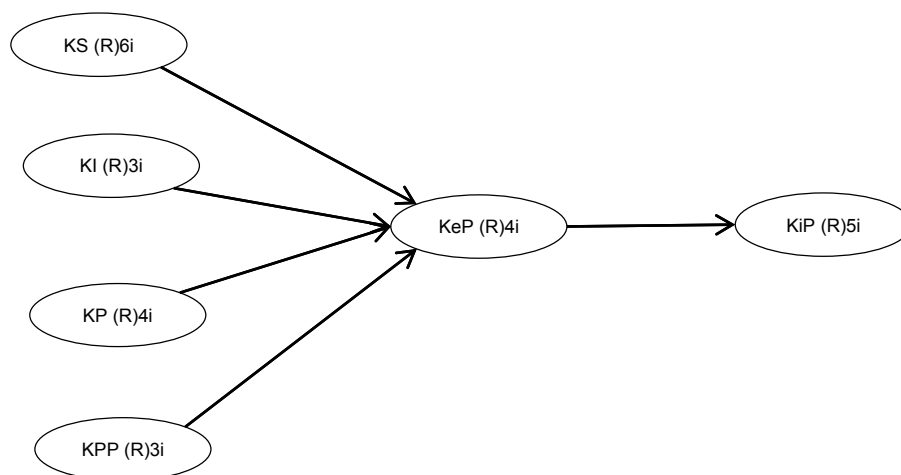
Kerangka atau model penelitian ini mengadopsi model teoritis dari *Update D&M IS Success Model* yang dimodifikasi. Modifikasi dilakukan dengan meniadakan variabel penggunaan (*use*) karena penggunaan SAIBA sifatnya wajib (*mandatory*). Peniadakan variabel tersebut mengacu pada penelitian Sorum, dkk (2012), Kim, dkk (2012), Tjandra, dkk (2013), Jumardi, dkk (2015) dan Yunis, dkk (2017). Peniadakan variabel *use* selaras dengan pernyataan Seddon and Kiew (1996) yang menyatakan bahwa variabel *use* pada sistem informasi yang bersifat wajib (*mandatory*) tidak relevan. Fleischman, dkk (2010) juga mengatakan bahwa pada sejumlah penelitian yang bersifat *voluntary* penggunaan

variabel *use* merupakan proxy yang baik bagi variabel *user satisfaction*, tapi tidak demikian bagi sistem yang bersifat mandatory.

Penambahan variabel kualitas pendidikan dan pelatihan merupakan perluasan dari variabel kualitas pelayanan. Variabel kualitas pendidikan dan pelatihan menjadi variabel tersendiri karena dominannya atau pentingnya proses pendidikan dan pelatihan dalam proses implementasi SAIBA sebagaimana telah diuraikan sebelumnya. Variabel kualitas pendidikan dan pelatihan diadopsi dari penelitian Hassanzadeh, dkk (2012) dan Mohammadi (2015).

Modifikasi selanjutnya adalah perubahan penggunaan nama variabel manfaat-manfaat bersih (*net benefit*) menjadi kinerja pengguna (*user performance*) karena menyesuaikan dengan batasan dalam penelitian ini yaitu hanya kinerja individu atau kinerja pengguna yang dalam penelitian ini adalah operator. Berdasarkan uraian diatas, maka model yang diusulkan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 3. Model atau Kerangka Penelitian yang Diusulkan



Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel dalam penelitian didasarkan pada indikator-indikator penelitian terdahulu. Variabel diukur menggunakan skala likert 5 poin. Nilai 1 diberikan untuk jawaban dengan skor yang terendah (Sangat Tidak Setuju/STS) dan nilai 5 untuk skor yang tertinggi (Sangat Setuju/SS). Jawaban tersebut mempunyai pengertian dari sangat negatif sampai dengan sangat positif.

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur variabel dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Indikator Pengukuran Variabel

Variabel	Indikator Pengukuran	Sumber Rujukan
Kualitas Sistem	mudah digunakan dan mudah dipelajari (<i>easy to use and easy to learn</i>)	Gable, dkk (2008)
	keandalan (<i>reliability</i>)	Livari (2005), Gable, dkk (2008)
	waktu respon (<i>response time</i>)	Livari (2005), Oktal, dkk (2016)
	integrasi (<i>integration</i>)	Livari (2005), Gable, dkk (2008)
	keamanan (<i>secure</i>)	Istianingsih and Wijanto (2008)
	keluwesan (<i>fleksibilitas</i>)	Livari (2005), Gable, dkk (2008)
Kualitas Informasi	lengkap (<i>completeness</i>) dan memadai	(Livari, 2005), (Azwar, dkk, 2017)
	relevan (<i>relevance</i>) sesuai dengan tugas dan tanggungjawab dalam pelaksanaan akuntansi instansi	Istianingsih and Wijanto (2008)
	bentuknya sesuai dengan aturan (<i>format</i>)	Livari (2005), Azwar, dkk (2017)
Kualitas Pelayanan	kesegeraan (<i>responsiveness</i>)	Delone and McLean (2003)
	keandalan (<i>reliability</i>)	Delone and McLean (2003)
	baik dan ramah	(Efendy, 2013)
	jaminan (<i>assurance</i>)	Y. S. Wang and Liao (2008)
Kualitas Pendidikan dan Pelatihan	kesesuaian materi diklat atau materi diklat memadai (<i>sufficient</i>)	W. T. Wang and Wang (2009)
	keandalan pemateri	Kim, dkk (2012)
	peningkatan pengetahuan	W. T. Wang and Wang (2009)
Kepuasan Pengguna	menikmati penggunaan (<i>enjoyable</i>)	Koh, dkk (2010)
	kepuasan keseluruhan (<i>overall satisfaction</i>)	Livari (2005)
	memenuhi harapan (<i>expected quality</i>)	Y. S. Wang and Liao (2008)
	kepuasan terhadap kemampuan aplikasi menghasilkan laporan (<i>satisfaction on system and information</i>)	Azwar, dkk (2017)
Kinerja Pengguna	kecepatan menyelesaikan pekerjaan (<i>efisiensi</i>)	Livari (2005)
	produktivitas pegawai (<i>individual productivity</i>)	Livari (2005)
	kinerja kerja (<i>job performance</i>)	Livari (2005)
	keefektifan pekerjaan (<i>job effectiveness</i>)	Livari (2005)
	kederhanaan atau kemudahan dalam pekerjaan (<i>job simplification</i>).	Livari (2005)

Sumber: data sekunder diolah, 2017

Teknik Analisis

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis statistik deskriptif dan SEM-PLS atau *Structural Equation Model-Partial Least Square* dengan menggunakan software WarpPLS versi 6.0. dan SPSS versi 22. Uji non respon bias

dilakukan terhadap kelompok responden yang merespon kuesioner sebelum batas yang ditentukan dengan kelompok yang melewati batas yang ditentukan.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis ini dilakukan untuk melihat nilai kisaran minimum dan maksimum teoritis dan aktual, nilai rata-rata (*mean*), dan simpangan baku (*standard deviation*) dari data penelitian. Adapun nilai statistik deskriptif disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Jumlah Indikator	Teoritis		Aktual		Standar Deviasi
		Kisaran	Mean	Kisaran	Mean	
Kualitas Sistem	6	6 - 30	18	18 - 30	25,51	3,00
Kualitas Informasi	3	3 - 15	9	11 - 15	13,20	1,33
Kualitas Pelayanan	4	4 - 20	12	11 - 20	17,08	2,18
Kualitas Diklat	3	3 - 15	9	9 - 15	13,06	1,52
Kepuasan Pengguna	4	4 - 20	12	12 - 20	17,55	1,92
Kinerja Pengguna	5	5 - 25	15	15 - 25	22,35	2,45

Sumber: Data primer diolah, 2017

Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pengujian model pengukuran dilakukan untuk menilai reliabilitas dan validitas instrumen yang digunakan dalam mengukur variabel. Pengujian outer model terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji validitas terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan. Untuk validitas konvergen, parameter yang digunakan adalah Nilai *loading factor* $>0,7$, Nilai *p* signifikan $<0,05$, dan Nilai AVE yang direkomendasikan adalah $>0,5$. Adapun validitas diskriminan dilakukan dengan melihat akar kuadrat *Average Variance Extracted* (AVE). Apabila nilai akar kuadrat AVE untuk tiap konstruk (variabel laten) lebih besar dibandingkan nilai korelasi antar konstruknya, maka dinyatakan memenuhi kriteria validitas diskriminan (Ghozali & Latan, 2016).

Untuk menguji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *cronbach's alpha* atau *composite reliability*. Nilai yang digunakan dalam *composite reliability* maupun *cronbach's alpha* lebih dari 0,7 (Sholihin & Ratmono, 2013), (Ghozali & Latan, 2016).

Tabel 3. Hasil Uji Model Pengukuran

Laten Variabel	Indikator	LF	P	AVE	CA	CR
Kualitas Sistem	KS1	0,729	<0,001	0,626	0,880	0,909
	KS2	0,821	<0,001			
	KS3	0,815	<0,001			
	KS4	0,807	<0,001			
	KS5	0,796	<0,001			
	KS6	0,776	<0,001			
Kualitas Informasi	KI1	0,866	<0,001	0,701	0,785	0,875
	KI2	0,859	<0,001			
	KI3	0,784	<0,001			
Kualitas Pelayanan	KP1	0,856	<0,001	0,772	0,901	0,931
	KP2	0,908	<0,001			
	KP3	0,865	<0,001			
	KP4	0,885	<0,001			
Kualitas Pendidikan dan Pelatihan	KPP1	0,891	<0,001	0,755	0,838	0,902
	KPP2	0,862	<0,001			
	KPP3	0,853	<0,001			
Kepuasan Pengguna	KeP1	0,892	<0,001	0,773	0,901	0,931
	KeP2	0,926	<0,001			
	KeP3	0,888	<0,001			
	KeP4	0,807	<0,001			
Kinerja Pengguna	KPP1	0,915	<0,001	0,836	0,951	0,962
	KPP2	0,930	<0,001			
	KPP3	0,888	<0,001			
	KPP4	0,909	<0,001			
	KPP5	0,930	<0,001			

Keterangan: (LF) *Loading Factor*, (P) *P Value*, (AVE) *Average Variance Extracted*, (CA) *Cronbach Alpha*, (CR) *Composite Reliability*.

Sumber: Data primer diolah (2017)

Tabel 4. Correlations Among l.vs with sq. rts of AVEs

	KS	KI	KP	KPP	KeP	KiP
KS	(0,791)	0,673	0,624	0,587	0,707	0,682
KI	0,673	(0,837)	0,621	0,686	0,690	0,756
KP	0,624	0,621	(0,879)	0,633	0,647	0,671
KPP	0,587	0,686	0,633	(0,869)	0,698	0,724
KeP	0,707	0,690	0,647	0,698	(0,879)	0,779
KiP	0,682	0,756	0,671	0,724	0,779	(0,915)

Sumber: Output Wrappls 6.0, diolah (2017)

Berdasarkan hasil output diatas dapat dilihat bahwa nilai akar kuadrat AVE (yang terletak pada garis diagonal) untuk setiap variabel lebih besar dari korelasi antar variabel, hal ini menunjukkan validitas diskriminan yang baik atau responden tidak mengalami kesulitan dalam menjawab pertanyaan kuesioner. Nilai (p value) korelasi variabel ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 5. P value for correlations

	KS	KI	KP	KPP	KeP	KiP
KS	1	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
KI	<0.001	1	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
KP	<0.001	<0.001	1	<0.001	<0.001	<0.001
KPP	<0.001	<0.001	<0.001	1	<0.001	<0.001
KeP	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	1	<0.001
KiP	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	1

Sumber: Output Wrappls 6.0, diolah (2017)

Model Struktural (*Inner Model*)

Tahapan selanjutnya dilakukan pengujian terhadap struktur model. Pengujian model struktural dilakukan untuk memprediksi hubungan kausal antar variabel atau pengujian hipotesis (Abdillah & Hartono, 2015). Dalam menilai model struktural dengan PLS, dapat menggunakan R^2 atau *adjusted* R^2 , serta Q^2 .

Tabel 6. Nilai *R-Square*, *Adj R Square* dan *Q Square*

Variabel Endogen	<i>R-Square</i>	<i>Adj R Square</i>	<i>Q Square</i>
Kepuasan Pengguna	0,677	0,667	0,678
Kinerja Pengguna	0,643	0,640	0,639

Sumber: Output WarpPLS 6.0, diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa *R-Square* variabel kepuasan pengguna sebesar 0,67 termasuk dalam kategori substansial atau model kuat, Nilai Q^2 sebesar 0,67 ($Q^2 > 0$) menunjukkan bahwa model yang digunakan memiliki *predictive relevance* yang kuat (Ghozali & Latan, 2016), (Sholihin & Ratmono, 2013). Adapun nilai p value dapat dilihat dalam tabel 8 atau gambar 4.

Pengujian fit model menggunakan WarpPLS 6,0 dapat dilihat pada output "*model fit and quality indices*", sebagaimana disajikan dalam tabel 7. Model penelitian telah memenuhi semua kriteria model fit, yaitu APC (*Average Path Coefficient*) dan ARS (*Adjusted R Squared*) signifikan dengan nilai p kurang atau lebih kecil dari 0,05. Demikian juga indikator AVIF sebesar 2,327 memenuhi syarat dibawah batasan 5.

Tabel 7. *Model Fit and Quality Indicators*

Model fit and quality indices

Average path coefficient (APC)=0,352, $P < 0,001$
Average R-squared (ARS)=0,660, $P < 0,001$
Average adjusted R-squared (AARS)=0,654, $P < 0,001$
Average block VIF (AVIF)=2,327, acceptable if ≤ 5 , ideally $\leq 3,3$
Average full collinearity VIF (AFVIF)=2,839, acceptable if ≤ 5 , ideally $\leq 3,3$
Simpson's paradox ratio (SPR)=1,000, acceptable if $\geq 0,7$, ideally = 1
R-squared contribution ratio (RSCR)=1,000, acceptable if $\geq 0,9$, ideally = 1
Statistical suppression ratio (SSR)=1,000, acceptable if $\geq 0,7$
Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=1,000, acceptable if $\geq 0,7$

Sumber: Output WarpPLS 6.0, 2017

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat bahwa model mempunyai fit yang baik dimana nilai p value untuk *average path coefficient* (APC) $< 0,05$ dan *average R-squared* (ARS) dan *average adjusted R-squared* (AARS) $> 0,05$. Begitu juga dengan *average block VIF* (AVIF) dan *average full collinearity VIF* yang dihasilkan yaitu $< 3,3$ yang berarti bahwa tidak ada masalah multikolinearitas antar indikator dan antar variabel. Untuk indeks SPR, RSCR, SSR dan NLB CDR menghasilkan nilai 1, yang berarti tidak ada masalah kausalitas dalam model.

Pengujian Hipotesis

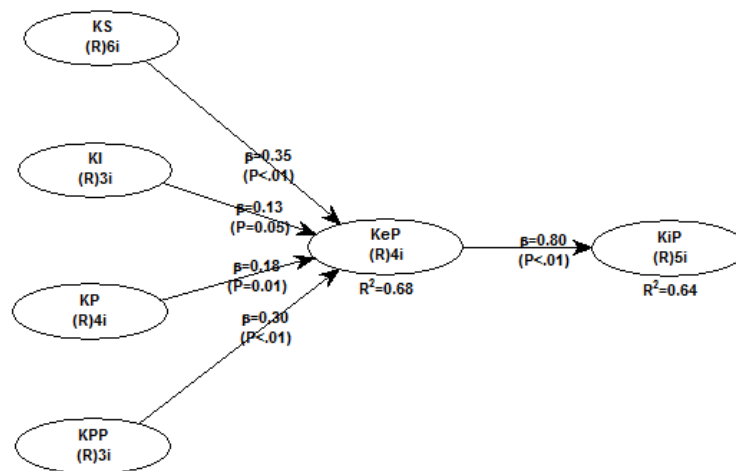
Pengujian hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini berguna untuk menilai signifikansi hubungan variabel laten eksogen dan variabel laten endogen dengan menghitung serta melihat pada besarnya p -value. Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 5%. Hasil pengujian hipotesis dilihat dari nilai *path coefficients* dan p -values. Hipotesis didukung apabila nilai *path coefficients* tersebut positif dan signifikan atau p value $< 0,05$, Nilai *path coefficients* dan p -values tersaji pada gambar 4 dan tabel 8.

Tabel 8. Output Path Coefficients and P-Values

Hipotesis	Path Coefficients	P-Values	Ket
KS terhadap KeP (H1)	0,35	$< 0,001$	Didukung
KI terhadap KeP (H2)	0,13	0,049	Didukung
KP terhadap KeP (H3)	0,17	0,014	Didukung
KPP terhadap KeP (H4)	0,23	$< 0,001$	Didukung
KeP terhadap KiP (H5)	0,80	$< 0,001$	Didukung

Sumber: Output WarpPLS 6,0, diolah, 2017

Gambar 4. Hasil analisis SEM-PLS



Kualitas Sistem Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pengguna

Pengujian menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem dari aplikasi SAIBA mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaannya (nilai p value <0,001 atau kurang dari 0,05), sehingga hipotesis kesatu (H1) yang menyatakan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna didukung.

Hal ini menunjukkan bahwa responden (pengguna) merasa bahwa aplikasi SAIBA merupakan sistem yang mudah digunakan dan mudah untuk dipelajari, sistemnya handal karena minimnya eror atau gangguan, mempunyai respon yang cepat, terintegrasi baik dengan sistem lain, mempunyai *back-up* untuk keamanan data serta mempunyai fleksibilitas dalam memperbaiki kesalahan.

Penerimaan diatas karena aplikasi SAIBA dibangun dengan database yang tersimpan dalam perangkat yang terinstall bukan pada database tersendiri atau terpusat sehingga akses terhadap database cepat dan mudah. Aplikasi SAIBA menyediakan fitur *back up* data sehingga keamanan data terjaga. Platform yang digunakan dalam aplikasi disamakan dengan sistem informasi lainnya, sehingga integrasi antar sistem informasi dapat berjalan dengan baik. Hasil uji beda juga memperlihatkan bahwa tidak terdapat perbedaan persepsi responden, baik yang mempunyai latar belakang informatika dengan yang tidak mempunyai latar belakang informatika, hal ini menandakan bahwa responden menilai bahwa aplikasi SAIBA mudah digunakan dan mudah dipelajari. Berdasarkan uraian diatas, dapat dikatakan, secara umum pengguna merasa bahwa kualitas sistem aplikasi SAIBA yang digunakan memuaskan atau baik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan model teoritis *D&M IS Success Model* dan *Update D&M IS Success Model* yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini sejalan dengan penelitian Livari (2005), Y. S. Wang and Liao (2008), Urbach and Muller (2012), Al Athmay, dkk (2016) dan Oktal, dkk (2016). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan di Indonesia yaitu Widodo, dkk (2013), Efendy (2013), Azwar, dkk (2017) dan juga Noviyanti (2017), tetapi tidak sejalan dengan penelitian McGill, dkk (2003) dan Y. S. Wang and Liao (2008)

Kualitas Informasi Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil pengujian hipotesis memperlihatkan bahwa kualitas informasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penggunanya (nilai p value <0,049 atau kurang dari 0,05), sehingga hipotesis kedua (H2) yang menyatakan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna didukung.

Hal ini menunjukkan bahwa responden merasakan bahwa laporan yang dihasilkan oleh aplikasi SAIBA memadai dan lengkap yaitu terdiri dari laporan keuangan instansi yang diperlukan dalam penyusunan laporan keuangan tingkat kuasa pengguna anggaran yang terdiri dari neraca, LO, LRA, dan LPE. Responden juga merasa bahwa laporan yang dihasilkan oleh aplikasi SAIBA sesuai atau relevan dengan apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya serta formatnya sesuai dengan peraturan. Aplikasi SAIBA dibuat untuk menghasilkan laporan keuangan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas anggaran yang telah digunakan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan model teoritis *D&M IS Success Model* dan *Update D&M IS Success Model* yang menyatakan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini sejalan dengan penelitian Livari (2005), Y. S. Wang and Liao (2008), Al Athmay, dkk (2016) dan Oktal, dkk (2016). Hasil ini juga mendukung penelitian yang dilakukan di Indonesia seperti Efendy (2013), dan juga Noviyanti (2017) tetapi tidak sejalan dengan hasil penelitian McGill, dkk (2003) dan Azwar, dkk (2017).

Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pengguna

Pengujian menunjukkan hasil kualitas dukungan berupa pelayanan dari penyedia aplikasi SAIBA mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunanya (nilai p value <0,014 atau kurang dari 0,05), sehingga hipotesis tiga (H3)

yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna didukung. Hal ini mencerminkan bahwa responden merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dalam rangka implementasi aplikasi SAIBA. Jawaban responden tersebut menunjukkan bahwa responden merasa bahwa pelayanan yang diberikan bagian *helpdesk/frontliner* baik dan ramah, responsive dan cepat. Petugas yang menangani atau bertugas juga mempunyai kemampuan yang baik dalam menyelesaikan masalah atau eror yang terjadi, sehingga responden merasa aman dan menaruh kepercayaan pada petugas *helpdesk/frontliner* tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan atau dukungan dari *helpdesk/frontliner* memberikan kepuasan bagi pengguna aplikasi SAIBA.

Pelayanan merupakan salah satu nilai dalam Kementerian Keuangan, oleh karena itu KPPN sebagai mitra kerja dari instansi atau satuan kerja Kementerian Negara/ Lembaga yang berada dalam wilayahnya akan memberikan pelayanan sebaik-baiknya agar dapat memberikan kepuasan kepada pemangku kepentingan, termasuk didalamnya adalah para pengguna atau operator aplikasi SAIBA. Standar pelayanan KPPN juga sudah mendapat pengakuan ISO 9001:2008 (*International Best Practice* untuk manajemen mutu pelayanan) dari *British Standards Institution* (BSI). Hasil uji beda juga menunjukkan tidak ada beda antara kualitas pelayanan dari KPPN Semarang I yang belum berpredikat WBBM dan KPPN Semarang II yang sudah berpredikat WBBM dengan nilai sigma 0,868. Hal ini menandakan bahwa KPPN (KPPN Semarang I dan KPPN Semarang II) sudah mempunyai standar pelayanan yang baik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan model teoritis *Update D&M IS Success Model* yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini sejalan dengan penelitian Mohammadi (2015) , Awwad and Al-Mohammad (2010) dan Oktal, dkk (2016), tetapi tidak sejalan dengan penelitian Huang, dkk (2015). Di Indonesia, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Efendy (2013), Tjandra, dkk (2013) dan juga Noviyanti (2017).

Kualitas Pendidikan dan Pelatihan Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan dukungan berupa pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunanya (nilai p value <0,001 atau kurang dari 0,05), sehingga hipotesis empat (H4)

yang menyatakan kualitas pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna didukung.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas dukungan berupa pendidikan dan pelatihan memberikan kepuasan dalam proses implementasi aplikasi SAIBA. Responden setuju bahwa materi yang diberikan dalam pendidikan dan pelatihan sesuai dengan kebutuhan implementasi SAIBA, disamping itu responden juga merasa bahwa pengajar atau instruktur mempunyai kemampuan atau pengetahuan yang baik. Responden juga merasa pengetahuan terkait SAIBA meningkat setelah mengikuti pendidikan dan pelatihan. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa responden merasa puas atas dukungan dalam hal pendidikan dan pelatihan.

Penerimaan hipotesis ini juga didukung oleh hasil uji beda yang dilakukan pada subbab sebelumnya. Uji beda dilakukan terhadap responden yang mempunyai latar belakang pendidikan informatika dengan yang tidak punya latar belakang informatika dan uji beda terhadap responden yang mempunyai latar belakang pendidikan akuntansi dan yang tidak mempunyai latar belakang akuntansi. Hasil yang di dapat menunjukkan kesimpulan bahwa tidak ada beda pada uji tersebut. Hal ini dapat dikatakan bahwa kualitas pendidikan dan pelatihan terkait implementasi SAIBA mempunyai pengaruh yang baik atau kualitas pendidikan dan pelatihan sesuai dengan harapan pengguna, sehingga pengguna mempunyai persepsi yang sama terkait kualitas sistem dan kualitas informasi aplikasi SAIBA walaupun mempunyai latar belakang pendidikan yang berbeda.

Hasil penelitian ini sesuai dengan model teoritis *Update D&M IS Success Model* yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang salah satunya berisi pelayanan dalam hal pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini sejalan dengan penelitian Hassanzadeh, dkk (2012), Kim, dkk (2012), Giovanni Mariani, dkk (2013) dan Mohammadi (2015).

Kepuasan Pengguna Berpengaruh Positif terhadap Kinerja Pengguna

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pengguna (nilai p value <0,001 atau kurang dari 0,05). Hal ini mencerminkan bahwa responden setuju bahwa penggunaan aplikasi SAIBA dapat membuat pekerjaan menjadi lebih cepat selesai, lebih mudah dan sederhana. Penggunaan aplikasi SAIBA juga meningkatkan efektivitas serta meningkatkan produktivitas yang kemudian dapat meningkatkan kinerja penggunanya. Apabila

pengguna sistem informasi merasa puas terhadap kinerja dari sistem informasi yang digunakan, puas terhadap laporan yang dihasilkan serta puas terhadap pelayanan yang diterima dalam proses implementasi sistem informasi maka dia akan bekerja dengan lebih baik, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerjanya.

Hasil ini sesuai dengan model teoritis *D&M IS Success Model* dan *Update D&M IS Success Model* yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap dampak individual (kinerja pengguna). Hasil ini sejalan dengan penelitian Livari (2005), Huang, dkk (2015), Rana, dkk (2013), Jumardi, dkk (2015), dan juga Noviyanti (2017), tetapi tidak sejalan dengan penelitian Azwar, dkk (2017) dan McGill, dkk (2003).

5. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk melihat dan menganalisis pengaruh implementasi aplikasi SAIBA yang diproyeksikan melalui kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kualitas pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan dan kinerja pengguna dengan menggunakan persepsi operator aplikasi SAIBA.

Secara umum, hasil pengujian menunjukkan bahwa semua hipotesis didukung, hal ini menunjukkan bahwa aplikasi SAIBA sebagai sebuah sistem sudah dianggap mempunyai kriteria yang baik atau sesuai dengan harapan pengguna. Keadaan tersebut terlihat dari hubungan atau pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan dan kinerja pengguna. Implementasi aplikasi SAIBA juga secara umum sudah berjalan dengan baik, hal tersebut bisa dilihat dari hubungan atau pengaruh variabel-variabel yang diproyeksikan terhadap kepuasan pengguna dan kinerja pengguna.

Keterbatasan dan Saran

Penelitian ini tidak terlepas dari kekurangan dan keterbatasan yang diharapkan menjadi masukan dan dapat diatasi pada penelitian selanjutnya. Tingkat atau respon pengisian kuesioner belum optimal karena dilakukan bertepatan dengan penyusunan LKKL semester I. Penelitian selanjutnya diharapkan agar waktu penyampaian kuesioner dapat memilih memilih waktu yang tepat dalam pengumpulan data.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melengkapi penyampaian kuesioner secara offline, karena masih terdapat operator aplikasi SAIBA yang kurang memiliki pengetahuan mengenai teknologi informasi walaupun jumlahnya kecil.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kualitas pendidikan dan pelatihan secara signifikan mempengaruhi kepuasan dan kinerja pengguna walaupun mempunyai koefisien yang berbeda satu sama lain, oleh karena itu pengembangan sistem informasi atau aplikasi SAIBA harus memperhatikan faktor-faktor tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi SAIBA dan implementasinya secara umum dianggap sudah baik, tetapi jika melihat koefisien yang berbeda-beda antara variabel yang satu dan lainnya maka perlu perhatian dari pemerintah untuk peningkatan aplikasi SAIBA.

Berdasarkan sebaran jawaban kuesioner yang terkumpul terdapat indikator atau kriteria yang perlu ditingkatkan karena nilai yang diberikan responden lebih kecil atau lebih rendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Indikator kualitas sistem yang perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan adalah keandalan atau minimnya error atau gangguan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Al Athmay, A. A. A., Fantazy, K., & Kumar, V. (2016). E-Government Adoption and User's Satisfaction: An Empirical Investigation. *EuroMed Journal of Business*, 11(1), 57-83.
- Awwad, M. S., & Al-Mohammad, S. M. (2010). Assessing Online Registration System's (ORS) Success: An Application of DeLone and McLean's Model of Information Systems success. 15(2), 1-19.
- Azwar, Amriani, T. N., & Subekan, A. (2017). Evaluasi atas Implementasi Aplikasi Sistem Akuntansi Instansi Basis Akruwal (SAIBA) pada Mitra Kerja KPPN Gorontalo dan Marisa. *Jurnal Tata Kelola & Akuntabilitas Keuangan Negara*, 2(2), 111-135.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information systems research*, 3(1), 60-95.
- 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.
- Efendy, L. (2013). *Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi Kuasa Pengguna Anggaran*. (S2), Universitas Indonesia, Depok. (Tidak Dipublikasikan)

- Fleischman, G., Walker, K., & Johnson, E. (2010). A Field Study of User Versus Provider Perceptions of Management Accounting System Services. *International Journal of Accounting & Information Management*, 18(3), 252-285.
- Gable, G. G., Sedera, D., & Chan, T. (2008). Re-Conceptualizing Information System Success: The IS-Impact Measurement Model. *Journal of the association for information systems*, 9(7), 377.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2016). *Partial Least Squares Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPLS 5.0* (Third ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giovanni Mariani, M., Curcuruto, M., & Gaetani, I. (2013). Training Opportunities, Technology Acceptance and Job Satisfaction: a Study of Italian Organizations. *Journal of Workplace Learning*, 25(7), 455-475.
- Hassanzadeh, A., Kanaani, F., & Elahi, S. (2012). A Model for Measuring E-Learning Systems Success in Universities. *Expert Systems with Applications*, 39(12), 10959-10966.
- Huang, Y.-M., Pu, Y.-H., Chen, T.-S., & Chiu, P.-S. (2015). Development and Evaluation of the Mobile Library Service System Success Model: a Case Study of Taiwan. *The Electronic Library*, 33(6), 1174-1192.
- Istianingsih, & Wijanto, S. H. (2008). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi*. Paper presented at the SNA XI, Pontianak.
- Jogiyanto. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Jogiyanto. (2008). *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Jumardi, R., Nugroho, E., & Hidayah, I. (2015). Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Skripsi Pada Program Studi Teknik Informatika Universitas Pembangunan Nasional" Veteran" Yogyakarta. In: Universitas Gadjah Mada.
- Kim, K., Trimi, S., Park, H., & Rhee, S. (2012). The Impact of CMS Quality on the Outcomes of E-Learning Systems in Higher Education: An Empirical Study. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, 10(4), 575-587.
- Koh, C. E., Prybutok, V. R., Ryan, S. D., & Wu, Y. (2010). A Model for Mandatory Use of Software Technologies: An Integrative Approach by Applying Multiple Levels of Abstraction of Informing science. *Informing Science: the International Journal of an Emerging Transdiscipline*, 13(1), 177-203.
- Livari, J. (2005). An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success. *ACM Sigmis Database*, 36(2), 8-27.
- McGill, T., Hobbs, V., & Klobas, J. (2003). User Developed Applications and Information Systems Success: A Test of DeLone and McLean's Model. *Information Resources Management Journal*, 16(1), 24-45.
- Mohammadi, H. (2015). Investigating Users' Perspectives on E-Learning: An Integration of TAM and IS Success Model. *Computers in Human Behavior*, 45, 359-374.
- Noviyanti (Cartographer). (2017). Mengukur Kesuksesan Sistem Akuntansi Basis Akrua (SAIBA) Menggunakan Model DeLONE & McLEAN

- Oktal, O., Oktal, O., Alpu, O., Alpu, O., Yazici, B., & 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.
- Platisa, G., & Balaban, N. (2009). Methodological aproach to evaluation of information system functionality performances and importance of successfulness factor analysis. *The International Scientific Journal of Management Information System*, 4(2), 11-17.
- Pratasari, Y. (2014). *Gambaran Umum Akuntansi Berbasis Akrua*. Jakarta: Kementerian Keuangan.
- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., & Williams, M. D. (2013). Evaluating Alternative Theoretical Models for Examining Citizen Centric Adoption of E-Government. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 7(1), 27-49.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2015). *Accounting information systems* (13th ed.): Pearson Education.
- Seddon, P. B., & Kiew, M.-Y. (1996). A Partial Test and Development of DeLone and McLean's Model of IS Success. *Australasian Journal of Information Systems*, 4(1).
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0 Untuk Hubungan Nonlinier Dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Sorum, H., Medaglia, R., Andersen, K. N., Scott, M., & DeLone, W. (2012). Perceptions of information system success in the public sector: Webmasters at the steering wheel? *Transforming Government: People, Process and Policy*, 6(3), 239-257.
- Tjandra, B. W., Indrawati, & Rahayu, S. P. (2013). The Impact of System Quality, Information Quality, and Service Quality to Users Satisfaction on Knowledge Management System (Case Study in Kampiun System of Telkom Indonesia). *QJournal*, 1.
- Urbach, N., & Muller, B. (2012). The Updated DeLone and McLean Model of Information Systems Success. In *Information System Theory* (pp. 1-18): Springer.
- Wang, W. T., & Wang, C.-C. (2009). An Empirical Study of Instructor Adoption of Web-Based Learning Systems. *Computers & Education*, 53(3), 761-774.
- Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). Assessing eGovernment Systems Success: A Validation of the DeLone and McLean Model of Information Systems Success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717-733.
- Widodo, T. W., Handayani, S. R., & Saifi, M. (2013). Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Usaha Kecil Menengah Bidang Usaha Warnet di Kota Malang). *PROFIT (JURNAL ADMINISTRASI BISNIS)*, 7(1).
- Yunis, R., Ibsah, F. L., & Arisandy, D. (2017). Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) pada SD Kabupaten Batu Bara. *JSM (Jurnal SIFO Mikroskil)*, 18(1), 71-82.
- Zmud, R. W. (1979). Individual Differences and MIS Success: A Review of the Empirical Literature. *Management science*, 25(10), 966-979.