JAMBURA ECONOMIC EDUCATION JOURNAL
Volume 6 No. 2 July Tahun 2024
E-ISSN: 2656-4378 *P-ISSN:* 2655-5689
https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jej/index,

Memahami Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna SAKTI Terhadap Kualitas Laporan Keuangan: Perspektif Model Delone dan McLean

La Ode Sumail*[1)], Syamsul Ridjal[2)], Deni[3)]
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar (STIEM) Bongaya[1-3]
Email : laodesumail.stiem@gmail.com*

ABTRACT

This study validates the factors of SAKTI user satisfaction on the quality of financial reports in the perspective of the Delone and McLean model. A total of 80 respondents, namely 22 civil servants and 58 TNI officers as users of the SAKTI application at the Kudam XIV Hasanuddin Office as well as the research sample. In consideration of the limited number of samples as well as getting a mapping of which indicators have the highest weight and the lowest weight, data analysis uses SmartPLS software. The results found that system quality has a positive and significant effect on user satisfaction. Information quality has no significant effect on user satisfaction. Perceived usefulness has a significant effect on user satisfaction but the direction is negative. Then, user satisfaction has a positive and significant effect on the quality of financial reports.

Keywords*: System, information, usability, satisfaction, financial statements.*

ABSTRAK

Studi ini menvalidasi factor-faktor kepuasan pengguna SAKTI terhadap kualitas laporan keuangan dalam perspektif model Delone dan McLean. Sebanyak 80 responden yakni PNS berjumlah 22 orang dan aparat TNI sebanyak 58 orang sebagai pengguna aplikasi SAKTI pada Kantor Kudam XIV Hasanuddin sekaligus sebagai sampel penelitian. Atas pertimbangan keterbatasan jumlah sampel sekaligus mendapatkan pemetaan indikator mana yang memiliki bobot tertinggi dan bobot terrendah maka analisis data menggunakan software SmartPLS. Hasil menemukan bahwa kualitas system berpengaruh positif dan signfikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepauasan pengguna. Persepsi kegunaan berpengaruh signfinikan terhadap kepuasan pengguna namun arahnya negatif. Kemudian, kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signfikan terhadap kualitas laporan keuangan.

Kata Kunci: Sistem, informasi, kegunaan, kepuasan, laporan keuangan

PENDAHULUAN

Praktisi keuangan termasuk institusi pemerintah, serta akademisi tertarik dengan model Delone dan McLean (1992, 2003) terutama menginvestigasi tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI). SAKTI merupakan pengembangan instrument pengelolaan keuangan negara yang baru (*New Management Tools*) berbasis teknologi sekaligus sebagai bentuk implementasi dari *Integrated Financial Management Information System* (IFMIS) tidak saja mencetak kualitas laporan keuangan (Pérez-Méndez & Machado-Cabezas, 2015) bahkan melahirkan opini public Wajib Tanpa Pengecualian (WTP). Tanpa mengurangi validitas dari aplikasi sebelumnya seperti SAS, Simak BMN dan SAIBA yang masih menjagokan *cash basic* saja dimana potensi kecurangan sangat tinggi, maka terlahir aplikasi SAKTI yang mengedepankan *acrual basic* dengan harapan menutup potensi kecurangan dan melahirkan kualitas laporan keuangan bersandarkan model Delone dan McLean. Meskipun kesuksesan sistem informasi (*information systems* atau IS) telah mendapat banyak perhatian dalam literatur IS, namun kegagalan masih kurang mendapat perhatian (Mustafa et al., 2020), terkhusus dengan kepuasan pengguna. Penelitian ini secara empiris memvalidasi model kegagalan layanan digital terhadap kepuasan pengguna untuk pengguna aplikasi SAKTI saja dengan mengintegrasikan model Delone dan McLean. Oleh karena itu, memahami factor-faktor kepuasan pengguna SAKTI terhadap kualitas laporan keuangan dalam perspektif Delone dan McLean menjadi penting diteliti.

Kebanyakan peneliti hanya berfokus pada faktor kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan saja terhadap kepuasan pengguna (AbdelKader & Sayed, 2022), padahal masih banyak factor lain yang turut mempengaruhi kepuasan pengguna. Karena kepuasan pengguna dianggap sebagai salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan adopsi sistem baru (Aldholay et al., 2018), pula kepuasan pengguna telah digunakan secara luas sebagai ukuran di bidang IS. Bahkan (Gaardboe et al., 2017), menegaskan bahwa kepuasan pengguna mengacu pada sejauh mana pengguna menganggap sebuah sistem berguna dan ingin menggunakannya lagi. Sementara ahli IS seperti (Gonzales & Wareham, 2019) memaknai bahwa kepuasan pengguna sistem terkait dengan kecepatan sistem, jumlah fungsi, kualitas dan format. Hal ini juga telah dimanai oleh praktisi keuangan di institusi pemerintah bahwa sejauh mana pengguna SAKTI merasa puas dengan keputusan mereka untuk menggunakannya dan seberapa baik hal itu memenuhi harapan mereka terutama melahirkan kualitas laporan keuangan.

Sejumlah penelitian telah menunjukkan bahwa kepuasan pengguna ditentukan oleh kualiatas sistem. Sebagai contoh, (AbdelKader & Sayed, 2022; Alyoussef, 2023; Gaardboe et al., 2017; Lee & Chung, 2009) melaporkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ini

menunjukkan bahwa semakin baik kualitas system semakin tinggi kepuasan pengguna. Namun, (Gonzales & Wareham, 2019; Lwoga, 2013; Rahi & Abd.Ghani, 2019) melaporkan hal berbeda bahwa kualitas system yang baik dapat menurunkan kepuasan pengguna. Bahkan (Roky & Meriouh, 2015) menemukan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepauasan pengguna. Artinya, kepuasan pengguna tidak dikontribusi oleh kualitas sistem. Selain ditentukan kualitas system, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh tingkat kualitas informasi. Studi (Gaardboe et al., 2017; Rahi & Abd.Ghani, 2019; Roky & Meriouh, 2015; Tam & Oliveira, 2016) menemukan bahwa kualitas informasi baik dapat menciptakan kepuasan pengguna. Sementara, (Lutfi, 2023; Sebetci & Çetin, 2016) menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti bahwa kualitas informasi bukan faktor penting dalam mendorong kepuasan pengguna.

Membaca model dan hasil penelitian sebelumnya, hanya satu studi yang mencoba yang mengungkap keterkaitan antara persepsi kegunaan atas IS dengan kepuasan pengguna. Misalnya, (Hadji & Degoulet, 2016) mencoba mengembangkan model Delone dan McLean dengan meletakan persepsi kegunaan sebagai variable penentu kepuasan pengguna. Pada kebanyakan studi sebelumnya, kepuasan pengguna semata-mata ditentukan hanya kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan sehingga model penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya. Sebab, tingkat kepuasan pengguna akan lebih bermakna bila seorang pengguna aplikasi IS seperti aplikasi SAKTI telah mempersepsikan tingkat kegunaan yang signifikan sehingga meningkatkan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, persepsi kegunaan menjadi penting dalam membentuk tingkat kepuasan pengguna selain kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan.

Selain itu, sejumlah penelitian telah menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berdampak pada kinerja dalam berbagai konteks dan aplikasi teknologi terutama dalam mencetak kualitas laporan keuangan. Sebagai contoh (Aldholay et al., 2018; Isaac et al., 2017) melaporkan bahwa kepuasan pengguna secara signifikan mempengaruhi dampak kinerja. (Sebetci & Çetin, 2016) menemukan hubungan yang signifikan yang sama antara kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Namun, Daud dkk. (2011) melaporkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pengguna dan dampak kinerja. Secara khusus, studi (Ginanjar, 2021; Margaretha et al., 2024; Nasution & Nasution, 2022) menemukan bahwa aplikasi SAKTI dapat melahirkan kualitas laporan keuangan berbasis acrual dan berpotensi mendapastkan opini WTP. Dengan demikian, model penelitian ini terbagi dua bagian sekaligus menjadi pembeda dengan penelitian sebelumnya, yakni: Pertama, menghubungkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan persepsi kegunaan dengan keuasan pengguna. Kedua, menghubungkan kepuasan pengguna dengan kualitas

laporan keuangan. Sebagai bagian dari kebaruan studi ini, pengukuran variabel menggunakan indikator berbeda dengan peneliti sebelumnya yang merujuk pada teori, kondisi objektif dan logic (Ferdinand, 2017 dan Solimun, 2017).

METODE PENELITIAN

Sebanyak 80 responden yakni PNS berjumlah 22 orang dan aparat TNI sebanyak 58 orang sebagai pengguna aplikasi SAKTI pada Kantor Kudam XIV Hasanuddin sekaligus sebagai sampel penelitian. Selain wawancara, instrument kuisioner menjadi andalan untuk mendapatkan informasi yang valid. Sebelum kuesioner dibagikan, diawali dengan uji validitas (minimal r ≥ 0,30) dan uji reliabilitas (koefisien *alpha* (*Cronbach* 0,60 atau lebih). Dalam kuesioner memuat butir-butir pertanyaan secara sistematis dan realistis dengan rentang 1 sampai dengan 5, sebagai berikut: 1 = Sangat Tidak Setuju; 2 = Tidak Setuju; 3 = Cukup Setuju; 4 = Setuju dan 5 = Sangat Setuju. Nilai skor tersebut kemudian dikaitkan secara langsung untuk interpretasi rata-rata skor dari variabel yang diukur. Jika nilai dari variabel yang diukur berupa kontinum rendah-tinggi atau baik-buruk, maka kriteria yang dapat digunakan sebagai berikut (Solimun,dkk 2017):1-1.5 = sangat rendah/sangat jelek;1.5> -2.5 = rendah/jelek; 2.5> - 3.5 = sedang; 3.5> - 4.2 = tinggi/baik dan 4.5 = sangat tinggi/sangat baik.

Tahap berikutnya, menentukan indikator setiap variabel yang mengacu pada teori, realitis dan logic. Seperti, penggunaan indikator kualitas sistem merujuk konsep (AbdelKader & Sayed, 2022) maka kualitas system diukur dengan (1) integrasi, (2) fleksibilitas, (3) kecepatan akses, (4) keamanan dan (5) keandalan sistem. Kemudian, pengukuran kualitas informasi mengacu pada konsep (Alyoussef, 2023) dimana indikator kualitas informasi adalah (1) kelengkapan, (2) konsisten, (3) akurat, (4) ketepatan waktu dan (5) format. Selanjutnya, indicator pesepsi kegunaan mengacu pada konsep (Hadji & Degoulet, 2016) yaitu (1) kemudahan, (2) manfaat, dan (3) menambah produktifiotas kerja. Sementara, kepuasan pengguna menggunakan konsep dari (Lutfi, 2023) dengan indikator adalah (1) kecukupan, (2) efesiensi, (3) keefektifan, dan (4) kenikmatan. Terakhir, variable kualitas laporan keuangan menggunakan konsep (Fitriani et al., 2022) dengan indikator (1) relevan, (2) objektif, (3) dapat dibandingkan dan (4) dapat dipahami.

Atas pertimbangan keterbatasan jumlah sampel sekaligus mendapatkan pemetaan indikator mana yang memiliki bobot tertinggi dan bobot terrendah maka analisis data menggunakan software SmartPLS mulai dari pengukuran model (*outer model*), struktur model (*inner model*) dan pengujian hipotesis (Ghozali, 2014).

HASIL PENELITIAN

Demografi: Karakteristik pengguna SAKTI berdasarkan jenis kelamin pria sebanyak 46 orang dengan persentase sebesar 56.8% sedangkan jenis kelamin wanita sebanyak 34 orang dengan persentase sebesar 42.0%. Jadi, dapat disimpulkan bahwa mayoritas PNS dan apparat TNI berjenis kelamin pria. Selanjutnya, karakteristik berdasarkan usia <20-30 tahun sebanyak 18 orang dengan tingkat persentase 22.2%, usia 31-40 tahun sebanyak 32 orang dengan persentase sebesar 39.5%, dan usia 41-50 tahun sebanyak 30 orang dengan persentase sebesar 37.0%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas usia PNS dan apparat TNI berusia 31-40 tahun.

Tabel 1. Demografi PNS pada Kantor Kudam XIV Hasanuddin

Demografi	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin:		
Pria	46	56.8
Wanita	34	42.0
Umur:		
<20-30	18	22.2
31-40	32	39.5
41-50	30	37.0
Pendidikan:		
SMA	61	75.3
Sarjana	12	14.8
Magister	7	8.6

Sumber: Kantor Kudam XIV Hasanuddin, 2024

Kemudian, PNS dan apparat TNI yang berpendidikan SMA sebanyak 61 orang dengan persentase sebesar 75.3%, Sarjana sebanyak 12 orang dengan persentase sebesar 14.8%, dan Magister sebanyak 7 orang dengan persentase sebesar 8.6%. Dengan demikian, pendidikan PNS dan apparat TNI didominasi oleh pendidikan SMA.

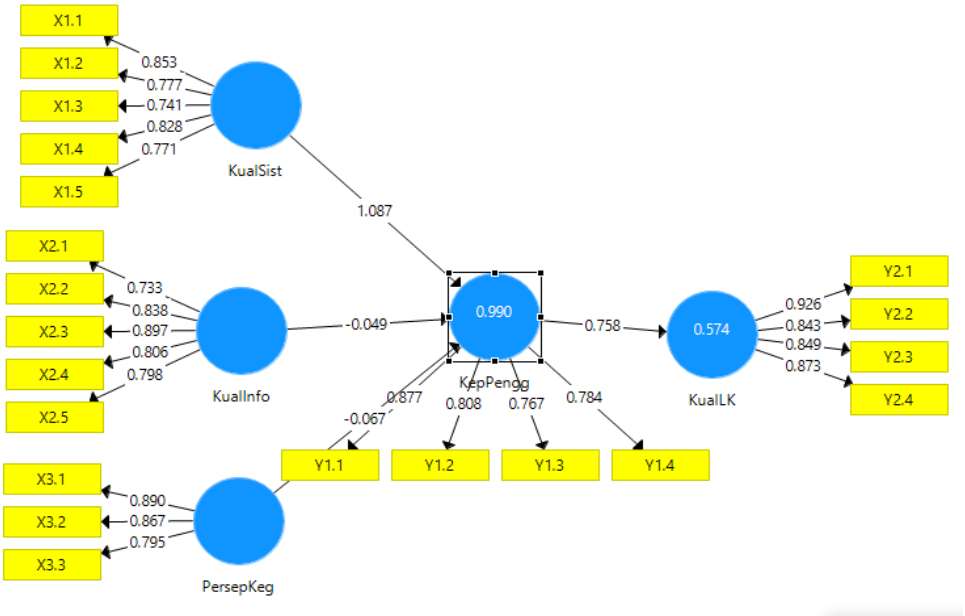
Loading Faktor *(Outor Loadings)* dan *Collineritas Statistic* (VIF): Dalam analisis SEM-PLS langkah pertama menentukan loading faktor apakah terpenuhi atau tidak. Pandangan Hair et al., (2020); Hair Jr et al., (2017) menggunakan LF ≥ 0,70 dapat diterima. Pendapat lainnya menurut Chin (1998), nilai LF ≥ 0,60 dapat diterima. Pada Tabel 2 dan Gambar 1 dinyatakan bahwa Loading Faktor dari semua indicator memenuhi kriteria yang ditetapkan karena berada diatas 0,70 sehingga layak dianalisis selanjutnya. Pemeriksaan ini dapat dilihat dari VIF (*Variance Inflated Factor*). Bila VIF > 5, Hair et al., (2020) menunjukan ada multikolinier atau sebaliknya VIF < 5 maka gejala multikolinier dapat diabaikan (rendah). Tabel 2 menujukkan bahwa tidak ada gejala multikolinier.

Tabel 2. Loading Faktor, Rerata Skor dan VIF

Indikator	Kualitas sistem	Kualitas informasi	Persepsi kegunaan	Kepuasan pengguna	Kualitas laporan keuangan	Rerata skor	VIF
Integrasi	**0.853**					4.0	2.636
Fleksibilitas	0.777					3.8	2.263
Kecepatan akses	0.741					3.5	1.611
Keamanan	0.828					3.6	2.517
Keandalan	0.771					3.8	1.738
Kelengkapan		0.733				4.0	1.553
Konsisten		0.838				3.0	1.691
Akurat		**0.897**				3.5	2.428
Ketepatan waktu		0.806				3.3	3.411
Format		0.798				3.5	2.421
Kepercayaan atas kemudahan			**0.890**			3.	1.939
Bermanfaat atas pekerjaan			0.867			4.0	2.175
Menambah produktifitas kerja			0.795			3.8	2.020
Kecukupan				**0.877**		3.6	1.504
Efesiensi				0.808		3.5	2.636
Keefektifan				0.767		3.8	2.237
Kenikmatan				0.784		4.0	1.611
Relevan					**0.926**	4.0	1.492
Objektif					0.843	3.4	2.270
Dapat dibandingkan					0.849	3.8	3.661
Dapat dipahami					0.873	3.8	2.428

Sumber: Output PLS, 2024

Gambar 1. Model Hasil Loading Faktor



Internal Konsistensi (*Composite Reliability*): Menurut Hair et al., (2020), nilai minimum Composite Reliability adalah 0,70, namun dalam Hair et al (2019) untuk studi eksplorasi nilai Composite Reliability antara 0,60–0,70 dapat diterima. Tujuannya, mengetahui tingkat internal konsistensi reliabilitas yang ditunjukan oleh composite reliability (CR) yaitu ukuran untuk menunjukan seberapa jauh reliabilitas variable. Pada Tabel 3 dinyatakan bahwa Internal konsistensi reliabilitas dari semua variabel memenuhi kriteria yang ditetapkan karena berada antara 0,60–0,70 dapat diterima.

Tabel 3. Internal Konsistensi (*Composite Reliability*)

	Cronbach's Alpha	Roh_A	Composite Reliability	Average Variance Extrated (EVA)
Kualitas sistem	0.854	0.858	0.895	0.632
Kualitas informasi	0.873	0.878	0.909	0.666
Persepsi pengguna	0.809	0.814	0.887	0.725
Kepuasan pengguna	0.826	0.836	0.884	0.656
Kualitas laporan keuangan	0.896	0.901	0.928	0.763

Sumber: Output PLS, 2024

Validitas diskriminan (*Discriminant Validity*): Untuk mendapatkan informasi tentang seberapa jauh variable atau konstrak yang dibangun berbeda dengan variabel/konstrak lainnya dan teruji secara statistic melalui analisis discriminant

validity. Pengujian discriminant validity dilakukan pada tingkat indikator dan variable seperti pada Tabel 4 berikut ini dan dinyatakan bahwa discriminant validity dari semua variabel memenuhi kriteria yang ditetapkan sehingga layak diteruskan analisis.

Tabel 4. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

	Kualitas sistem	Kualitas informasi	Persepsi kegunaan	Kepuasan pengguna	Kualitas laporan keuangan
Kualitas sistem	0.995				
Kualitas informasi	0.811	0.816			
Persepsi kegunaan	0.794	0.749	0.885		
Kepuasan pengguna	0.793	0.779	0.757	0.851	
Kualitas laporan keuangan	0.818	0.739	0.824	0.721	0.973

Sumber: Output PLS, 2024

Kebaikan Model: Pada Tabel 5 dinyatakan bahwa *R Square Adjusted* mendekati 50% sehingga dapat dinyatakan variabel penjelas (independen) dapat merespon variabel dependen (Solimun, 2017). Nilai *R Square* sebesar 0.390 atau 39,00% dan nilai *R Square Adjusted* sebesar 0.389 atau 38,90% menunjukkan besarnya kontribusi model hubungan kualitas sistem, kualitas informasi dan persepsi keguanaan dengan kepuasan pengguna. Berikutnya, nilai *R Square* sebesar 0.574 atau 57,40% dan nilai *R Square Adjusted* sebesar 0.568 atau 56,80% menunjukkan besarnya kontribusi model hubungan kepuasan pengguna dengan kualitas laporan keuangan. Oleh karena itu, data dapat dijelaskan oleh model sehingga layak untuk memberikan penjelasan dan pengujian hipotesis.

Tabel 5. Kebaikan Model

	R Square	*R Square Adjusted*
Kepuasan pengguna	0.390	0.389
Kualitas laporan keuangan	0.574	0.568

Sumber: Output PLS, 2024

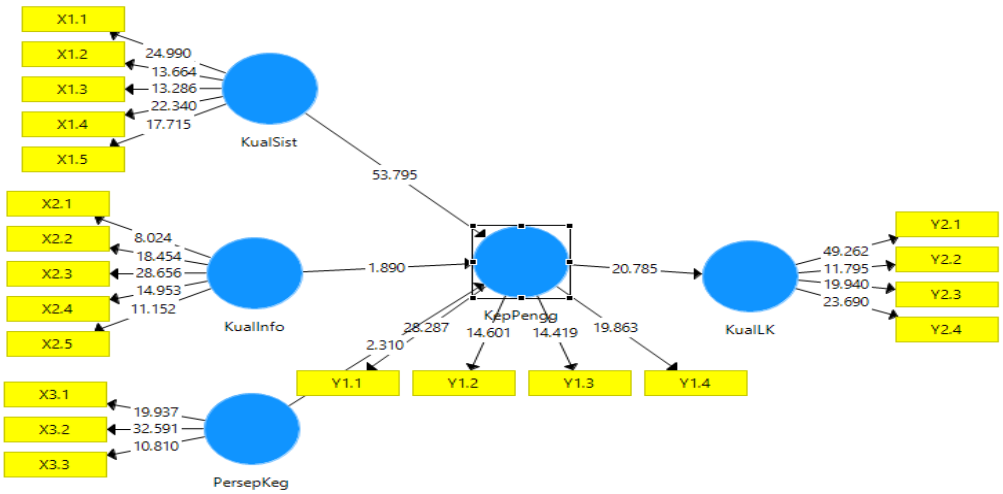
Hasil Pengujian Hipotesis: Pada Tabel 6 dan Gambar 2, kaidah keputusan pengujian hipotesis dilakukan sebagai berikut, jika *p-value* ≤ 0,05 (alpha 5%) maka dikatakan *significant* atau menggunakan standar *student t test* (1,96).

Tabel 6. Pengujian Hipotesis

Hubungan antar variabel		Koefisien Jalur	*p value*	*t statistics*	Keterangan
Variabel independen	Variabel dependen				
Kualitas sistem (X1)	Kepuasan pengguna (Y1)	1.087*	0.000	53.795	*significant*
Kualitas informasi (X2)	Kepuasan pengguna (Y1)	-0.049	0.059	1.890	*Not significant*
Persepsi kegunaan (X3)	Kepuasan pengguna (Y1)	-0.067*	0.021	2.310	*significant*
Kepuasan pengguna (Y1	Kualitas laporan keuangan (Y2)	0,758*	0.000	20.785	*significant*

Keterangan: * = signifikan pada $\alpha = 0{,}05$ *significant* atau *student t test* (1,96).

Gambar 2. Model Hasil Pengujian Hipotesis



HASIL DAN PEMBAHASAN

Studi ini menemukan bahwa semakin baik kualitas sistem semakin tinggi

kepuasan pengguna aplikasi SAKTI. Hal ini mengindikasikan bahwa seorang PNS dan apparat TNI telah memiliki pemahaman integrasi, fleksibilitas, kecepatan akses, keamanan dan keandalan sistem adalah baik sehingga mendorong kepuasan pengguna yang tinggi terlihat dari kecukupan, efesiensi, keefektifan, dan kenikmatan. Bukti menunjukkan bahwa kelima indicator yang merefleksikan kualitas sistem yang memiliki muatan faktor yang lebih besar atau kuat adalah indikator integrasi sebesar 0.853 diperkuat informasi responden dengan rerata 4,0 atau baik**.** Fakta ini memebrikan arti bahwa ketika seorang PNS dan apparat TNI sebagai pengguna SISKA merasakan sistem-sistem yang ada dalam organisasi telah terintegrasi tentunya akan sangat mempermudah mereka saat bekerja dan menimbulkan kepuasan pengguna. Berikutnya, indicator keamanan dengan bobot sebesar 0.828 dan nilai rerata sebesar 3,6 adalah baik yang berarti aparat TNI dan PNS selalu merasakan adanya keaman terhadap terhadap kualitas sistem SAKTI sehingga mendorong kepuasan kepada pengguna SAKTI.

Menyusul indicator fleksibilitas dengan bobot sebesar 0.777 dan nilai rerata sebesar 3,8 kategori baik yang berarti aparat TNI dan PNS selalu merasakan adanya fleksibilitas terhadap terhadap kualitas sistem SAKTI sehingga mendorong kepuasan kepada pengguna SAKTI. Kemudian, indikator kehandalan atas kelengkapan sistem nilai bobot sebesar 0.771 dan rerata sebesar 3,8 baik yang berarti aparat TNI dan PNS selalu merasakan adanya kehandalan sistem terhadap terhadap kualitas sistem SAKTI sehingga mendorong kepuasan kepada pengguna SAKTI. Sementara, indikator yang masih rendah dan menjadi perhatian oleh manajemen Kantor Kudam XIV Hasanuddin adalah indikator kecepatan akses sebesar 0.741 didukung dengan informasi dari responden rerata sebesar 3,5 atau kategori baik. Hal ini berarti bahwa kecepatan akses yang dirasakan oleh pengguna terhadap kualitas sistem SAKTI perlu mendapat perhatian sehingga mendorong kepuasan kepada pengguna SAKTI.

Hasil penelitian ini sesuai dengan model model DeLone & Mclean, (1992, 2003) bahwa ketika kualitas sistem baik maka potensi kepuasan pengguna akan tinggi. Dengan demikian, model DeLone & Mclean menjadi rujukan untuk mengukur dampak kualitas sisten terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAKTI yang berbasis akrual sehingga aplikasi SAKTI dapat mencipkan kinerja keuangan dengan opini WTP. Oleh karena itu, hasil penelitian ini memiliki implikasi teoritis sekaligus memperkuat belakunya model DeLone & Mclean, (1992, 2003).

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan oleh (AbdelKader & Sayed, 2022; Alyoussef, 2023; Gaardboe et al., 2017; Lee & Chung, 2009) melaporkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem semakin tinggi kepuasan pengguna. Dengan demikian, studi ini memperluas

berlakunya hasil penelitian sebelumnya sekaligus memberikan implikasi praktis bahwa ketika kualitas sistem dari sebuah aplikasi IS dianggap baik tentunya akan melahirkan kepuasan pengguna IS seperti aplikasi SAKTI. Namun, (Gonzales & Wareham, 2019; Lwoga, 2013; Rahi & Abd.Ghani, 2019) melaporkan hal berbeda bahwa kualitas sistem yang baik dapat menurunkan kepuasan pengguna. Bahkan (Roky & Meriouh, 2015) menemukan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepauasan pengguna. Artinya, kepuasan pengguna tidak dikontribusi oleh kualitas sistem. Perbedaan ini ditengarai karena penetuan model penelitian, indikator dan rujukan konsep yang digunakan.

Studi ini menemukan bahwa kualitas informasi tidak dapat mendorong kepuasan pengguna SAKTI oleh PNS dan apparat TNI Kantor Kudam XIV Hasanuddin. Walaupun responden menyatakan bahwa rerata kualitas informasi sebesar 3,8 yang mencakup kelengkapan, valid, akurat, ketepatan waktu dan format adalah baik, namun kepuasan pengguna SAKTI beranggapan bahwa kualitas informasi bukan faktor utama masih ada factor lain yang menciptakan kepuasan pengguna, sebagaimana (Gonzales & Wareham, 2019) menyatakan bahwa kepuasan pengguna ditentukan oleh factor kualitas system, kualitas pelayanan, sikap terhadap penggunaan. Serupa yang disampaikan (Wei et al., 2017) bahwa banyak factor yang menentukan kepuasaan pengguna selain kualitas informasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indicator yang merefleksikan kualitas informasi yang memiliki muatan faktor yang lebih besar atau kuat dalam merefleksikan kualitas sistem adalah indikator akurat sebesar 0.897 diperkuat informasi responden dengan rerata 3,5 atau baik**.** Hal ini berarti aparat TNI dan PNS selalu merasakan adanya akurat terhadap terhadap kualitas informasi SAKTI namun belum mampu mendorong kepuasan kepada pengguna SAKTI karena umur penggunaan relatif belum lama dan sering terjadi rotasi PNS dan aparat TNI. Menyusul indicator konsisten dengan bobot sebesar 0.838 dan nilai rerata sebesar 3,0 kategori sedang yang berarti aparat TNI dan PNS selalu merasakan adanya konsistensi terhadap terhadap kualitas informasi SAKTI juga belum mampu mendorong kepuasan kepada pengguna SAKTI. Pula, indicator ketepatan waktu juga memebrikan bobot cukup besar sebesar 0.806 disertai informasi responden rerata 3.3 kategori sedang yang terkesan belum dapat membrikan arti yang bermakna dalam mendorong kepuasan pengguna SAKTI.

Sebagai perhatian manajemen indicator yang terkesan rendah walaupun dipersepsikan baik tetapi belum memberikan kontribusi berarti dalam mendorong kepuasan pengguna adalah indikator format dan indikator kelengkapan masing masing memberikan bobot sebesar 0.798 dan 0.733. Hal ini ditengarai karena aplikasi SAKTI masih relatif belum lama di terapkan di Kantor Kudam XIV Hasanuddin yakni berlaku sejak tahun 2022, peralihan dari pola lama yaitu SAS, Simak BMN dan SAIBA yang berbasis kas.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan model model DeLone & Mclean, (1992, 2003) bahwa ketika kualitas informasi yang baik maka potensi kepuasan pengguna akan tinggi. Kenyataanya, aplikasi SAKTI yang dibedah melalui model DeLone & Mclean, (1992, 2003) bahwa kepuasan pengguna tidak serta merta ditentukan oleh kualitas informasi tetapi ada factor lain. Oleh karena itu, hasil penelitian ini bahwa model DeLone & Mclean dengan variabel kualitas informasi bukan faktor utama dalam konteks pada Kantor Kudam XIV Hasanuddin sekaligus memiliki implikasi teoritis yakni menemukan konsep baru. Pula studi ini mendukung pernyataan (Lutfi, 2023; Sebetci & Çetin, 2016) bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti bahwa kualitas informasi bukan faktor penting dalam mendorong kepuasan pengguna. Dengan demikian, hasil penelitian ini mengabaikan hipotesis yang diajukan (Gaardboe et al., 2017; Rahi & Abd.Ghani, 2019; Roky & Meriouh, 2015; Tam & Oliveira, 2016) menemukan bahwa kualitas informasi baik dapat menciptakan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, studi ini memberikan implikasi praktik bahwa pengguna aplikasi SAKTI akan mendapatkan kepuasan tidak serta merta tergantung dari kualitas informasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi kegunaan semakin rendah kepuasan pengguna SAKTI pada Kantor Kudam XIV Hasanuddin. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi atas kegunaan oleh pengguna aplikasi SAKTI berupa kepercayaan atas kemudahan, bermanfaat atas pekerjaan, dan menambah produktifitas kerja akan mengurangi tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan informasi yang dipersepsikan oleh pengguna atas kegunaan aplikasi SAKTI dalam kategori tinggi. Bila dipersepsikan terlalu tinggi akan mengurangi tingkat kepuasan pengguna. Bukti penelitian menunjukkan bahwa indicator yang memiliki muatan faktor yang lebih besar atau kuat dalam merefleksikan persepsi kegunaan yaitu kepercayaan atas kemudahan sebesar 0.890 diperkuat informasi responden dengan rerata 3,6 atau kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa PNS dan apparat TNI merasakan adanya kemudahan atas aplikasi SAKTI namun menurunkan kepuasan pengguna. Hal ini disebabkan oleh persepsi penerapan aplikasi SAKTI belum lama masa penggunaannya dan terjadi rotasi PNS dan apparat TNI sebagai pengguna aplikasi SAKTI sehingga tingkat kepuasan pengguna menjadi menurun.

Menyusul indicator bermanfaat atas pekerjaan dengan bobot sebesar 0.867 disertai informasi dari responden rerata 4.0 adalah baik. Hal ini dipersepsikan oleh aparat TNI dan PNS terhadap kegunaan aplikasi SAKTI yang terlalu tinggi dapat menurunkan tingkat kepuasan kepada pengguna SAKTI. Bukti ini didasari bahwa persepsi penerapan aplikasi SAKTI belum lama masa penggunaannya dan terjadi rotasi PNS dan apparat TNI sebagai pengguna aplikasi SAKTI sehingga tingkat kepuasan pengguna menjadi menurun.

Indikator terrendah adalah menambah produktifitas kerja dengan bobot sebesar 0.795 dan nilai rerata sebesar 3,8 adalah baik yang berarti aparat TNI dan PNS selalu dipersepsikan atas kegunaan SAKTI terlalu tinggi dimana SAKTI dapat menambah produktifitas kerja sehingga menurunkan kepuasan pengguna. Kenyataan ini didasari bahwa persepsi penerapan aplikasi SAKTI belum lama masa penggunaannya dan terjadi rotasi PNS dan apparat TNI sebagai pengguna aplikasi SAKTI sehingga tingkat kepuasan pengguna menjadi menurun.

Walaupun jauh sebelumnya (Hadji & Degoulet, 2016) mencoba mengembangkan model Delone dan McLean dengan meletakan persepsi kegunaan sebagai variable penentu kepuasan pengguna, tetapi hasil mstudi ini tidak mendukung hasil penelitian dari (Anastasya & Rohman, 2021; Laila & Herawati, 2021; Putra & Raharjo, 2021) menemukan bahwa persepsi keguaan berrpengaruh poositif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, hasil penelitian ini tidak dapat memperluas berlakunyanya hasil penelitian sebelumnya.

Studi ini juga menemukan bahwa kepuasan pengguna aplikasi SAKTI yang tinggi akan melahirkan kualitas laporan keuangan pada Kantor Kudam XIV Hasanuddin. Hal ini dibuktikan dengan indicator kepuasan pengguna yang terdiri dari kecukupan, efesiensi, keefektifan, dan kenikmatan memberikan kontribusi nyata terhadap penciptaan kualitas laporan keuangan yang bercirikan relevan, objektif, dapat dibandingkan dan dapat dipahami pada kantor Kudam XIV Hasanuddin.

Indikator yang memiliki muatan faktor yang lebih besar atau kuat dalam merefleksikan kepuasan pengguna adalah kecukupan sebesar 0.877 diperkuat informasi responden dengan rerata 3,6 atau kategori baik**.** Hal ini menunjukkan bahwa bagaimana tanggapan pengguna SISKA terhadap kepuasan pengguna atas informasi laporan keuangan beserta catatannya memberikan informasi memadai sehingga mendorong kualitas laporan keuangan. Terbukti indicator kualitas laporan keuangan yang memiliki bobot yang besar adalah relevan sebesar 0.926 diperkuat informasi responden dengan rerata 4,0 atau kategori baik**.** Hal ini menunjukkan bahwa bagaimana tanggapan pengguna SISKA terhadap relevansi laporan keuangan yang dihasilkan yang bersumber dari adanya kepuasan pengguna.

Menyusul indikator efisiensi dengan bobot factor sebesar 0.808 nilai rerata sebesar 3,5 kategori sedang yang berarti aparat TNI dan PNS selalu merasakan adanya kepuasan pengguna atas SAKTI terlihat dari efisiensi sehingga mendorong menciptakan kualitas laporan keuangan. Selanjutnya, indicator kenikmatan dengan bobot sebesar 0.784 dan nilai rerata sebesar 4,0 kategori baik yang berarti aparat TNI dan PNS selalu merasakan adanya kepuasan pengguna atas SAKTI terlihat dari kenikmatan sehingga mendorong menciptakan kualitas laporan keuangan. Sementara , indikator yang masih rendah dan menjadi

perhatian oleh manajemen kantor Kudam XIV Hasanuddin adalah indikator keefektifan sebesar 0.767 didukung dengan informasi dari responden rerata sebesar 4,0 atau kategori baik agar menciptakan kualitas laporan keuangan.

Indikator yang memiliki muatan faktor yang lebih besar atau kuat dalam merefleksikan kualitas laporan keuangan adalah relevan sebesar 0.926 diperkuat informasi responden dengan rerata 4,0 atau kategori baik**.** Hal ini menunjukkan bahwa bagaimana tanggapan pengguna SISKA terhadap relevansi laporan keuangan yang dihasilkan yang bersumber dari adanya kepuasan pengguna. Selanjutnya, indikator yang masih rendah dan menjadi perhatian oleh manajemen kantor Kudam XIV Hasanuddin adalah indikator objektif sebesar 0.843 didukung dengan informasi dari responden rerata sebesar 3,4 atau kategori sedang.

Hasil penelitian ini berhasil menvaliditasi model DeLone & Mclean bahwa ketika kepuasan pengguna IS seperti SAKTI akan melahirkan kinerja yang baik atau berkualitas seperti kualitas laporan keuangan. Oleh karena itu, model DeLone & Mclean masih valid digunakan sebagai peta jalan menciptakan kualitas laporan keuangan. (Hadi et al., 2023; Rinna, 2024) menyatakan bahwa dampak model DeLone & Mclean dapat melahirkan kualitas kinerja termasuk kualitas laporan keuangan. Selain itu, studi ini mendukung hipotesis (Aldholay et al., 2018; Isaac et al., 2017) melaporkan bahwa kepuasan pengguna secara signifikan mempengaruhi dampak kinerja. (Sebetci & Çetin, 2016) menemukan hubungan yang signifikan yang sama antara kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Namun, Daud dkk. (2011) melaporkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pengguna dan dampak kinerja. Secara khusus, studi (Ginanjar, 2021; Margaretha et al., 2024; Nasution & Nasution, 2022) menemukan bahwa aplikasi SAKTI dapat melahirkan kualitas laporan keuangan berbasis acrual dan berpotensi mendapastkan opini WTP. Oleh karena itu, penelitian ini memperluas berlakunya hasil penelitian sebelumnya.

KESIMPULAN

Penelitian ini menvalidasi sejauh mana memahami factor-faktor kepuasan pengguna SAKTI terhadap kualitas laporan keuangan dalam perspektif model Delone dan McLean. Hasil menemukan bahwa semakin baik kualitas system semakin tinggi kepuasan pengguna aplikasi SAKTI. Menariknya, kualitas informasi tidak dapat berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan penggua sehingga dinyatakan tidak searah dengan model Delone dan McLean. Selanjutnya, menarik pula bahwa semakin tinggi persepsi kegunaan semakin rendah kepuasan pengguna SAKTI. Terakhir, ditemukan bahwa semakin tinggi kepuasan pengguna SAKTI potensi untuk melahirkan kualitas laporan keuangan sangat tinggi. Dengan demkian, dapat dinyatakan bahwa hasil penelitian ini memiliki implikasi teoritis terutama dalam menvaliditasi model Delone dan

McLean. Pula, hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis terutama dalam memperbaikit praktik-praktik yang telah berlangsung atas penggunaan aplikasi SAKTI.

Mengacu pada kebaikan model pertama sebesar 0.389 atau 38,90% menunjukan adanya variable lain yang belum diteliti seperti kepercayaan, kualitas pelayanan, efikasi diri dan persepsi atas manfaat IS yang terkait dengan kepuasan pengguna. Dengan demikian, penelitian kedepan memperluas atau mengembangan model Delone dan McLean sehingga akan semakin valid dengan pertimbangan memperluas wilayah objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

AbdelKader, A. F., & Sayed, M. H. (2022). Evaluation of the Egyptian knowledge bank using the information systems success model. *Journal of Academic Librarianship*, *48*(2), 1–8. https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102506

Aldholay, A., Isaac, O., Abdullah, Z., Abdulsalam, R., & Al-Shibami, A. H. (2018). An extension of Delone and McLean IS success model with self-efficacy: Online learning usage in Yemen. *International Journal of Information and Learning Technology*, *35*(4), 285–304. https://doi.org/10.1108/IJILT-11-2017-0116

Alyoussef, I. Y. (2023). Acceptance of e-learning in higher education: The role of task-technology fit with the information systems success model. *Heliyon*, *9*(3), 1–19. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e13751

Bachmid, F. S. (2016). The Effect of Accounting Information System Quality on Accounting Information Quality. *Research Journal of Finance and Accounting*, *7*(20), 26–31. www.iiste.org

Daud, N., Kassim, N., Said, W. and Noor, M. (2011), "Determining critical success factors of mobile banking adoption in Malaysia", Australian Journal of Basic and Applied Sciences, Vol. 5 No. 9, pp. 252-265

DeLone, W. H., & Mclean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information System Research*, *3*(1), 60–95. https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60

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.

Ferdinand, A. (2017). *Metode Peelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Edisi 5, UNDIP Pres, Semarang

Fitriani, Syamsul Ridjal, & La Ode Sumail. (2022). Dapatkah Literasi Keuangan Dan Pemahaman Akuntansi Menghasilkan Kualitas Laporan Keuangan Puskemas? *Jurnal Ekonomi*, *27*(2), 261–278. https://doi.org/10.24912/je.v27i2.1068

Gaardboe, R., Nyvang, T., & Sandalgaard, N. (2017). Business Intelligence

Success applied to Healthcare Information Systems. *Procedia Computer Science*, *121*, 483–490. https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.11.065

Ghozali, Imam. 2014. Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS). Edisi 4. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gonzales, R., & Wareham, J. (2019). Analysing the impact of a business intelligence system and new conceptualizations of system use. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, *24*(48), 345–368. https://doi.org/10.1108/JEFAS-05-2018-0052

Hadji, B., & Degoulet, P. (2016). Information system end-user satisfaction and continuance intention: A unified modeling approach. *Journal of Biomedical Informatics*, *61*(xxx), 185–193. https://doi.org/10.1016/j.jbi.2016.03.021

Hair, J. F., Howard, M. C., & Nitzl, C. (2020). Assessing measurement model quality in PLS-SEM using confirmatory composite analysis. *Journal of Business Research*, *109*(August 2019), 101–110. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.11.069

Hair Jr, J., Matthews, L. M., Matthews, R. L., & Sarstedt, M. (2017). PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use. *International Journal of Multivariate Data Analysis*, *1*(2), 107127. https://doi.org/10.1504/ijmda.2017.087624

Isaac, O., Abdullah, Z., Ramayah, T., & Mutahar, A. M. (2017). Internet usage, user satisfaction, task-technology fit, and performance impact among public sector employees in Yemen. *International Journal of Information and Learning Technology*, *34*(3), 210–241. https://doi.org/10.1108/IJILT-11-2016-0051

Lee, K. C., & Chung, N. (2009). Understanding factors affecting trust in and satisfaction with mobile banking in Korea: A modified DeLone and McLean's model perspective. *Interacting with Computers*, *21*(5–6), 385–392. https://doi.org/10.1016/j.intcom.2009.06.004

Lutfi, A. (2023). Factors affecting the success of accounting information system from the lens of DeLone and McLean IS model. *International Journal of Information Management Data Insights*, *3*(2), 1–10. https://doi.org/10.1016/j.jjimei.2023.100202

Lwoga, E. T. (2013). Measuring the success of library 2.0 technologies in the African context: The suitability of the DeLone and McLean's model. *Campus-Wide Information Systems*, *30*(4), 288–307. https://doi.org/10.1108/CWIS-02-2013-0011

Mustafa, S. Z., Kar, A. K., & Janssen, M. F. W. H. A. (2020). Understanding the impact of digital service failure on users: Integrating Tan's failure and DeLone and McLean's success model. *International Journal of Information Management*, *53*(March), 102119.

https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102119

Pangestu, M. A., & Sukresna, I. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Nilai, Dan Persepsi Kegunaan, Terhadap Minat Berkelanjutan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Dompet Digital (e-Wallet) OVO di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, *10*(1), 1–11. http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr

Pérez-Méndez, J. A., & Machado-Cabezas, Á. (2015). Relationship between management information systems and corporate performance. *Revista de Contabilidad-Spanish Accounting Review*, *18*(1), 32–43. https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2014.02.001

Rahi, S., & Abd.Ghani, M. (2019). Integration of DeLone and McLean and self-determination theory in internet banking continuance intention context. *International Journal of Accounting and Information Management*, *27*(3), 512–528. https://doi.org/10.1108/IJAIM-07-2018-0077

Roky, H., & Meriouh, Y. Al. (2015). Evaluation by Users of an Industrial Information System (XPPS) Based on the DeLone and McLean Model for IS Success. *Procedia Economics and Finance*, *26*(0), 903–913. https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00903-x

Sebetci, Ö., & Çetin, M. (2016). Developing, applying and measuring an e-Prescription Information Systems Success Model from the persperctives of physicians and pharmacists. *Health Policy and Technology*, *5*(1), 84–93. https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2015.10.008

Solimun, Aji. A.R., Nurjanna (2017). *Metode Statistika Multivariat Permodelan Persamaan Struktural (SEM) Pendekatan WarpPLS* (Pertama). Malang: UB Press.

Tam, C., & Oliveira, T. (2016). Understanding the impact of m-banking on individual performance: DeLone & McLean and TTF perspective. *Computers in Human Behavior*, *61*(xxx), 233–244. https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.03.016

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