

**EVALUASI KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI REALISASI  
ANGGARAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN**

**Skripsi**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Mencapai derajat Sarjana S1**

**Program Studi Akuntansi**



**Disusun Oleh:**

**Anisyah**

**NIM: 31402300192**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**SEMARANG**

**2025**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**EVALUASI KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI REALISASI  
ANGGARAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN**

**Disusun Oleh:**

**Anisyah**

**NIM: 31402300192**

Telah disetujui oleh pembimbing

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 27 Agustus 2025

Pembimbing,



Dr. Muhammad Ja'far Shodiq, SE., S.Si., M.Si., Ak., CA., CSRS., CSRA

NIDN: 0612026802

**HALAMAN PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anisyah

NIM : 31402300192

Program Studi : S1 Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi berjudul **“Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Realisasi Anggaran Menggunakan Model DeLone dan McLean”** merupakan karya asli saya, belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di Universitas Islam Sultan Agung atau perguruan tinggi lain, serta disusun tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing.

Segala kutipan dari karya atau pendapat pihak lain telah dicantumkan secara jelas dalam naskah dan daftar pustaka. Apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 25 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Anisyah

31402300192

## KATA PENGANTAR

*Assalamualiakum Wr.Wb..*

*Alhamdulillahirobbilalaamiin*, segala puji senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat, karunia, dan kemudahan-Nya sehingga skripsi dengan judul **“Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Realisasi Anggaran Menggunakan Model DeLone dan McLean”** dapat diselesaikan dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat keberhasilan penerapan Sistem Informasi Realisasi Anggaran di Universitas Diponegoro menggunakan model DeLone dan McLean, serta diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan sistem informasi di lingkungan perguruan tinggi, khususnya dalam pengelolaan anggaran yang efektif dan efisien. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak bimbingan, saran, dan bantuan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Heru Sulistyono, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sultan Agung Semarang, yang telah memberikan motivasi dalam menjalani perkuliahan.
2. Ibu Provita Wijayanti, S.E., M.Si., Ak., CA., IFP., AWP., Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sultan Agung Semarang, yang senantiasa memberikan arahan, nasihat, dan motivasi dalam menjalani perkuliahan.

3. Bapak Dr. Muhammad Ja'far Shodiq, SE., S.Si., M.Si., Ak., CA., CSRS., CSRA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berharga.
4. Bapak/Ibu dosen dan staf di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sultan Agung yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama perkuliahan.
5. Pihak Universitas Diponegoro, khususnya responden penelitian, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan data dan informasi yang diperlukan.
6. Semua pihak yang telah membantu secara ilmiah maupun teknis dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang.

Semarang, 25 Agustus 2025

Penulis,



Anisyah

31402300192

## ABSTRAK

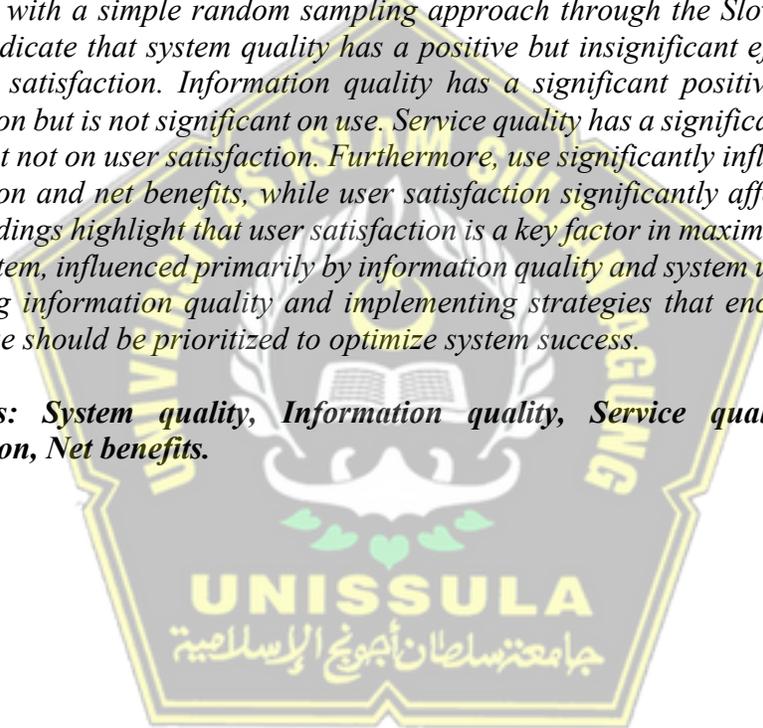
Penelitian ini bertujuan mengevaluasi keberhasilan Sistem Informasi Realisasi Anggaran di Universitas Diponegoro dengan menggunakan model DeLone dan McLean yang mencakup enam variabel, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif berbasis data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 87 responden yang merupakan pengguna sistem di seluruh fakultas dan unit. Sampel ditentukan menggunakan probability sampling dengan pendekatan simple random sampling melalui rumus Slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, tetapi tidak signifikan terhadap penggunaan. Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan, namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih, serta kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih. Hasil ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan faktor kunci dalam memaksimalkan manfaat sistem, yang dipengaruhi oleh kualitas informasi dan intensitas penggunaan. Dengan demikian, peningkatan kualitas informasi dan strategi yang mendorong penggunaan efektif menjadi prioritas utama untuk mengoptimalkan implementasi sistem.

**Kata kunci: Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas layanan, Penggunaan, Kepuasan pengguna, Manfaat bersih.**

## ABSTRACT

*This study aims to evaluate the success of the Budget Realization Information System at Diponegoro University using the DeLone and McLean model, which consists of six variables: system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction, and net benefits. A quantitative approach was employed using primary data obtained through questionnaires distributed to 87 respondents who are system users from various faculties and units. The sample was determined using probability sampling with a simple random sampling approach through the Slovin formula. The results indicate that system quality has a positive but insignificant effect on both use and user satisfaction. Information quality has a significant positive effect on user satisfaction but is not significant on use. Service quality has a significant positive effect on use but not on user satisfaction. Furthermore, use significantly influences both user satisfaction and net benefits, while user satisfaction significantly affects net benefits. These findings highlight that user satisfaction is a key factor in maximizing the benefits of the system, influenced primarily by information quality and system usage. Therefore, improving information quality and implementing strategies that encourage effective system use should be prioritized to optimize system success.*

**Keywords:** *System quality, Information quality, Service quality, Use, User satisfaction, Net benefits.*



## INTISARI

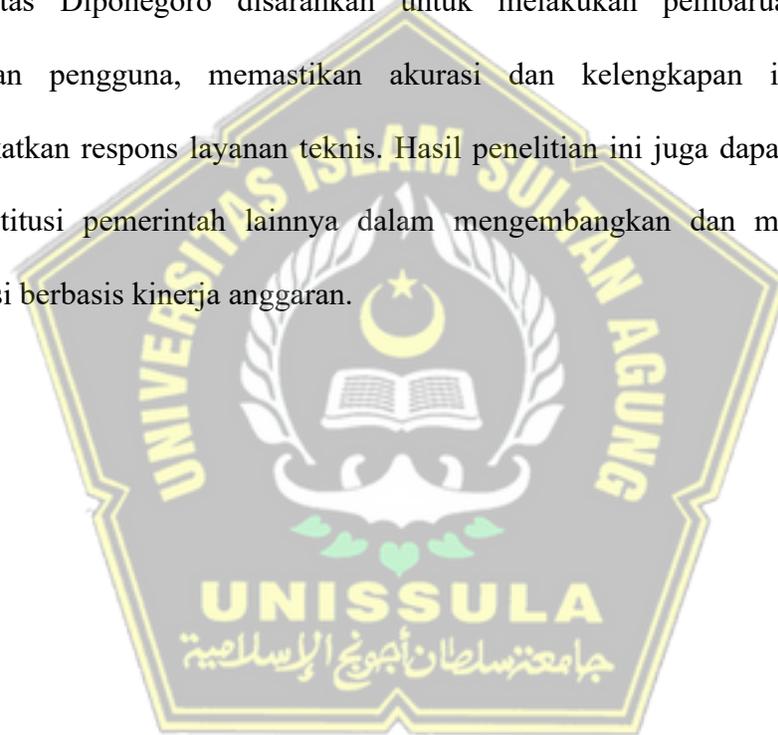
Penelitian ini bertujuan mengevaluasi keberhasilan Sistem Informasi Realisasi Anggaran di Universitas Diponegoro menggunakan model DeLone dan McLean yang terdiri atas enam variabel utama: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Kajian pustaka menegaskan bahwa keberhasilan sistem informasi dipengaruhi oleh faktor teknis, kualitas informasi yang dihasilkan, dan dukungan layanan yang diberikan, yang selanjutnya berdampak pada tingkat penggunaan, kepuasan pengguna, serta manfaat bersih yang diperoleh.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling, melibatkan 87 responden yang merupakan pengguna sistem dari seluruh fakultas dan unit di Universitas Diponegoro. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan software SmartPLS 4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, tetapi tidak signifikan terhadap penggunaan. Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan, namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dan manfaat

bersih, sementara kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih. Seluruh indikator terbukti valid dan reliabel.

Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya peningkatan kualitas sistem, informasi, dan layanan secara berkelanjutan, dengan menempatkan kepuasan pengguna sebagai fokus utama untuk memaksimalkan manfaat bersih. Pihak pengelola sistem di Universitas Diponegoro disarankan untuk melakukan pembaruan fitur sesuai kebutuhan pengguna, memastikan akurasi dan kelengkapan informasi, serta meningkatkan respons layanan teknis. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi institusi pemerintah lainnya dalam mengembangkan dan mengelola sistem informasi berbasis kinerja anggaran.



## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
INTISARI .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	10

2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Teori Kesuksesan Sistem Informasi Delone and McLean .....	10
2.2 Variabel Penelitian .....	12
2.2.1 Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> ) .....	12
2.2.2 Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) .....	14
2.2.3 Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ).....	15
2.2.4 Penggunaan ( <i>Use</i> ).....	16
2.2.5 Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) .....	17
2.2.6 Manfaat-manfaat bersih ( <i>net benefit</i> ).....	18
2.3 Penelitian Terdahulu .....	19
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	30
2.5 Hipotesis Penelitian.....	31
2.5.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan .....	31
2.5.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan.....	32
2.5.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan.....	34
2.5.4 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna .....	35
2.5.5 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.....	37
2.5.6 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna.....	38

2.5.7 Pengaruh Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna .....	40
2.5.8 Pengaruh Penggunaan terhadap Manfaat Bersih.....	41
2.5.9 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih.....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	45
3.2 Populasi dan Sampel .....	45
3.3 Sumber dan Jenis Data.....	48
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	48
3.5 Variabel dan Indikator.....	49
3.6 Teknik Analisis Data.....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>56</b>
4.1 Gambaran Umum Responden .....	56
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	58
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja .....	59
4.2 Analisis Data .....	62
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas (Evaluasi <i>Outer Model</i> ).....	63
4.2.2 Evaluasi Inner Model (Structural Model).....	71

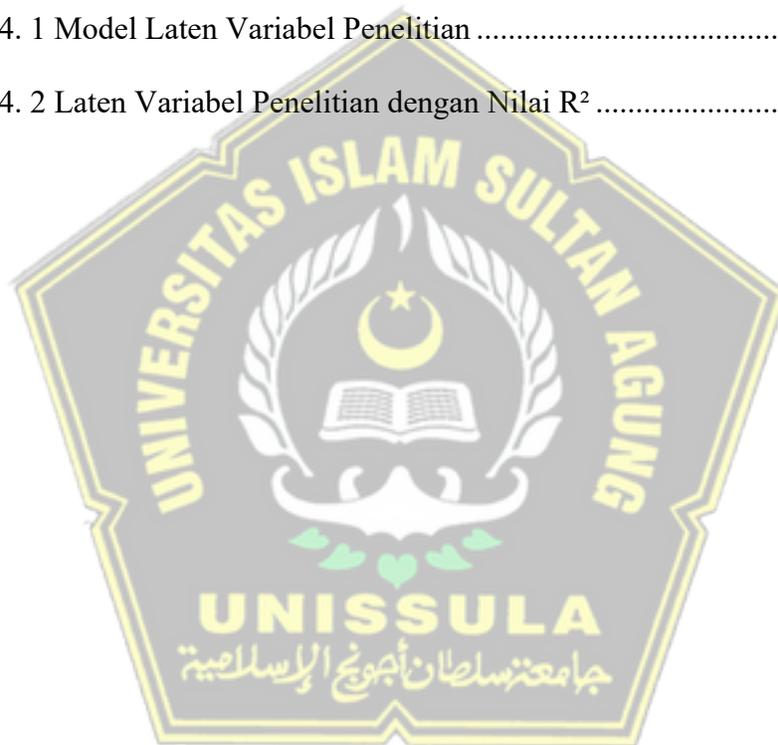
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	77
4.3.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan .....	77
4.3.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan .....	79
4.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan .....	80
4.3.4 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna .....	81
4.3.5 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna .....	83
4.3.6 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna .....	85
4.3.7 Pengaruh Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna .....	86
4.3.8 Pengaruh Penggunaan Terhadap Manfaat Bersih .....	88
4.3.9 Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat Bersih .....	89
BAB V PENUTUP .....	91
5.1 Kesimpulan .....	91
5.2 Implikasi .....	93
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	94
5.4 Agenda Penelitian Mendatang .....	94
DAFTAR PUSTAKA .....	95

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Daftar Rangkuman Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	49
Tabel 3. 2 Definisi Operasional .....	50
Tabel 4. 1 Perolehan Sampel Penelitian .....	57
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja.....	60
Tabel 4. 5 Hasil <i>Loading Factor</i> Uji Validitas Konvergen .....	64
Tabel 4. 6 Hasil AVE Uji Validitas Konvergen .....	65
Tabel 4. 7 Hasil <i>Cross Loading</i> Uji Validitas Diskriminan.....	66
Tabel 4. 8 Hasil <i>Fornell-Larcker</i> Uji Validitas Diskriminan .....	68
Tabel 4. 9 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> Uji Reliabilitas Konstruk .....	70
Tabel 4. 10 Hasil <i>Composite Reliability</i> Uji Reliabilitas Konstruk.....	71
Tabel 4. 11 Tabel Hasil Uji <i>R-Square</i> ( $R^2$ ) .....	72
Tabel 4. 12 Hasil <i>Path Coefficient Bootstrapping</i> .....	74

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean.....	11
Gambar 2. 2 Penyempurnaan Model DeLone and Mclean (2003).....	12
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	30
Gambar 4. 1 Model Laten Variabel Penelitian .....	62
Gambar 4. 2 Laten Variabel Penelitian dengan Nilai R <sup>2</sup> .....	73



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian .....	99
Lampiran 2 Surat Jawaban Izin Penelitian .....	100
Lampiran 3 Populasi Pengguna Sistem Informasi.....	101
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian .....	103
Lampiran 5 Tabulasi Data.....	110
Lampiran 6 Hasil Olah Data.....	114



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi sistem informasi, memungkinkan organisasi untuk meningkatkan efektivitas kinerja dan mempermudah pencapaian target melalui pengelolaan data yang lebih baik. Sistem informasi memiliki peran penting dalam menunjang aktivitas bisnis harian serta mendukung fungsi bisnis utama secara efisien dan efektif (Satriya et al., 2023). Dalam konteks organisasi, teknologi sistem informasi dapat memberikan kemudahan akses terhadap informasi, mempercepat proses pengambilan keputusan, dan meningkatkan produktivitas. Sistem informasi memudahkan pengolahan data secara cepat dan akurat guna mendukung pengambilan keputusan yang memberikan keunggulan kompetitif (Purba, 2021). Sebagai hasilnya, organisasi dapat mencapai efisiensi operasional yang lebih tinggi dan dapat memenuhi tujuan strategisnya dengan lebih efektif.

Pemanfaatan sistem informasi dapat bermanfaat pada berbagai sektor industri, baik industri yang berorientasi pada laba maupun non laba. Sistem informasi memungkinkan organisasi untuk mempercepat proses bisnis, meningkatkan efisiensi operasional, dan memperluas akses terhadap data dan informasi yang relevan (Yuni Antika et al., 2025). Di sektor industri yang berorientasi pada laba, seperti manufaktur dan layanan keuangan, sistem informasi dapat meningkatkan produktivitas dan akurasi

melalui otomasi dan analisis data yang mendalam, sehingga memaksimalkan profitabilitas. Sementara itu, di sektor non-laba, seperti pendidikan, kesehatan, dan pelayanan publik, sistem informasi membantu dalam memperluas jangkauan layanan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan memastikan transparansi serta akuntabilitas kepada masyarakat (Gustyari et al., 2022). Dengan teknologi digital, berbagai organisasi di sektor non-laba dapat mengelola sumber daya dengan lebih baik, memberikan pelayanan yang lebih responsif, serta mencapai tujuan sosial atau pendidikan dengan cara yang lebih efektif.

Dalam penerapannya, teknologi sistem informasi tidak hanya berfungsi untuk mendukung operasi dasar organisasi, tetapi juga memiliki peran strategis dalam mendukung area-area penting yang memerlukan manajemen intensif, seperti pengelolaan keuangan dan alokasi anggaran (Andriana et al., 2021). Penggunaan sistem informasi memungkinkan organisasi mengintegrasikan berbagai proses kerja sehingga setiap komponen dalam organisasi dapat beroperasi dengan sinergi yang lebih baik. Dengan adanya sistem yang terpusat, pemantauan dan pengendalian berbagai aspek finansial menjadi lebih mudah, sekaligus memperkecil risiko kesalahan dan ketidakefisienan dalam manajemen sumber daya. Salah satu aspek penting yang menjadi fokus organisasi adalah pengelolaan anggaran yang baik. Pengelolaan anggaran menjadi bagian penting dalam sebuah organisasi karena berfungsi sebagai mekanisme untuk mengontrol serta mengevaluasi pencapaian tujuan yang telah direncanakan. Dengan anggaran yang terstruktur, organisasi dapat memastikan penggunaan sumber daya secara efisien dan efektivitas dalam pelaksanaan program

kerja (Andriana et al., 2021). Pengelolaan anggaran yang efektif tidak hanya mencakup alokasi dana yang sesuai dengan prioritas organisasi, tetapi juga melibatkan perencanaan, pengendalian, dan evaluasi atas penggunaan sumber daya keuangan. Anggaran yang dikelola dengan baik memungkinkan organisasi untuk mencapai tujuan strategisnya dengan efisien, mengurangi pemborosan, dan memastikan akuntabilitas terhadap berbagai pemangku kepentingan.

Di sektor pendidikan terutama di lingkungan perguruan tinggi, kemampuan untuk mengelola data anggaran dengan baik dan membuat keputusan berbasis informasi sangat penting untuk mempertahankan daya saing serta mencapai tujuan institusional (Satriya et al., 2023). Pengelolaan anggaran yang efektif dan akurat menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan berbagai program dan kegiatan akademik maupun non-akademik. Sistem informasi pengelolaan anggaran yang dirancang dan diterapkan dengan baik akan membantu universitas untuk mengelola alokasi dana secara lebih transparan, cepat, dan akurat (Hu, 2023). Namun, agar sistem informasi tersebut dianggap berhasil, sistem harus terbukti memberikan dampak positif serta manfaat yang nyata bagi pengguna dan organisasi secara keseluruhan (DeLone & McLean, 2003).

Perguruan Tinggi di Indonesia ada berbagai macam, salah satunya adalah Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum. Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (PTN-BH) adalah institusi pendidikan tinggi milik negara yang diberi kewenangan secara otonom dalam mengatur dan mengelola seluruh aktivitas akademik maupun non-akademik (Saputra, 2023). Status sebagai badan hukum publik juga memberi

PTN-BH kewenangan untuk mengatur dan mengelola aset serta menjalankan aktivitasnya dengan mekanisme yang lebih mandiri, baik dari segi pendanaan maupun kebijakan internal (Wicaksono & Idris, 2025). Selain itu, PP No. 26 Tahun 2015 menegaskan bahwa pendanaan PTN-BH tidak hanya berasal dari APBN, tetapi juga dari sumber non-APBN seperti dana masyarakat, hasil usaha, pengelolaan aset, dan kerja sama tridharma (Indonesia, 2015). Dengan demikian, PTN-BH berperan sebagai entitas yang memiliki kekuatan hukum dan kewenangan untuk mengelola dana, membangun kerjasama, dan mengembangkan berbagai inisiatif strategis untuk meningkatkan kualitas pendidikan, riset, dan pengabdian kepada masyarakat (Darlis et al., 2023).

Untuk mewujudkan tata kelola keuangan yang baik dan efisien, pengelolaan system realisasi anggaran menjadi salah satu aspek yang sangat penting yang bertujuan untuk mengoptimalkan pengelolaan anggaran secara transparan dan akuntabel (Satriya et al., 2023). Sistem ini memungkinkan setiap satuan kerja di PTN-BH untuk menyusun, memantau, dan mengelola realisasi anggaran secara online, sehingga mempermudah pengumpulan data-data keuangan dan memetakan penggunaan anggaran secara real-time. Sistem ini merupakan sebuah solusi berbasis teknologi informasi yang memungkinkan pengelolaan anggaran dilakukan secara terintegrasi dan efisien (Lusiana et al., 2019). Melalui sistem ini, setiap satuan kerja dapat menginput, memantau, dan melaporkan penggunaan anggaran sesuai dengan anggaran yang telah disetujui. Selain itu, sistem ini juga memberikan kemudahan dalam melakukan analisis terhadap realisasi anggaran, memudahkan pengambilan keputusan yang lebih tepat dan

berbasis data, serta mempercepat proses pelaporan kepada pihak-pihak terkait, baik internal maupun eksternal (Andriana & Tantik, 2023).

Berdasarkan hal ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang mengukur kesuksesan Sistem Informasi Realisasi Anggaran di Universitas Diponegoro. Dalam penelitian ini, pendekatan kesuksesan (DeLone & McLean, 2003) digunakan sebagai kerangka analisis untuk mengevaluasi efektivitas sistem informasi. Model DeLone dan McLean secara luas diakui dalam bidang sistem informasi sebagai salah satu metode yang efektif untuk mengukur kesuksesan implementasi sistem dari perspektif pengguna (DeLone & McLean, 2003). Model ini mencakup enam variabel utama yang memengaruhi kesuksesan sistem informasi, yaitu: Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Penggunaan (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan Manfaat Bersih (*Net Benefit*) (DeLone & McLean, 2003). Variabel-variabel ini tidak hanya menjelaskan faktor yang memengaruhi keberhasilan sistem informasi, tetapi juga memberikan gambaran menyeluruh tentang keterkaitan antar komponen dalam menghasilkan efektivitas sistem yang optimal (Urbach & Müller, 2012).

Penelitian terkait kesuksesan implementasi sistem informasi banyak berfokus pada sektor bisnis dan pemerintahan, sementara kajian di sektor pendidikan, terutama di Universitas, masih terbatas. Penelitian mengenai pengelolaan anggaran di perguruan tinggi belum banyak dijelajahi, khususnya dengan model DeLone dan McLean yang biasanya diaplikasikan pada sistem informasi akademik atau manajemen umum. Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu lebih menitikberatkan aspek teknis daripada

aspek kepuasan pengguna dan manfaat bersih yang dirasakan, terutama dari perspektif pengguna akhir, yaitu pengelola anggaran. Model DeLone dan McLean juga belum banyak diteliti untuk lingkungan non-komersial, seperti perguruan tinggi negeri yang fokus pada manajemen anggaran.

Oleh karena itu, dengan mengadaptasi model DeLone dan McLean, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi realisasi anggaran di Universitas Diponegoro dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan lebih lanjut agar sistem ini dapat berjalan dengan lebih optimal, mendukung tujuan tata kelola yang lebih baik, dan meningkatkan akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran di perguruan tinggi. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan dan perbaikan sistem informasi pengelolaan anggaran di perguruan tinggi, sehingga dapat mendukung pengelolaan keuangan yang lebih efisien dan transparan, serta meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya evaluasi terhadap keberhasilan implementasi sistem informasi realisasi anggaran di Universitas Diponegoro sebagai bagian dari peningkatan tata kelola keuangan dalam lingkungan Perguruan Tinggi Negeri Berbadan Hukum (PTNBH). Terbatasnya kajian mengenai implementasi sistem informasi dalam pengelolaan anggaran di lingkungan perguruan tinggi, khususnya dengan menggunakan model DeLone dan McLean yang umumnya lebih banyak

diterapkan pada sistem informasi akademik atau manajemen umum, maka penelitian ini memfokuskan perhatian pada aspek yang belum banyak diteliti, yaitu perspektif pengguna akhir sebagai pengelola anggaran. Selain itu, masih minimnya penelitian yang menitikberatkan pada aspek kepuasan pengguna dan manfaat bersih sistem dari sisi non-teknis juga menjadi dasar pengajuan masalah. Untuk itu, rumusan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada **“bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, serta bagaimana penggunaan dan kepuasan pengguna tersebut berdampak pada manfaat bersih yang dihasilkan oleh sistem”**. Penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean sebagai kerangka analisis untuk mengevaluasi efektivitas implementasi sistem dalam konteks Perguruan Tinggi Negeri Berbadan Hukum (PTNBH).

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka ada beberapa pertanyaan penelitian:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan sistem?
2. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem?
3. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan sistem?
4. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem?
5. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan sistem?
6. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem?
7. Apakah penggunaan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?

8. Apakah penggunaan sistem berpengaruh terhadap manfaat bersih?
9. Apakah kepuasan pengguna sistem berpengaruh terhadap manfaat bersih?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan sistem.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan sistem.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem.
5. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan sistem.
6. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem.
7. Untuk menganalisis pengaruh penggunaan sistem terhadap kepuasan pengguna.
8. Untuk menganalisis pengaruh penggunaan sistem terhadap manfaat bersih.
9. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pengguna sistem terhadap manfaat bersih.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan beberapa manfaat, baik secara praktis maupun teoretis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai implementasi sistem informasi di lingkungan perguruan tinggi, khususnya terkait pengelolaan anggaran dengan menggunakan model kesuksesan DeLone dan McLean. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi studi-studi berikutnya untuk memahami berbagai faktor yang berperan dalam menentukan keberhasilan penerapan sistem informasi, terutama dalam konteks Perguruan Tinggi Negeri Berbadan Hukum (PTNBH).

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi Perguruan Tinggi dalam mengoptimalkan implementasi sistem informasi realisasi anggaran. Dengan memahami faktor-faktor yang dapat memengaruhi kesuksesan sistem informasi, universitas dapat melakukan perbaikan dan penyesuaian yang diperlukan untuk mengoptimalkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan anggaran.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

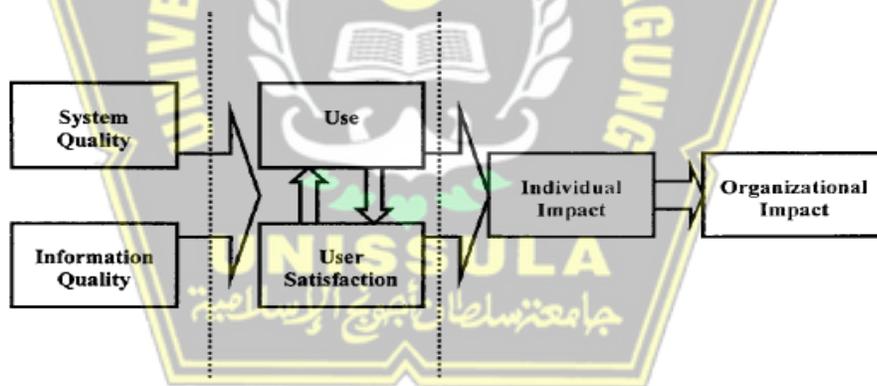
##### 2.1.1 Teori Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean

Teori kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh (DeLone & McLean, 1992) dirancang untuk mengukur tingkat keberhasilan sistem informasi melalui pendekatan multi-dimensi. Pada model awalnya, DeLone dan McLean mengidentifikasi enam dimensi utama, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organizational impact*). Interaksi antar dimensi ini menggambarkan bahwa keberhasilan sistem tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis semata, tetapi juga oleh pengalaman pengguna dan manfaat yang dirasakan baik di tingkat individu maupun organisasi.

Pada tahun 2003, DeLone dan McLean merevisi model tersebut dengan menyesuaikannya terhadap perkembangan teknologi informasi dan praktik penggunaan sistem yang lebih kompleks (DeLone & McLean, 2003). Dalam revisi tersebut, mereka menambahkan satu variabel baru, yaitu kualitas layanan (*service quality*), yang mencerminkan dukungan teknis dan bantuan yang diberikan oleh penyedia layanan atau pengelola sistem kepada pengguna. Selain itu, dua dimensi

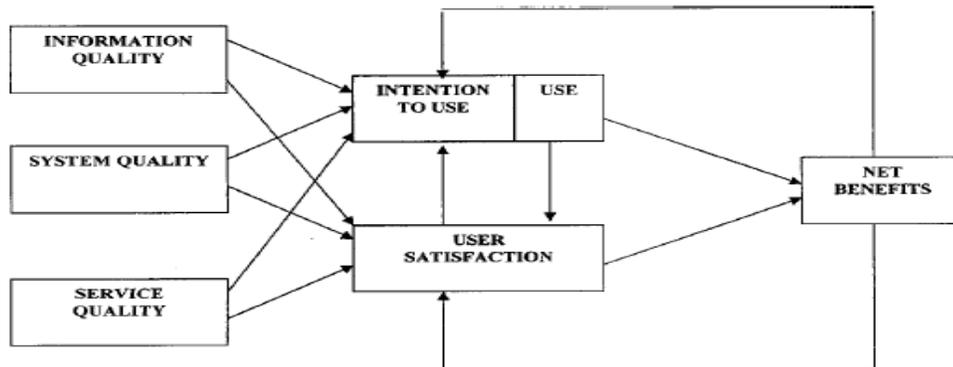
sebelumnya, yaitu dampak individu dan dampak organisasi, digabung menjadi satu variabel baru bernama manfaat bersih (*net benefits*), yang mencerminkan keseluruhan dampak positif dari penggunaan sistem terhadap produktivitas, efisiensi, pengambilan keputusan, serta peningkatan layanan publik. Model revisi ini juga menyoroti hubungan dua arah antara niat menggunakan (*intention to use*) dan kepuasan pengguna, yang keduanya saling memengaruhi dalam mendorong keberlanjutan penggunaan sistem.

Secara ringkas perubahan yang terjadi pada model (DeLone & McLean, 1992) dan model (DeLone & McLean, 2003) dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 2. 1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean**

**Sumber : (DeLone & McLean, 2003)**



**Gambar 2. 2: Penyempurnaan Model DeLone and Mclean (2003)**

**Sumber : (DeLone & McLean, 2003)**

## 2.2 Variabel Penelitian

Berdasarkan teori kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean, penelitian ini mengadopsi seluruh variabel yang terdapat dalam model tersebut. Pemilihan model ini didasarkan pada kemampuannya dalam menjelaskan tingkat keberhasilan penerapan sistem informasi melalui enam komponen utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (DeLone & McLean, 2003).

### 2.2.1 Kualitas Sistem (*System Quality*)

Menurut (DeLone & McLean, 2003), kualitas sistem mengacu pada kualitas gabungan antara *hardware* dan *software* yang digunakan dalam sistem informasi. Kualitas ini berfokus pada kinerja sistem, yang mencerminkan sejauh mana perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, serta prosedur dari sebuah sistem informasi mampu

memenuhi kebutuhan pengguna (Suryantari & Safira, 2023). Pada penelitian ini, yang dimaksud dengan kualitas sistem adalah akurasi dan efisiensi Sistem Informasi Realisasi Anggaran dalam menghasilkan informasi. Adapun indikator yang akan digunakan untuk menilai kualitas sistem pada penelitian ini yaitu (Ningsih et al., 2019):

a. Kenyamanan akses

Keberhasilan suatu sistem informasi dapat diukur dari sejauh mana pengguna merasa nyaman saat menggunakannya. Semakin tinggi tingkat kenyamanan yang dirasakan, maka semakin sering pula pengguna memanfaatkan sistem informasi tersebut untuk memperoleh informasi yang diperlukan.

b. Keluwesan sistem (*Flexibility*)

Fleksibilitas sistem informasi memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan sistem. Pengguna cenderung memilih sistem yang lebih fleksibel dibandingkan dengan yang bersifat kaku. Semakin tinggi tingkat fleksibilitas, semakin mudah pula pengguna dalam memanfaatkan sistem tersebut.

c. Realisasi dari ekspektasi-ekspektasi Pemakai

Sebuah sistem akan lebih diminati apabila mampu memenuhi ekspektasi (harapan) pengguna dalam memperoleh informasi maupun dalam memanfaatkan sistem.

d. Kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik

Setiap sistem informasi memiliki fungsi-fungsi yang membedakannya. Sistem informasi seringkali lebih diminati apabila menawarkan fungsi yang lebih spesifik dibandingkan dengan sistem informasi lainnya.

### 2.2.2 Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi merupakan output yang diperoleh dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna (*user*). Indikator pengukuran kualitas informasi dalam penelitian ini yaitu (Ningsih et al., 2019):

#### a. Akurat (*Accurate*)

Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus memiliki tingkat akurasi yang tinggi karena berperan penting dalam mendukung pengambilan keputusan oleh pengguna. Informasi yang akurat berarti terbebas dari kesalahan, tidak bias, dan tidak menyesatkan. Selain itu, akurasi juga menunjukkan bahwa informasi mampu secara jelas merepresentasikan maksud yang disediakan oleh sistem informasi. Pentingnya akurasi disebabkan oleh adanya kemungkinan gangguan dari sumber hingga penerima yang dapat mengubah atau merusak informasi tersebut.

#### b. Relevan (*Relevance*)

Kualitas informasi pada sebuah sistem informasi dikatakan baik apabila sesuai dengan kebutuhan pengguna, yakni mampu memberikan manfaat bagi mereka. Tingkat relevansi informasi dapat berbeda antar pengguna, bergantung pada kebutuhan masing-masing individu.

#### c. Kelengkapan (*Completeness*)

Informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi dinilai berkualitas apabila disajikan secara lengkap. Kelengkapan informasi sangat diperlukan pengguna dalam mendukung proses pengambilan keputusan, karena mencakup seluruh data yang dibutuhkan saat menggunakan sistem. Apabila informasi yang tersedia

lengkap, pengguna cenderung merasa puas dan terdorong untuk terus memanfaatkan sistem tersebut secara berkelanjutan.

d. Ketepatan waktu (*Timeliness*)

Informasi yang diterima oleh pengguna harus disampaikan tepat waktu, karena informasi yang sudah kadaluarsa tidak lagi memiliki nilai guna sebagai dasar pengambilan keputusan. Keterlambatan dalam proses pengambilan keputusan dapat menimbulkan dampak serius bagi organisasi sebagai pengguna sistem informasi. Dengan demikian, kualitas informasi dari suatu sistem dapat dikatakan baik apabila mampu disajikan secara tepat waktu.

e. Format

Tampilan atau format dalam sistem informasi yang memudahkan pengguna memahami isi informasi menunjukkan kualitas informasi yang baik. Apabila informasi disajikan dengan bentuk yang sesuai, maka informasi tersebut dianggap berkualitas karena membantu pengguna dalam memahaminya. Format informasi sendiri merujuk pada cara informasi disajikan atau dipresentasikan kepada pengguna.

### 2.2.3 Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Menilai kualitas dukungan yang diberikan oleh tim IT atau layanan pendukung lainnya. Beberapa indikator pada kualitas layanan antara lain sebagai berikut (Ningsih et al., 2019):

a. Kecepatan Respon (*Responsiveness*)

Respon yang cepat terhadap permintaan atau kendala dari pengguna menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan sistem informasi, karena hal ini berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna dan keberlangsungan penggunaan sistem

b. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan berkaitan dengan kemampuan teknisi dalam merancang sistem informasi yang berkualitas, sehingga sistem tersebut dapat memastikan kelancaran pekerjaan penggunanya.

c. Keandalan (*Reliability*)

Sistem dapat diandalkan dalam menunjang pekerjaan secara berkelanjutan, melalui performa yang stabil, ketepatan informasi yang dihasilkan, serta kemampuannya dalam merespons kebutuhan pengguna.

#### 2.2.4 Penggunaan (*Use*)

Mengukur sejauh mana sistem informasi digunakan oleh pengguna. Terkait hal ini, penting untuk membedakan apakah penggunaan sistem bersifat wajib (*mandatory*) yang tidak dapat dihindari atau bersifat sukarela (*voluntary*). Variabel tersebut dapat dinilai melalui beberapa indikator berikut (DeLone & McLean, 2003):

a. Frekuensi Penggunaan (*Frequency of use*)

Frekuensi penggunaan mengacu pada seberapa sering sistem informasi digunakan oleh pengguna dalam menjalankan tugas atau aktivitas tertentu, yang sekaligus

mencerminkan sejauh mana sistem tersebut memberikan nilai tambah dan kemudahan dalam pekerjaan mereka.

b. Niat penggunaan (*Intention to use*)

Niat penggunaan dimaksudkan untuk menilai sejauh mana sistem bermanfaat bagi pekerjaan pengguna, sehingga mendorong pengguna untuk terus memanfaatkannya secara berulang.

c. Tingkat Kegunaan (*Number of function or feature used*)

Tingkat kegunaan digunakan untuk mengukur sejauh mana sistem mampu mendukung pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya melalui berbagai fungsi atau fitur yang tersedia dan digunakan secara optimal

### **2.2.5 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**

Kepuasan pengguna adalah tanggapan serta umpan balik yang diberikan setelah pengguna menggunakan sistem informasi. Persepsi pengguna terhadap sistem mencerminkan penilaian subjektif mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan. Variabel ini dapat diukur melalui indikator-indikator berikut (Ningsih et al., 2019):

a. Efisiensi (*Efficiency*)

Kepuasan pengguna akan terwujud apabila sistem informasi mampu mendukung pekerjaan pengguna secara efisien. Efisiensi ini tercermin dari kemampuan sistem dalam memberikan solusi terkait aktivitas pelaporan data dengan cara yang lebih

efektif. Suatu sistem informasi dinilai efisien apabila tujuan pengguna dapat dicapai melalui langkah-langkah yang tepat.

b. Keefektivan (*Effectiveness*)

Efektivitas sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat mendorong meningkatnya kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Efektivitas ini terlihat ketika kebutuhan atau tujuan pengguna berhasil tercapai sesuai dengan harapan maupun target yang ditetapkan.

c. Kepuasan (*Satisfaction*)

Tingkat kepuasan pengguna dapat dinilai dari sejauh mana pengguna merasa puas dalam memanfaatkan sistem informasi. Kepuasan tersebut dapat muncul melalui fitur-fitur yang tersedia pada sistem. Rasa puas yang dirasakan pengguna menunjukkan bahwa sistem informasi mampu memenuhi kebutuhan maupun harapan mereka.

### 2.2.6 Manfaat bersih (*net benefit*)

Manfaat bersih merupakan hasil dari keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna, baik pada tingkat individu maupun organisasi yang mencakup peningkatan produktivitas, penambahan pengetahuan serta pengurangan waktu dalam pencarian informasi (Maharani & Putra, 2024). Sejumlah indikator yang dapat dipakai untuk menilai variabel ini antara lain sebagai berikut (DeLone & McLean, 2003):

a. Kefektifan pengambilan keputusan

Salah satu tujuan pengembangan sistem informasi dalam sebuah organisasi adalah memberikan nilai manfaat bagi organisasi melalui dukungan pengambilan keputusan yang tepat dengan memanfaatkan sistem informasi tersebut.

b. Efektifitas kerja (*Job Effectiveness*)

Efektifitas yang dimaksud adalah kemampuan pengguna untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih cepat sekaligus menghasilkan output yang akurat saat menggunakan sistem..

c. Performa Pekerjaan (*Job performance*)

Indikator ini mencerminkan persepsi pengguna mengenai dampak sistem terhadap kualitas kinerja individu pengguna (DeLone & McLean, 2003).

d. Produktifitas kerja (*Task Productivity*)

Pemanfaatan sistem informasi dapat meningkatkan produktifitas tenaga kerja selama penggunaannya.

e. Mempermudah pekerjaan (*Ease of Job*)

Indikator ini menggambarkan sejauh mana pengguna merasakan kemudahan dalam menggunakan sistem informasi.

### 2.3 Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean telah banyak dijadikan landasan utama dalam mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem informasi. Penelitian ini disusun dengan mengacu pada berbagai penelitian terdahulu yang relevan

sebagai dasar teori dan referensi pengembangan kajian. Penelitian-penelitian tersebut memberikan kontribusi penting dalam memperkaya landasan konseptual, memperjelas ruang lingkup permasalahan, serta memperkuat analisis dalam penelitian ini. Dengan mengkaji hasil-hasil penelitian sebelumnya, diharapkan penelitian ini mampu memberikan nilai tambah dan memperluas pemahaman dalam bidang yang diteliti. Berikut rangkuman dari penelitian terdahulu:

**Tabel 2. 1**  
**Daftar Rangkuman Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
1	Ningsih et al (2019)	Kesuksesan Sistem Informasi Rencana Kerja dan Anggaran (SIREKA)	Independen - Kualitas sistem - Kualitas informasi - Kualitas layanan	- Kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan - Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan
		Menggunakan Model DeLone & McLean (Studi pada Universitas Brawijaya)	Dependen - Penggunaan - Kepuasan pengguna - Manfaat bersih	- Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan - Kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penggunaan - Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penggunaan

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan</li> <li>- Penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>- Penggunaan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih</li> <li>- Kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih</li> </ul>
2	Atnadhiaz et al (2024)	Analisis Kesuksesan Sistem Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kabupaten Purwakarta dengan Menggunakan Pendekatan Model	Independen <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas sistem</li> <li>- Kualitas informasi</li> <li>- Kualitas layanan</li> </ul> Dependen <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepuasan pengguna</li> <li>- Manfaat bersih</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna</li> <li>- Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna</li> <li>- Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna</li> <li>- Kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih</li> </ul>

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
		Delone & McLean		
3	Kafrawi et al (2022)	Evaluasi Sistem Informasi Keuangan Universitas Negeri Semarang dengan Pendekatan Delone dan McLean	Independen - Kualitas sistem informasi layanan Dependen - Kepuasan pengguna - Kinerja Individu	- Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna - Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna - Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu - Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
4	Satriya et al (2023)	Analisis Pengaruh Kesuksesan Sistem Informasi Mahasiswa Menggunakan Model DeLone and McLean	Independen - Kualitas sistem informasi layanan Dependen - Penggunaan - Kepuasan pengguna - Manfaat bersih	- Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan - Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna - Kualitas sistem berpengaruh negatif terhadap penggunaan - Kualitas sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna - Kualitas layanan berpengaruh positif

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
				<p>signifikan terhadap penggunaan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna</li> <li>- Kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan</li> <li>- Penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih</li> <li>- Kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih</li> </ul>
5	Gustyari et al (2022)	Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Berdasarkan Model Delone dan McLean 2003 (Studi pada Satuan Kerja Perangkat	<p>Independen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas sistem</li> <li>- Kualitas informasi</li> <li>- Kualitas layanan</li> <li>- Minat pengguna</li> </ul> <p>Dependen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepuasan pengguna</li> </ul>	Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan minat pengguna berpengaruh positif signifikan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pengguna.

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
		Daerah Kota Langsa)		
6	Kholis et al (2020)	Analisis Model Delone and McLean pada Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pemerintah Kota Medan	Independen - Kualitas sistem - Kualitas informasi - Kualitas layanan Dependen - Penggunaan - Kepuasan pengguna - Manfaat bersih	- Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan - Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan - Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan - Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna - Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna - Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna - Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan - Penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna - Penggunaan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
				- Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih
7	Puspitasari et al (2020)	Aplikasi Model Delone dan McLean untuk Mengukur Keberhasilan Sistem Informasi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat di Universitas Brawijaya	Independen - Kualitas sistem - Kualitas informasi - Kualitas layanan Dependen - Penggunaan - Kepuasan pengguna - Manfaat bersih	- Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan - Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan - Penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna - Penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih
8	Pangestu et al (2023)	Evaluasi Kesuksesan Penggunaan Sistem Informasi Accurate Menggunakan Delone and McLean Models	Independen - Kualitas sistem - Kualitas informasi - Kualitas layanan Dependen - Penggunaan	- kualitas informasi berpengaruh negatif terhadap penggunaan - kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna - kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
			- Kepuasan pengguna - Manfaat bersih	- kualitas layanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna - kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan - kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna - penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih - penggunaan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna - kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih
9	Ardiansyah et al (2024)	Analisis Kesuksesan Sistem Absensi Online Dengan Pendekatan Model Delone and Mclane pada Badan Pengelolaan Keuangan	Independen - Kualitas sistem - Kualitas informasi - Kualitas layanan Dependen - Manfaat bersih	- Kualitas sistem berpengaruh negatif terhadap penggunaan - Kualitas informasi berpengaruh negatif terhadap penggunaan - Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan - Kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna

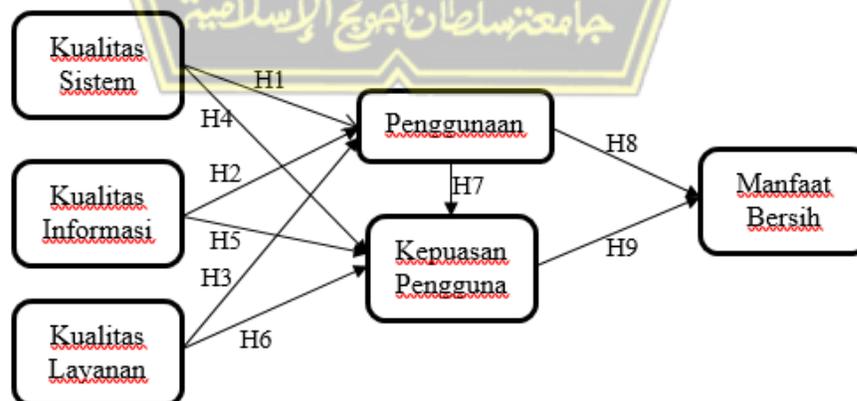
No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
		Dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Barat	Intervening - Penggunaan - Kepuasan pengguna	- Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna - Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna - Penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna - Penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih - Kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih
10	Azizah et al (2021)	Analisis Efektivitas Penggunaan Portal Resmi Merdeka Belajar Kampus Merdeka Menggunakan Model Delone and Mclean	Independen - Kualitas sistem - Kualitas informasi - Kualitas layanan Dependen - Penggunaan - Kepuasan pengguna - Manfaat bersih	- Kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan - Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan - Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan - Kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna - Kualitas informasi berpengaruh positif

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
				<p>signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna</li> <li>- Penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna</li> <li>- Penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih</li> <li>- Kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih</li> </ul>
11	Nicola et al (2022)	DeLone and McLean Sebagai Model Pengukuran Layanan Informasi Tanggap Covid-19	<p>Independen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas sistem</li> <li>- Kualitas informasi</li> <li>- Kualitas layanan</li> </ul> <p>Dependen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penggunaan</li> <li>- Kepuasan pengguna</li> <li>- Manfaat bersih</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan</li> <li>- Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan</li> <li>- Kualitas layanan berpengaruh negative terhadap penggunaan</li> <li>- Kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna</li> <li>- Kualitas informasi berpengaruh positif</li> </ul>

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
				<p>signifikan terhadap kepuasan pengguna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna</li> <li>- Penggunaan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih</li> <li>- Kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih</li> </ul>
12	Sumail et al (2024)	Memahami Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna SAKTI Terhadap Kualitas Laporan Keuangan: Perspektif Model Delone dan McLean	<p>Independen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas sistem</li> <li>- Kualitas informasi</li> <li>- Penggunaan</li> </ul> <p>Dependen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepuasan pengguna</li> <li>- Kualitas laporan keuangan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna</li> <li>- Kualitas informasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna</li> <li>- Penggunaan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna</li> </ul>

## 2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis

Berdasarkan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (2003), penelitian ini mengadopsi variabel-variabel yang sama dalam model tersebut, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Hubungan yang dihipotesiskan antara penggunaan, kepuasan pengguna, dan ketiga variabel kualitas merujuk pada model kesuksesan sistem informasi oleh DeLone & McLean (2003). Terdapat keterkaitan erat antara penggunaan dan kepuasan pengguna; pengalaman positif saat menggunakan sistem cenderung meningkatkan kepuasan pengguna. Selanjutnya, baik penggunaan maupun kepuasan pengguna akan berdampak pada manfaat bersih yang diperoleh. DeLone dan McLean juga menyatakan bahwa manfaat bersih yang dirasakan, baik positif maupun negatif, akan mempengaruhi dan memperkuat (atau menurunkan) tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna di masa depan. Kerangka konseptual penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.3 berikut:



**Gambar 2.3**  
**Kerangka Pemikiran Teoritis**

## 2.5 Hipotesis Penelitian

### 2.5.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan

Kualitas sistem mencerminkan sejauh mana sistem informasi memiliki karakteristik yang baik seperti keandalan, kemudahan penggunaan, fleksibilitas, dan waktu respons yang cepat (Atnadhiaz et al., 2024). Semakin baik kualitas sistem, maka pengguna akan semakin terdorong untuk menggunakan sistem tersebut karena dirasakan lebih efektif dan efisien dalam mendukung aktivitas mereka (Ningsih et al., 2019). Jika sistem mudah digunakan dan responnya cepat, maka pengguna lebih nyaman dan lebih sering menggunakan sistem tersebut. Dan jika sistem berfungsi sesuai kebutuhan pengguna, maka pengguna akan merasa terbantu dan akan lebih bergantung pada sistem tersebut. Sebaliknya, sistem yang sulit diakses, lambat, atau tidak sesuai kebutuhan akan membuat pengguna enggan menggunakannya, bahkan jika sistem tersebut diwajibkan.

Hubungan ini diperkuat oleh teori DeLone & McLean (2003) dalam *Information System Success Model* yang menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan salah satu determinan utama keberhasilan sistem informasi dan secara langsung memengaruhi penggunaan sistem. Selain itu, teori *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis (1989) menyebutkan bahwa kualitas sistem berkorelasi dengan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), yang kemudian memengaruhi niat dan perilaku penggunaan teknologi. Dengan demikian, kualitas sistem yang baik akan menciptakan pengalaman pengguna yang positif, yang selanjutnya mendorong tingkat penggunaan sistem.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam terkait pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan sistem informasi. Penelitian yang dilakukan oleh Ningsih et al (2019), Pangestu et al (2023), Puspitasari et al (2020), Azizah et al (2021) dan Nicola et al (2022) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan, yang mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas sistem maka semakin tinggi juga tingkat penggunaan sistem informasi. Namun, hasil berbeda ditunjukkan oleh Satriya et al (2023) dan Ardiansyah et al (2024) yang menemukan pengaruh negatif, menunjukkan bahwa dalam beberapa konteks, semakin baik kualitas sistem tidak selalu mendorong tingkat penggunaan. Sementara itu, Kholis et al (2020) menemukan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan, menandakan bahwa ada faktor lain yang lebih dominan dalam mendorong penggunaan sistem. Dari perbedaan hasil ini menunjukkan pentingnya untuk diteliti lebih lanjut, sehingga dalam penelitian ini diajukan hipotesis:

H1 = Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan

### **2.5.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan**

Kualitas informasi berhubungan dengan keakuratan, relevansi, kelengkapan, dan ketepatan waktu informasi yang dihasilkan oleh sistem (Atnadhiaz et al., 2024). Informasi yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan dan ketergantungan pengguna terhadap sistem, sehingga mendorong peningkatan intensitas penggunaan (Ningsih et al., 2019). Sebaliknya, informasi yang tidak akurat, tidak lengkap, atau sulit dipahami dapat menurunkan motivasi dan minat pengguna dalam menggunakan

sistem. Oleh karena itu, semakin tinggi kualitas informasi yang diberikan oleh sistem, maka semakin besar kemungkinan pengguna akan memanfaatkannya secara konsisten dan aktif.

Hubungan antara kualitas informasi dan penggunaan sistem dijelaskan dalam model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (2003), di mana kualitas informasi menjadi salah satu komponen utama yang secara langsung memengaruhi penggunaan sistem serta kepuasan pengguna. Selain itu, dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) (Davis, 1989), kualitas informasi yang relevan dan dapat diandalkan akan memengaruhi persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dari sistem tersebut. Ketika pengguna merasa bahwa informasi yang disajikan oleh sistem membantu mereka dalam pekerjaan, maka mereka cenderung lebih aktif menggunakannya (Ningsih et al., 2019).

Penelitian terdahulu mengenai pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan sistem informasi menunjukkan hasil yang beragam. Beberapa studi seperti yang dilakukan oleh Ningsih et al (2019), Puspitasari et al (2020), Azizah et al (2021) dan Nicola et al (2022) menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan, yang berarti bahwa semakin baik kualitas informasi dapat mendorong intensitas penggunaan sistem. Namun, hasil berbeda ditemukan oleh Pangestu et al (2023) dan Ardiansyah et al (2024), yang menunjukkan bahwa kualitas informasi justru berpengaruh negatif terhadap penggunaan. Sementara itu, Kholis et al (2020) dan Satriya et al (2023) menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan, mengindikasikan bahwa ada faktor lain yang lebih

menentukan keputusan pengguna dalam memanfaatkan sistem. Perbedaan hasil ini menunjukkan pentingnya untuk diteliti lebih lanjut, sehingga dalam penelitian ini diajukan hipotesis:

H2 = Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan

### 2.5.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan

Kualitas layanan mengacu pada tingkat dukungan yang diberikan kepada pengguna sistem, baik dari segi teknis maupun non-teknis. Layanan yang responsif, cepat, dan membantu akan membuat pengguna lebih nyaman, sehingga mendorong mereka untuk lebih sering menggunakan sistem. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan lambat, tidak memadai, atau kurang ramah, pengguna cenderung merasa frustrasi dan enggan menggunakan sistem secara optimal. Oleh karena itu, semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan, semakin besar pula kemungkinan pengguna untuk aktif dan konsisten menggunakan sistem informasi tersebut (Kafrawi et al., 2022).

Hubungan antara kualitas layanan dan penggunaan sistem informasi didukung oleh model DeLone & McLean (2003) tentang keberhasilan sistem informasi, kualitas layanan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem. Dengan layanan yang berkualitas, pengguna merasa didukung dan percaya bahwa sistem dapat membantu mereka menyelesaikan tugas secara efektif, sehingga meningkatkan tingkat penggunaan sistem (Kafrawi et al., 2022).

Hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan sistem informasi menunjukkan hasil yang bervariasi. Beberapa penelitian seperti yang dilakukan oleh Puspitasari et al (2020), Pangestu et al (2023), Satriya et al (2023), Ardiansyah et al (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi, yang berarti bahwa dukungan teknis, kecepatan tanggapan, dan kemampuan staf layanan dapat meningkatkan intensitas penggunaan sistem oleh pengguna. Namun, penelitian oleh Nicola et al (2022) justru menemukan pengaruh negatif antara kualitas layanan dan penggunaan. Sementara itu, Ningsih et al (2019), Kholis et al (2020) dan Azizah et al (2021) menemukan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan, mengindikasikan bahwa dalam beberapa konteks, aspek layanan bukanlah faktor utama yang mendorong penggunaan sistem informasi. Perbedaan hasil ini menunjukkan pentingnya penelitian lanjutan, sehingga dalam studi ini diajukan hipotesis:

H3 = Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan

#### **2.5.4 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna**

Kualitas sistem merupakan aspek penting yang mencerminkan sejauh mana sistem informasi memiliki kinerja teknis yang baik, mudah digunakan, dapat diandalkan, dan aman (Kafrawi et al., 2022). Kualitas sistem yang tinggi akan memberikan pengalaman pengguna yang positif, seperti kemudahan dalam navigasi, kecepatan akses, serta minimnya gangguan atau kesalahan teknis. Hal ini akan menciptakan kepuasan karena pengguna merasa sistem mendukung pekerjaan mereka secara efisien dan efektif

(Puspitasari et al., 2020). Sebaliknya, sistem yang sering bermasalah, lambat, atau membingungkan akan menurunkan kepuasan pengguna karena menghambat proses kerja dan menimbulkan frustrasi.

Hubungan ini dijelaskan dalam *Information System Success Model* yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (2003). Dalam model tersebut, kualitas sistem termasuk salah satu faktor utama yang secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna. Model ini menekankan bahwa sistem yang dirancang dengan baik akan meningkatkan persepsi positif terhadap teknologi yang digunakan, sehingga pengguna merasa puas karena sistem mampu memenuhi harapan dan kebutuhan mereka (Kafrawi et al., 2022).

Penelitian terdahulu mengenai pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna menunjukkan hasil yang beragam. Sebagian besar penelitian, seperti yang dilakukan oleh Ningsih et al (2019), Atnadhiaz et al (2024), Gustyari et al (2022), Puspitasari et al (2020), Pangestu et al (2023), Ardiansyah et al (2024), Azizah et al (2021), Nicola et al (2022) dan Sumail et al (2024), menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini menunjukkan bahwa sistem yang mudah digunakan, andal, dan responsif dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Namun, Satriya et al (2023) menemukan bahwa kualitas sistem justru berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. Di sisi lain, Kafrawi et al (2022) dan Kholis et al (2020) menyimpulkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, yang mengindikasikan adanya faktor lain yang lebih dominan dalam menentukan

tingkat kepuasan. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih dalam, sehingga dalam penelitian ini diajukan hipotesis:

H4 = Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

### **2.5.5 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna**

Kualitas informasi merupakan salah satu aspek penting dalam sistem informasi yang mencakup akurasi, relevansi, kelengkapan, ketepatan waktu, dan kejelasan data yang disajikan kepada pengguna (Kafrawi et al., 2022). Informasi yang berkualitas akan membantu pengguna dalam pengambilan keputusan yang tepat dan efisien. Oleh karena itu, ketika pengguna merasa bahwa informasi yang mereka peroleh dari sistem memenuhi kebutuhan mereka, maka mereka cenderung merasa puas. Sebaliknya, informasi yang tidak akurat, tidak lengkap, atau sulit dipahami akan menimbulkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan dalam menggunakan sistem.

Dalam model *Information System Success Model* yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (2003), kualitas informasi merupakan salah satu dari enam dimensi utama yang memengaruhi keberhasilan suatu sistem informasi. Dalam kerangka ini, kualitas informasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna. Teori ini menjelaskan bahwa informasi yang relevan, terpercaya, dan sesuai dengan kebutuhan akan meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap sistem, sehingga berkontribusi terhadap tingkat kepuasan mereka (Kafrawi et al., 2022).

Penelitian terdahulu mengenai pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna menunjukkan hasil yang tidak konsisten, sehingga penting untuk diteliti lebih lanjut. Beberapa studi seperti yang dilakukan oleh Ningsih et al (2019), Atnadhiaz et al (2024), Kafrawi et al (2022), Gustyari et al (2022), Puspitasari et al (2020), Satriya et al (2023), Azizah et al (2021), dan Nicola et al (2022) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini mengindikasikan bahwa informasi yang akurat, relevan, tepat waktu, dan mudah dipahami mampu meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Namun Sumail et al (2024) justru menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, hasil berbeda ditemukan pada penelitian Kholis et al (2020), Pangestu et al (2023), dan Ardiansyah et al (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, yang mungkin disebabkan oleh adanya faktor lain yang lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna. Ketidakkonsistenan hasil penelitian tersebut menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut, sehingga dalam penelitian ini diajukan hipotesis:

H5 = Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

### **2.5.6 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna**

Kualitas layanan yang baik, seperti ketersediaan bantuan teknis, kecepatan penyelesaian masalah, serta sikap ramah dari pihak penyedia layanan, akan meningkatkan kenyamanan pengguna (Ningsih et al., 2019). Pelayanan yang prima ini

akan berdampak positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Sebaliknya, layanan yang lambat atau tidak membantu dapat menyebabkan ketidakpuasan, meskipun sistem itu sendiri berfungsi dengan baik. Dengan demikian, kualitas layanan berperan penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi.

Teori yang relevan dalam menjelaskan hubungan ini adalah *Information System Success Model* dari DeLone & McLean (2003), yang menyebutkan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu dari tiga komponen utama yang memengaruhi kepuasan pengguna dan kesuksesan sistem informasi secara keseluruhan, selain kualitas sistem dan kualitas informasi. Dalam kerangka ini, layanan yang responsif dan handal dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan, yang kemudian berujung pada meningkatnya kepuasan pengguna (Kafrawi et al., 2022).

Penelitian terdahulu mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna menunjukkan hasil yang bervariasi, sehingga perlu untuk diteliti lebih lanjut. Beberapa penelitian seperti yang dilakukan oleh Kafrawi et al (2022), Gustyari et al (2022), Kholis et al (2020), Puspitasari et al (2020), Satriya et al (2023), Azizah et al (2021), dan Nicola et al (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang responsif, ramah, dan profesional dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Namun, Pangestu et al (2023) justru menemukan pengaruh negatif antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, penelitian oleh Ningsih et al (2019), Atnadhiaz et al (2024), dan Ardiansyah et al (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna,

yang memungkinkan adanya faktor lain yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna. Ketidakkonsistenan hasil penelitian ini menandakan adanya kesenjangan penelitian, sehingga dalam studi ini diajukan hipotesis:

H6 = Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

### 2.5.7 Pengaruh Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna

Penggunaan sistem informasi menggambarkan seberapa sering dan seberapa efektif pengguna memanfaatkan sistem dalam aktivitas kerja atau pengambilan keputusan (Ningsih et al., 2019). Semakin sering dan optimal sistem digunakan, semakin besar kemungkinan pengguna memperoleh manfaat dari sistem tersebut, seperti kemudahan akses data, efisiensi waktu, dan peningkatan produktivitas. Ketika manfaat yang diperoleh sesuai dengan harapan, hal ini akan menciptakan perasaan puas. Sebaliknya, jika penggunaan sistem dirasakan membebani atau tidak memberikan nilai tambah, maka kepuasan pengguna akan menurun. Dengan demikian, intensitas dan kualitas penggunaan sistem informasi memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan pengguna (Kholis et al., 2020).

Dalam model *Information System Success Model* dari (DeLone & McLean, 2003), penggunaan (*use*) merupakan salah satu variabel penting yang memengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Model ini menjelaskan bahwa ketika pengguna benar-benar menggunakan sistem dalam kegiatan nyata dan merasakan manfaatnya, maka akan muncul kepuasan sebagai bentuk evaluasi positif terhadap pengalaman mereka (Ningsih et al., 2019). Hubungan ini juga sejalan dengan *Technology Acceptance*

*Model* (TAM) oleh Davis (1989) yang menyatakan bahwa persepsi terhadap kegunaan sistem akan mendorong penggunaan aktual, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan terhadap sistem tersebut.

Penelitian terdahulu mengenai pengaruh penggunaan terhadap kepuasan pengguna menunjukkan hasil yang sebagian besar mendukung adanya hubungan positif, namun tidak sepenuhnya konsisten. Penelitian oleh Ningsih et al (2019), Gustyari et al (2022), Kholis et al (2020), Puspitasari et al (2020), Ardiansyah et al (2024), Azizah et al (2021), dan Nicola et al (2022) menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin sering dan efektif sistem digunakan, maka tingkat kepuasan pengguna pun meningkat karena mereka merasakan manfaat dan kemudahan dari sistem tersebut. Namun, penelitian oleh Pangestu et al (2023) dan Sumail et al (2024) menunjukkan pengaruh negatif antara penggunaan dan kepuasan pengguna. Perbedaan hasil ini menunjukkan pentingnya untuk diteliti lebih lanjut, sehingga dalam penelitian ini diajukan hipotesis:

H7 = Penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

### **2.5.8 Pengaruh Penggunaan terhadap Manfaat Bersih**

Penggunaan sistem informasi mencerminkan sejauh mana pengguna benar-benar memanfaatkan sistem dalam aktivitas kerja atau pengambilan keputusan (Kholis et al., 2020). Ketika sistem digunakan secara optimal, pengguna dapat merasakan manfaat nyata seperti peningkatan efisiensi kerja, akurasi data, kecepatan pemrosesan

informasi, dan pengambilan keputusan yang lebih tepat. Penggunaan yang intensif dan berkualitas akan menghasilkan nilai tambah bagi organisasi maupun individu pengguna. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat penggunaan sistem informasi, maka semakin besar pula manfaat bersih yang dapat dirasakan oleh pengguna, baik dalam konteks kinerja personal maupun organisasi (Pangestu et al., 2023).

Hubungan ini dijelaskan secara eksplisit dalam Information System Success Model oleh DeLone & McLean (2003). Dalam model tersebut, penggunaan (use) merupakan salah satu variabel yang berpengaruh langsung terhadap manfaat bersih (net benefits) (Puspitasari et al., 2020). Model ini menjelaskan bahwa penggunaan sistem yang efektif dan berkelanjutan akan menghasilkan dampak positif, seperti peningkatan produktivitas, efisiensi organisasi, kepuasan pelanggan, serta pengambilan keputusan yang lebih baik. Dengan kata lain, sistem informasi tidak akan memberikan manfaat bersih apabila tidak digunakan secara optimal oleh penggunanya.

Penelitian terdahulu mengenai pengaruh penggunaan terhadap manfaat bersih sistem informasi menunjukkan hasil yang cukup bervariasi, sehingga membuka peluang untuk penelitian lanjutan. Beberapa studi, seperti yang dilakukan oleh Puspitasari et al (2020), Pangestu et al (2023), Satriya et al (2023), Ardiansyah et al (2024), dan Azizah et al (2021), menemukan bahwa penggunaan sistem informasi berpengaruh positif terhadap manfaat bersih, yang berarti bahwa semakin intens dan efektif penggunaan sistem, maka semakin besar pula manfaat yang dirasakan, baik dari segi efisiensi, produktivitas, maupun kualitas pengambilan keputusan. Namun demikian, penelitian oleh Ningsih et al (2019) dan Kholis et al (2020) menunjukkan

bahwa penggunaan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan pentingnya untuk diteliti lebih lanjut. Oleh karena itu, dalam penelitian ini diajukan hipotesis:

H8 = Penggunaan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih

### **2.5.9 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih**

Kepuasan pengguna mencerminkan penerimaan positif terhadap sistem, yang dapat meningkatkan komitmen dan penggunaan berkelanjutan (Atnadhiaz et al., 2024). Tingkat kepuasan yang tinggi akan memperbesar kemungkinan tercapainya manfaat bersih, baik dalam bentuk produktivitas, efektivitas, maupun nilai tambah organisasi. Kepuasan ini akan mendorong penggunaan yang produktif dan meningkatkan efektivitas kerja, sehingga memberikan dampak positif yang nyata terhadap kinerja individu maupun organisasi. Oleh karena itu, semakin tinggi kepuasan pengguna terhadap sistem, semakin besar pula kemungkinan tercapainya manfaat bersih, seperti efisiensi operasional, pengambilan keputusan yang lebih baik, serta peningkatan produktivitas (Kafrawi et al., 2022).

Dalam *Information System Success Model* oleh DeLone dan McLean (2003), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) secara langsung memengaruhi manfaat bersih (*net benefits*). Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan indikator penting yang mencerminkan keberhasilan sistem informasi dari perspektif pengguna akhir. Ketika pengguna merasa puas, mereka akan lebih menerima sistem, menggunakannya dengan lebih baik, dan mengandalkannya dalam proses kerja sehari-

hari, yang pada akhirnya akan menghasilkan berbagai manfaat strategis dan operasional bagi organisasi (Ningsih et al., 2019).

Penelitian terdahulu mengenai pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih sistem informasi sebagian besar menunjukkan hasil yang positif, meskipun ada yang berbeda. Penelitian oleh Ningsih et al (2019), Atnadhiaz et al (2024), Kholis et al (2020), Puspitasari et al (2020), Pangestu et al (2023), Satriya et al (2023), Ardiansyah et al (2024), Azizah et al (2021), dan Nicola et al (2022) menemukan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem, maka semakin besar manfaat bersih yang dirasakan. Namun, hasil berbeda ditemukan pada penelitian Rahayu Saputri et al (2024) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih. Perbedaan ini menunjukkan pentingnya untuk dikaji lebih lanjut. Oleh karena itu, dalam penelitian ini diajukan hipotesis:

H9 = Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, yaitu jenis penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme* dengan menggunakan populasi atau sampel tertentu yang datanya dikumpulkan melalui instrumen penelitian. Selanjutnya, data tersebut dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebagai upaya menjawab masalah penelitian (Sugiyono, 2020). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan, kepuasan pengguna, serta menilai manfaat bersih yang dihasilkan.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

Populasi adalah cakupan generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga memungkinkan diambil kesimpulan. Populasi tidak hanya berkaitan dengan jumlah objek atau subjek, tetapi juga mencakup seluruh sifat dan karakteristik yang dimiliki oleh objek atau subjek penelitian (Sugiyono, 2020). Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti adalah para pengguna sistem informasi realisasi anggaran di semua fakultas dan unit yang ada di Universitas Diponegoro yaitu sebanyak 110 orang (daftar terlampir pada Lampiran 1).

Universitas Diponegoro dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu perguruan tinggi negeri berbadan hukum (PTNBH) di Indonesia yang memiliki otonomi dalam pengelolaan keuangan dan sistem informasi sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 81 Tahun 2014. Status PTNBH mendorong institusi untuk menerapkan sistem informasi keuangan yang efisien, akuntabel, dan terintegrasi. Selain itu, Universitas Diponegoro memiliki struktur organisasi yang kompleks dan jumlah unit kerja yang besar, sehingga penerapan sistem informasi realisasi anggaran menjadi aspek penting dalam mendukung transparansi dan efektivitas pengelolaan anggaran. Kompleksitas ini menjadikan Universitas Diponegoro sebagai objek penelitian yang relevan dan representatif untuk mengkaji efektivitas sistem informasi dalam lingkungan perguruan tinggi. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis terhadap pengembangan sistem informasi keuangan di lingkungan perguruan tinggi negeri lainnya yang memiliki karakteristik serupa.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik populasi yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2020). Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* dengan pendekatan *simple random sampling*. Teknik ini dipilih karena memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih menjadi sampel, tanpa mempertimbangkan perbedaan atau strata di dalam populasi (Sugiyono, 2020). Untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan, peneliti menggunakan rumus Slovin.

$$\text{Rumus Slovin : } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dengan :

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan

Jika e = 0,05, maka :

$$n = \frac{110}{1+110(0.05)^2}$$

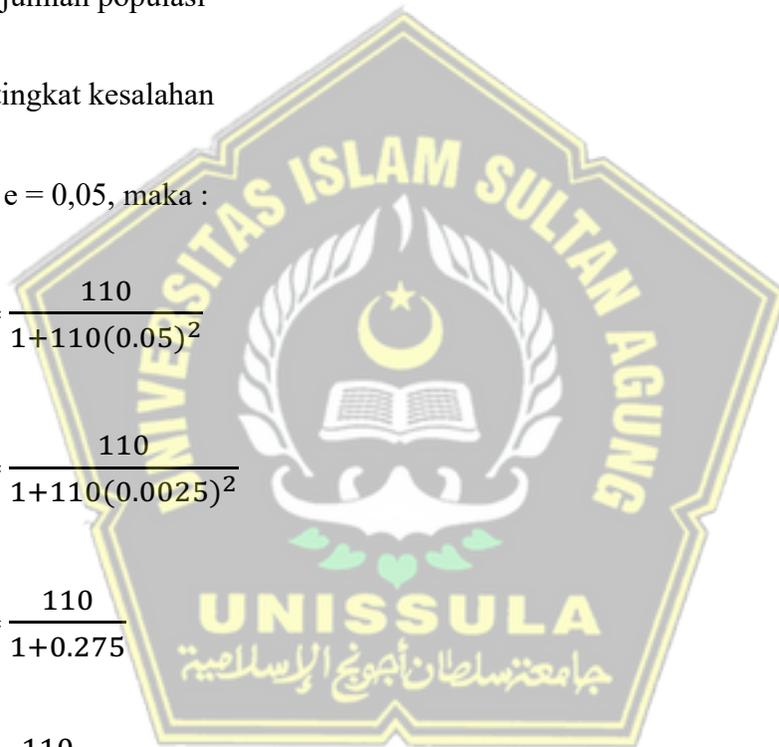
$$n = \frac{110}{1+110(0.0025)^2}$$

$$n = \frac{110}{1+0.275}$$

$$n = \frac{110}{1.275}$$

$$n \approx 86.27$$

Karena jumlah sampel harus bilangan bulat, dibulatkan ke atas, sehingga jumlah sampel = 87 responden



### 3.3 Sumber dan Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden atau objek penelitian, baik secara individu maupun kelompok (Sugiyono, 2020). Disebut data primer karena pengumpulannya dilakukan langsung dari responden yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2020). Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner, yang dibagikan langsung kepada para pengguna sistem informasi realisasi anggaran di seluruh fakultas dan unit yang terdapat di Universitas Diponegoro.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode survei diterapkan sebagai teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang menyajikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis yang harus dijawab oleh responden. Teknik ini tepat digunakan ketika peneliti sudah memahami variabel yang akan diukur serta jenis jawaban yang diharapkan dari responden (Sugiyono, 2020). Kuesioner yang disebarkan kepada responden dilaksanakan secara online melalui *google forms* dan *hardfile*. Dalam penilaian kuesioner, peneliti menggunakan skala likert. Berikut skala likert yang akan digunakan:

**Tabel 3. 1**  
**Skala Likert**

Skor	Jawaban
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

### 3.5 Variabel dan Indikator

Variabel independen, yang juga dikenal sebagai variabel bebas, merupakan variabel yang memengaruhi dan menjadi penyebab munculnya variabel dependen (Sugiyono, 2020). Dalam penelitian ini, variabel independen meliputi kualitas sistem ( $X_1$ ), kualitas informasi ( $X_2$ ) dan kualitas layanan ( $X_3$ ). Sebaliknya, variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen dan menjadi akibat dari pengaruh tersebut (Sugiyono, 2020). Variabel dependen dalam penelitian ini mencakup penggunaan RSA ( $Y_1$ ), kepuasan pengguna RSA ( $Y_2$ ) dan manfaat bersih ( $Y_3$ ). Berikut adalah definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3. 2

## Definisi Operasional

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional Variabel	Indikator Penelitian	Skala Likert
1	Kualitas Sistem	Kualitas sistem mengacu pada kualitas gabungan antara perangkat keras dan perangkat lunak dalam sistem informasi.  (Ningsih et al., 2019), (DeLone & McLean, 2003)	1.Kenyamanan akses 2.Keluwesan sistem 3.Realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pengguna 4.Kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik  (Ningsih et al., 2019), (DeLone & McLean, 2003)	Skala Likert 1-5
2	Kualitas Informasi	Kualitas informasi merupakan output dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna (user).  (Ningsih et al., 2019), (DeLone & McLean, 2003)	1. Keakuratan 2. Keandalan/relevan 3. Kelengkapan 4. Ketepatan 5. Kemudahan untuk dimengerti  (Ningsih et al., 2019), (DeLone & McLean, 2003)	Skala Likert 1-5
3	Kualitas Layanan	Menilai kualitas dukungan yang diberikan oleh tim IT atau layanan pendukung lainnya.	1. Kecepatan respon 2. Kepastian pelayanan 3. Keandalan	Skala Likert 1-5

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional Variabel	Indikator Penelitian	Skala Likert
		(Ningsih et al., 2019), (DeLone & McLean, 2003)	(Ningsih et al., 2019), (DeLone & McLean, 2003)	
4	Penggunaan	Mengukur sejauh mana sistem informasi digunakan oleh pengguna.  (DeLone & McLean, 2003)	1. <i>Frequency of use</i> 2. <i>Intention to use</i> 3. <i>Number of function or feature used</i>  (DeLone & McLean, 2003)	Skala Likert 1-5
5	Kepuasan Pengguna	Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi.  (Ningsih et al., 2019), (DeLone & McLean, 2003)	1. Efisiensi 2. Keefektifan 3. Kepuasan  (Ningsih et al., 2019), (DeLone & McLean, 2003)	Skala Likert 1-5
6	Manfaat Bersih	Dampak dari keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi.  (DeLone & McLean, 2003)	1. Keefektifan pengambilan keputusan 2. Efektifitas kerja 3. Performa pekerjaan 4. Produktivitas 5. Kemudahan kerja	Skala Likert 1-5

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional Variabel	Indikator Penelitian	Skala Likert
			(DeLone & McLean, 2003)	

### 3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah *Partial Least Square* (PLS), yaitu salah satu metode dalam *Structural Equation Modelling* (SEM) berbasis varian. Metode ini digunakan karena mampu menganalisis hubungan kausal antara variabel laten, baik eksogen maupun endogen, terutama dalam penelitian yang bersifat *eksploratif* dan ketika teori yang digunakan masih berkembang (Hair et al., 2021). Analisis dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak *SmartPLS* 4.0. Pemilihan SEM-PLS juga dipertimbangkan karena teknik ini memberikan kemudahan bagi peneliti dalam menganalisis struktur model yang kompleks serta menyajikan hasil yang relevan secara statistik (Iba & Wardhana, 2023). Analisis PLS terdiri dari tiga tahap, yaitu outer model, inner model, dan pengujian hipotesis (Setiabudhi et al., 2024).

#### 3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Outer Model Evaluation* dalam SEM-PLS. Evaluasi outer model bertujuan

untuk menilai sejauh mana indikator mampu merefleksikan konstruk laten yang diukur (Hair et al., 2021). Terdapat beberapa tahapan pengujian sebagai berikut:

#### 1. Uji Validitas Konvergen

Validitas konvergen diuji melalui nilai *loading factor* dan *Average Variance Extracted (AVE)*. Indikator dianggap valid jika nilai *loading factor* lebih dari 0,70 dan nilai AVE di atas 0,50. Nilai ini menunjukkan bahwa indikator memiliki korelasi tinggi dengan konstruk yang diukur (Setiabudhi et al., 2024).

#### 2. Uji Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan bertujuan untuk memastikan bahwa masing-masing konstruk berbeda secara empiris satu sama lain. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai *Fornell-Larcker Criterion* dan *Cross Loading*. Konstruk dikatakan valid secara diskriminan apabila nilai AVE suatu konstruk lebih besar daripada korelasi dengan konstruk lainnya (Setiabudhi et al., 2024).

#### 3. Uji Reliabilitas Konstruk

Reliabilitas konstruk diuji melalui nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*. Konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *composite reliability* lebih dari 0,70 dan nilai *Cronbach's alpha* lebih dari 0,60. Hal ini menunjukkan konsistensi internal yang baik dari indikator dalam mengukur konstruk (Setiabudhi et al., 2024).

### 3.6.2 Evaluasi Inner Model (Structural Model)

Setelah outer model memenuhi syarat validitas dan reliabilitas, langkah selanjutnya

adalah mengevaluasi *inner model*, yang bertujuan untuk mengukur hubungan antar konstruk laten (Hair et al., 2021). Evaluasi *inner model* dilakukan dengan beberapa tahapan berikut:

1. *R-Square* ( $R^2$ )

Nilai *R-square* digunakan untuk menilai sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai  $R^2$  sebesar 0,75, 0,50, dan 0,25 secara berturut-turut menunjukkan bahwa model termasuk kuat, sedang, dan lemah (Setiabudhi et al., 2024).

2. Nilai *f-Square* ( $f^2$ )

Digunakan untuk mengukur efek ukuran dari variabel eksogen terhadap variabel endogen. Nilai  $f^2$  sebesar 0,02, 0,15, dan 0,35 berturut-turut menunjukkan efek kecil, sedang, dan besar (Setiabudhi et al., 2024).

3. Nilai *Q-Square* ( $Q^2$  Predictive Relevance)

*Q-square* digunakan untuk mengukur kemampuan *prediktif model*. Nilai  $Q^2 > 0$  menunjukkan bahwa model memiliki relevansi *prediktif*, sedangkan nilai  $Q^2 \leq 0$  menandakan kurangnya kemampuan prediksi terhadap konstruk endogen (Setiabudhi et al., 2024).

### 3.6.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh antar variabel laten dalam model structural (Hair et al., 2021). Pengujian ini dilakukan dengan *bootstrapping* menggunakan *SmartPLS* 4.0 untuk memperoleh nilai statistik sebagai berikut:

### 2.2.1.1 Nilai *T-Statistic*

Hipotesis dikatakan signifikan jika nilai *t-statistic*  $> 1,96$  pada tingkat signifikansi 5% (*two-tailed*) (Setiabudhi et al., 2024).

### 2.2.1.2 Nilai *P-Value*

Nilai *p-value* digunakan sebagai ukuran signifikansi. Jika *p-value*  $< 0,05$ , maka hipotesis dinyatakan diterima atau signifikan secara statistik (Setiabudhi et al., 2024).

### 2.2.1.3 Koefisien Jalur (*Path Coefficient*)

Menunjukkan arah dan kekuatan hubungan antar variabel laten. Nilai ini menjadi dasar interpretasi pengaruh positif atau negatif antar konstruk (Setiabudhi et al., 2024).



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Responden

Penelitian ini dilakukan di Universitas Diponegoro (UNDIP), sebuah perguruan tinggi negeri yang telah menerapkan sistem informasi dalam pengelolaan keuangan, khususnya pada proses realisasi anggaran. Sebagai institusi besar dengan berbagai fakultas dan unit kerja, UNDIP memanfaatkan sistem informasi ini untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran. Penelitian difokuskan pada evaluasi keberhasilan penggunaan sistem informasi realisasi anggaran dengan melibatkan para pengguna aktif dari seluruh fakultas dan unit kerja di lingkungan universitas.

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 87 orang. Dari total 92 kuesioner yang disebarkan, hanya 87 yang kembali dan dapat diolah sesuai pada tabel 4.1. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui *google form* dan *hardfile* pada tanggal 4 hingga 13 Agustus 2025. Karakteristik responden dilihat dari jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan unit kerja.

**Tabel 4. 1**  
**Perolehan Sampel Penelitian**

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuesioner yang disebar	92	100%
Kuesioner yang kembali	87	94.6%
Kuesioner yang dapat diolah	87	94.6%
Kuesioner yang tidak kembali	5	5.4%
Kuesioner yang tidak dapat diolah	0	0%

Sumber: Data primer, 2025

Berdasarkan Tabel 4.1, kuesioner yang disebar dalam penelitian ini sebanyak 92 eksemplar. Dari jumlah tersebut, 87 kuesioner kembali dengan tingkat pengembalian sebesar 94,6%. Seluruh kuesioner yang kembali dapat diolah, sehingga jumlah data yang digunakan dalam analisis adalah 87 responden. Sementara itu, terdapat 5 kuesioner atau 5,4% yang tidak kembali, dan tidak terdapat kuesioner yang tidak dapat diolah. Dengan demikian, tingkat respon dalam penelitian ini tergolong tinggi dan memenuhi kebutuhan analisis data.

#### **4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Hasil dari analisis karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagai pengguna Sistem Informasi Realisasi Anggaran di lingkungan Universitas Diponegoro, disajikan pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4. 2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	32	36,8%
2	Perempuan	55	63,2%
<b>Total</b>		<b>87</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer, 2025

Berdasarkan tabel 4.2, jumlah responden dalam penelitian ini adalah 87 orang. Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 55 orang (63,2%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 32 orang (36,8%). Komposisi ini menunjukkan bahwa pengguna Sistem Informasi Realisasi Anggaran di lingkungan Universitas Diponegoro didominasi oleh perempuan, yang kemungkinan besar sejalan dengan kecenderungan bahwa posisi pengelola administrasi keuangan di fakultas maupun unit kerja banyak diisi oleh perempuan.

#### **4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Hasil dari analisis karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir sebagai pengguna Sistem Informasi Realisasi Anggaran di lingkungan Universitas Diponegoro, disajikan pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	Diploma	16	18,4%
2	S1	62	71,3%
3	S2	8	9,2%
4	S3	1	1,1%
<b>Total</b>		<b>87</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer, 2025

Berdasarkan tabel 4.3, jumlah responden dalam penelitian ini adalah 87 orang. Mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir S1, yaitu sebanyak 62 orang (71,3%). Selanjutnya, sebanyak 16 orang (18,4%) berpendidikan Diploma, 8 orang (9,2%) berpendidikan S2, dan hanya 1 orang (1,1%) yang berpendidikan S3. Komposisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna Sistem Informasi Realisasi Anggaran memiliki latar belakang pendidikan sarjana (S1), yang umumnya telah memiliki pemahaman akademik memadai dalam pengelolaan administrasi keuangan dan pemanfaatan sistem informasi.

#### **4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja**

Hasil dari analisis karakteristik responden berdasarkan unit kerja sebagai pengguna Sistem Informasi Realisasi Anggaran di lingkungan Universitas Diponegoro, disajikan pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4. 4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja**

No	Unit Kerja	Frekuensi	Persentase
1	Fakultas Hukum	2	2,30%
2	Fakultas Ekonomika dan Bisnis	5	5,75%
3	Fakultas Teknik	5	5,75%
4	Fakultas Kedokteran	6	6,90%
5	Fakultas Peternakan dan Pertanian	2	2,30%
6	Fakultas Ilmu Budaya	3	3,45%
7	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	4	4,60%
8	Fakultas Sains dan Matematika	1	1,15%
9	Fakultas Kesehatan Masyarakat	3	3,45%
10	Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan	3	3,45%
11	Fakultas Psikologi	3	3,45%
12	Sekolah Pascasarjana	1	1,15%
13	Sekolah Vokasi	1	1,15%
14	Sukpa Wakil Rektor 1	2	2,30%
15	Sukpa Wakil Rektor 2	7	8,05%
16	Sukpa Wakil Rektor 3	5	5,75%
17	Sukpa Wakil Rektor 4	4	4,60%
18	Rumah Sakit Nasional Diponegoro (RSND)	3	3,45%
19	Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM)	3	3,45%

20	Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan (LP2MP)	2	2,30%
21	Majelis Wali Amanat (MWA)	3	3,45%
22	Satuan Pengawas Internal	1	1,15%
23	Badan Pengelola Kampus di luar Kampus Utama (BPKDKU)	3	3,45%
24	Badan Perencanaan dan Pengembangan (BPP)	2	2,30%
25	Badan Pengelola Kampus Jepara	2	2,30%
26	Badan Pengelola Usaha Bisnis Komersial dan Analisis Risiko	3	3,45%
27	Verifikator	8	9,20%
Total		87	100%

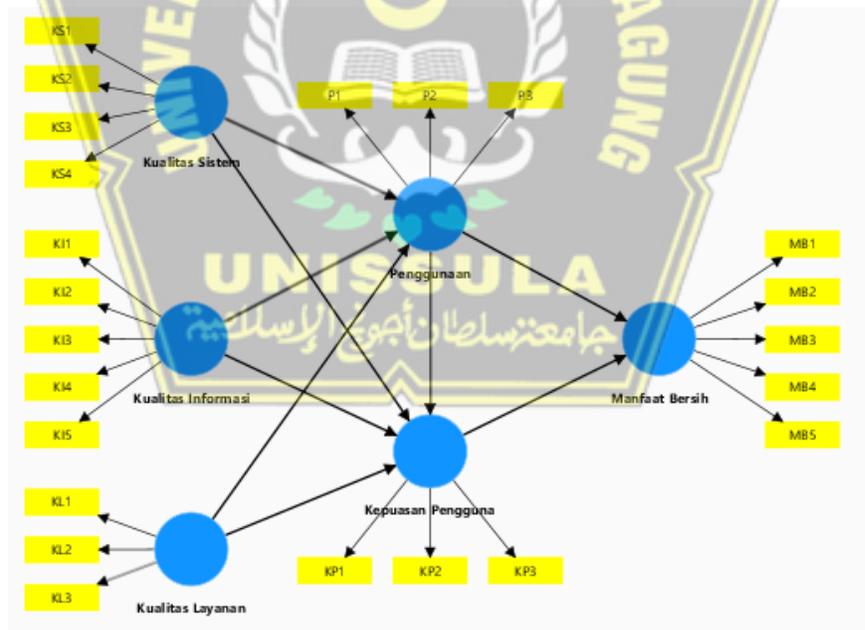
Sumber : Data primer, 2025

Berdasarkan tabel 4.4, responden penelitian ini merupakan para pengguna Sistem Informasi Realisasi Anggaran yang seluruhnya berasal dari bagian keuangan di berbagai fakultas dan unit kerja di Universitas Diponegoro, dengan total sebanyak 87 orang. Karena seluruh responden berasal dari bagian keuangan, maka mereka memiliki tanggung jawab langsung dalam pengelolaan, pencatatan, dan pelaporan realisasi anggaran di masing-masing unit kerja. Hal ini membuat mereka menjadi sumber informasi yang relevan dan kompeten untuk memberikan penilaian terhadap keberhasilan implementasi Sistem Informasi Realisasi Anggaran. Keberagaman unit kerja yang diwakili tetap memberikan variasi pengalaman dan pandangan, sehingga

hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif, akurat, dan bermanfaat sebagai dasar evaluasi serta pengembangan sistem di masa mendatang.

## 4.2 Analisis Data

Analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4, menggunakan metode Partial Least Squares (PLS) dan Structural Equation Modeling (SEM) berbasis varians. PLS digunakan untuk menganalisis keterkaitan antar variabel dalam model yang bersifat kompleks, sedangkan SEM dimanfaatkan untuk menguji hubungan kausal atau sebab-akibat antar variabel yang diteliti. Gambar 4.1 menyajikan model variabel laten yang menjadi objek analisis dalam penelitian ini.



**Gambar 4.1 Model Laten Variabel Penelitian**

Sumber: Data yang diolah, 2025

Pengujian model penelitian ini dilakukan melalui dua tahap utama, yaitu *outer model* dan *inner model*. Tahap *outer model* bertujuan untuk menilai validitas dan reliabilitas indikator yang digunakan dalam mengukur variabel laten. Pada tahap ini dilakukan pengujian seperti *convergent validity* dan *construct reliability* untuk memastikan bahwa indikator benar-benar mewakili variabel yang diukur. Sementara itu, tahap *inner model* difokuskan pada analisis hubungan antar variabel laten, termasuk menguji kekuatan serta signifikansi hubungan tersebut. Pengujian pada tahap ini meliputi nilai  $R^2$ , koefisien jalur (*path coefficient*), dan tingkat signifikansi jalur yang terbentuk dalam model.

#### 4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas (Evaluasi *Outer Model*)

Outer model menitikberatkan pada hubungan antara variabel laten dengan indikatornya. Tujuan pengujian pada tahap ini adalah memastikan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel laten memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang memadai. Dalam outer model, terdapat tiga jenis pengujian utama yang dilakukan, yaitu validitas konvergen, validitas diskriminan, dan uji reliabilitas konstruk.

##### 1. Validitas Konvergen

Validitas konvergen memiliki dua kriteria nilai yang dapat dievaluasi, yaitu menggunakan nilai *loading factor* atau nilai *Average Variance Extracted (AVE)*.

##### a) Nilai *Loading Factor*

Output hasil estimasi *outer loading* diukur dari korelasi antara skor indikator dengan

variabelnya. Indikator dianggap valid jika memiliki nilai korelasi di atas 0,70 atau 0,6 sudah dianggap cukup. Apabila ada indikator yang tidak memenuhi syarat ini maka harus dibuang. Adapun hasil validitas konvergen tahap pertama dalam penelitian pada tabel 4.5 berikut.

**Tabel 4. 5**  
**Hasil *Loading Factor* Uji Validitas Konvergen**

	<b>Kepuasan Pengguna</b>	<b>Kualitas Informasi</b>	<b>Kualitas Layanan</b>	<b>Kualitas Sistem</b>	<b>Manfaat Bersih</b>	<b>Penggunaan</b>	<b>Keterangan</b>
KI1		0.730					<b>Valid</b>
KI2		0.809					<b>Valid</b>
KI3		0.894					<b>Valid</b>
KI4		0.898					<b>Valid</b>
KI5		0.808					<b>Valid</b>
KL 1			0.780				<b>Valid</b>
KL 2			0.873				<b>Valid</b>
KL 3			0.853				<b>Valid</b>
KP 1	0.884						<b>Valid</b>
KP 2	0.913						<b>Valid</b>
KP 3	0.823						<b>Valid</b>
KS 1				0.834			<b>Valid</b>
KS 2				0.800			<b>Valid</b>
KS 3				0.851			<b>Valid</b>
KS 4				0.888			<b>Valid</b>

<b>MB</b>			
<b>1</b>	0.838		<b>Valid</b>
<b>MB</b>			
<b>2</b>	0.914		<b>Valid</b>
<b>MB</b>			
<b>3</b>	0.804		<b>Valid</b>
<b>MB</b>			
<b>4</b>	0.883		<b>Valid</b>
<b>MB</b>			
<b>5</b>	0.901		<b>Valid</b>
<b>P1</b>		0.917	<b>Valid</b>
<b>P2</b>		0.917	<b>Valid</b>
<b>P3</b>		0.908	<b>Valid</b>

Sumber : Data yang diolah, 2025

Output nilai *loading factor* pengujian ini semua variabel memiliki nilai  $>$  *loading factor* 0,7 sehingga semua dikatakan valid. Hal ini mengindikasikan bahwa indikator yang digunakan berhasil mengukur korelasi. antara skor indikator dengan variabel, sehingga mendukung validitas konstruk model pengukuran.

b) *Average Variance Extracted (AVE)*

Output hasil estimasi *Average Variance Extracted (AVE)* dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut. Variabel dikatakan valid jika memiliki nilai  $AVE > 0.5$ .

**Tabel 4. 6**  
**Hasil AVE Uji Validitas Konvergen**

	<b>Average variance extracted (AVE)</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Kepuasan Pengguna</b>	0.764	<b>Valid</b>
<b>Kualitas Informasi</b>	0.689	<b>Valid</b>

<b>Kualitas Layanan</b>	0.700	<b>Valid</b>
<b>Kualitas Sistem</b>	0.712	<b>Valid</b>
<b>Manfaat Bersih</b>	0.755	<b>Valid</b>
<b>Penggunaan</b>	0.835	<b>Valid</b>

Sumber : Data yang diolah, 2025

Seluruh variabel yang diuji memiliki nilai  $\geq 0,5$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel tersebut memenuhi kriteria valid.

## 2. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dapat dilihat pada nilai *cross loading* dan *Fornell-Larcker*.

### a) *Cross Loading*

Indikator dinyatakan valid jika hubungan indikator dengan variabel (nilai *cross loading*) lebih tinggi dibandingkan dengan hubungan dengan variabel yang lain. Hasil dari *cross loading* sebagaimana pada tabel 4.7 di bawah ini.

Tabel 4. 7

### Hasil *Cross Loading* Uji Validitas Diskriminan

	<b>Kepuasan Pengguna</b>	<b>Kualitas Informasi</b>	<b>Kualitas Layanan</b>	<b>Kualitas Sistem</b>	<b>Manfaat Bersih</b>	<b>Penggunaan</b>	<b>Keterangan</b>
<b>KP 1</b>	<b>0.884</b>	0.529	0.571	0.551	0.764	0.635	<b>Valid</b>
<b>KP 2</b>	<b>0.913</b>	0.541	0.529	0.545	0.783	0.731	<b>Valid</b>

<b>KP 3</b>	<b>0.823</b>	0.761	0.592	0.585	0.644	0.595	<b>Valid</b>
<b>KI1</b>	0.390	<b>0.730</b>	0.444	0.479	0.299	0.285	<b>Valid</b>
<b>KI2</b>	0.618	<b>0.809</b>	0.594	0.660	0.630	0.545	<b>Valid</b>
<b>KI3</b>	0.636	<b>0.894</b>	0.602	0.708	0.579	0.508	<b>Valid</b>
<b>KI4</b>	0.635	<b>0.898</b>	0.622	0.746	0.591	0.570	<b>Valid</b>
<b>KI5</b>	0.543	<b>0.808</b>	0.574	0.659	0.517	0.416	<b>Valid</b>
<b>KL 1</b>	0.415	0.571	<b>0.780</b>	0.419	0.334	0.391	<b>Valid</b>
<b>KL 2</b>	0.492	0.525	<b>0.873</b>	0.472	0.381	0.452	<b>Valid</b>
<b>KL 3</b>	0.657	0.627	<b>0.853</b>	0.683	0.578	0.609	<b>Valid</b>
<b>KS 1</b>	0.508	0.662	0.609	<b>0.834</b>	0.561	0.453	<b>Valid</b>
<b>KS 2</b>	0.485	0.649	0.496	<b>0.800</b>	0.513	0.459	<b>Valid</b>
<b>KS 3</b>	0.570	0.611	0.573	<b>0.851</b>	0.636	0.583	<b>Valid</b>
<b>KS 4</b>	0.587	0.765	0.519	<b>0.888</b>	0.658	0.523	<b>Valid</b>
<b>MB 1</b>	0.739	0.603	0.485	0.623	<b>0.838</b>	0.656	<b>Valid</b>
<b>MB 2</b>	0.732	0.631	0.539	0.642	<b>0.914</b>	0.615	<b>Valid</b>
<b>MB 3</b>	0.692	0.532	0.438	0.636	<b>0.804</b>	0.634	<b>Valid</b>
<b>MB 4</b>	0.748	0.514	0.467	0.583	<b>0.883</b>	0.604	<b>Valid</b>
<b>MB 5</b>	0.725	0.542	0.401	0.582	<b>0.901</b>	0.607	<b>Valid</b>
<b>P1</b>	0.629	0.409	0.475	0.435	0.649	<b>0.917</b>	<b>Valid</b>
<b>P2</b>	0.644	0.533	0.514	0.556	0.644	<b>0.917</b>	<b>Valid</b>
<b>P3</b>	0.768	0.623	0.633	0.641	0.671	<b>0.908</b>	<b>Valid</b>

Sumber : Data yang diolah, 2025

Hasil uji *convergent validity* dan *discriminant validity* menunjukkan angka yang konsisten, dengan semua indikator dinyatakan valid. Hal ini mengindikasikan bahwa model yang digunakan memiliki kecocokan yang baik dan mampu membedakan antara

konstruk yang berbeda secara efektif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini valid.

b) *Fornell-Larcker*

*Fornell-Larcker* digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana variabel memiliki diskriminan yang baik. Suatu konstruk dinyatakan valid apabila nilai  $\sqrt{AVE}$  lebih besar dibandingkan nilai korelasi pada baris yang sama. Sebaliknya, jika nilai  $\sqrt{AVE}$  tidak melebihi korelasi pada baris yang sama, maka konstruk dianggap tidak valid. Berikut hasil dari pengujian *Fornell-Larcker*.

**Tabel 4. 8**  
**Hasil *Fornell-Larcker* Uji Validitas Diskriminan**

	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Manfaat Bersih	Penggunaan	Keterangan
Kepuasan Pengguna	<b>0.874</b>						<b>Valid</b>
Kualitas Informasi	0.695	<b>0.830</b>					<b>Valid</b>
Kualitas Layanan	0.644	0.691	<b>0.836</b>				<b>Valid</b>
Kualitas Sistem	0.640	0.796	0.650	<b>0.844</b>			<b>Valid</b>
Manfaat Bersih	0.838	0.650	0.537	0.706	<b>0.869</b>		<b>Valid</b>

<b>Penggunaan</b>	0.750	0.578	0.598	0.602	0.717	<b>0.914</b>	<b>Valid</b>
-------------------	-------	-------	-------	-------	-------	--------------	--------------

Sumber : Data yang diolah, 2025

- Nilai pada baris kepuasan pengguna  $\sqrt{AVE} = 0.874$ , sedangkan nilai korelasi dengan variabel lain yaitu 0.695, 0.644, 0.640, 0.838, 0.750 memiliki nilai lebih kecil dari 0.874 sehingga dikatakan valid.
- Nilai pada baris kualitas informasi  $\sqrt{AVE} = 0.830$ , sedangkan nilai korelasi dengan variabel lain yaitu 0.691, 0.796, 0.650, 0.578, memiliki nilai lebih kecil dari 0.830 sehingga dikatakan valid.
- Nilai pada baris kualitas layanan  $\sqrt{AVE} = 0.836$ , sedangkan nilai korelasi dengan variabel lain yaitu 0.650, 0.537, 0.598, memiliki nilai lebih kecil dari 0.836 sehingga dikatakan valid
- Nilai pada baris kualitas sistem  $\sqrt{AVE} = 0.844$ , sedangkan nilai korelasi dengan variabel lain yaitu 0.706, 0.602, memiliki nilai lebih kecil dari 0.844 sehingga dikatakan valid
- Nilai pada baris manfaat bersih  $\sqrt{AVE} = 0.869$ , sedangkan nilai korelasi dengan variabel lain yaitu 0.717 sehingga dikatakan valid
- Nilai pada baris penggunaan  $\sqrt{AVE} = 0.914$  bisa dikatakan valid karena tidak ada variabel yang lain.

### 3. Uji Reliabilitas Konstruk

Reliabilitas konstruk dapat dilihat pada nilai *Cronbach's Alpha* dan *composite reliability*.

a. *Cronbach's Alpha*

Semakin tinggi nilai *Cronbach's Alpha* menunjukkan bahwa variabel tersebut semakin baik dan konsisten. Hasil dari *Cronbach's Alpha* dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut.

**Tabel 4. 9**  
**Hasil *Cronbach's Alpha* Uji Reliabilitas Konstruk**

	<b>Cronbach's alpha</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Kepuasan Pengguna</b>	0.845	<b>Reliability</b>
<b>Kualitas Informasi</b>	0.887	<b>Reliability</b>
<b>Kualitas Layanan</b>	0.791	<b>Reliability</b>
<b>Kualitas Sistem</b>	0.865	<b>Reliability</b>
<b>Manfaat Bersih</b>	0.918	<b>Reliability</b>
<b>Penggunaan</b>	0.902	<b>Reliability</b>

Sumber : Data yang diolah, 2025

Semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq 0,70$ , yang menunjukkan bahwa instrumen pengukuran memiliki tingkat konsistensi internal yang baik. Dengan demikian, setiap indikator pada masing-masing variabel mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara konsisten dan dapat dipercaya.

b. *Composite Reliability*

*Composite Reliability* digunakan untuk memastikan konsistensi internal dari indikator-indikator yang membentuk variabel laten. Nilai CR  $\geq 0.7$  dianggap memenuhi standar untuk penelitian. Berikut hasil dari nilai *Composite Reliability*.

**Tabel 4. 10**  
**Hasil *Composite Reliability* Uji Reliabilitas Konstruk**

	Composite reliability (rho_c)	Keterangan
<b>Kepuasan Pengguna</b>	0.907	<i>Reliability</i>
<b>Kualitas Informasi</b>	0.917	<i>Reliability</i>
<b>Kualitas Layanan</b>	0.875	<i>Reliability</i>
<b>Kualitas Sistem</b>	0.908	<i>Reliability</i>
<b>Manfaat Bersih</b>	0.939	<i>Reliability</i>
<b>Penggunaan</b>	0.938	<i>Reliability</i>

Sumber : Data yang diolah, 2025

Semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai reliabilitas komposit (*Composite Reliability*)  $\geq 0,70$ . Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut memiliki konsistensi internal yang baik, sehingga instrumen penelitian dapat dipercaya untuk menghasilkan data yang akurat dan stabil. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi kriteria reliabilitas yang direkomendasikan dalam analisis PLS-SEM.

#### **4.2.2 Evaluasi Inner Model (Structural Model)**

*Inner model* dalam PLS-SEM merepresentasikan hubungan antar variabel laten serta dianalisis untuk menilai kekuatan serta signifikansi hubungan tersebut. Proses evaluasinya meliputi nilai *R-Square* dan uji hipotesis.

### 1. *R-Square* ( $R^2$ )

*R-Square* digunakan untuk mengukur seberapa baik variabel independen laten dalam model dapat menjelaskan variabilitas variabel dependen laten. Berikut nilai *R-Square* ( $R^2$ ) dari penelitian ini.

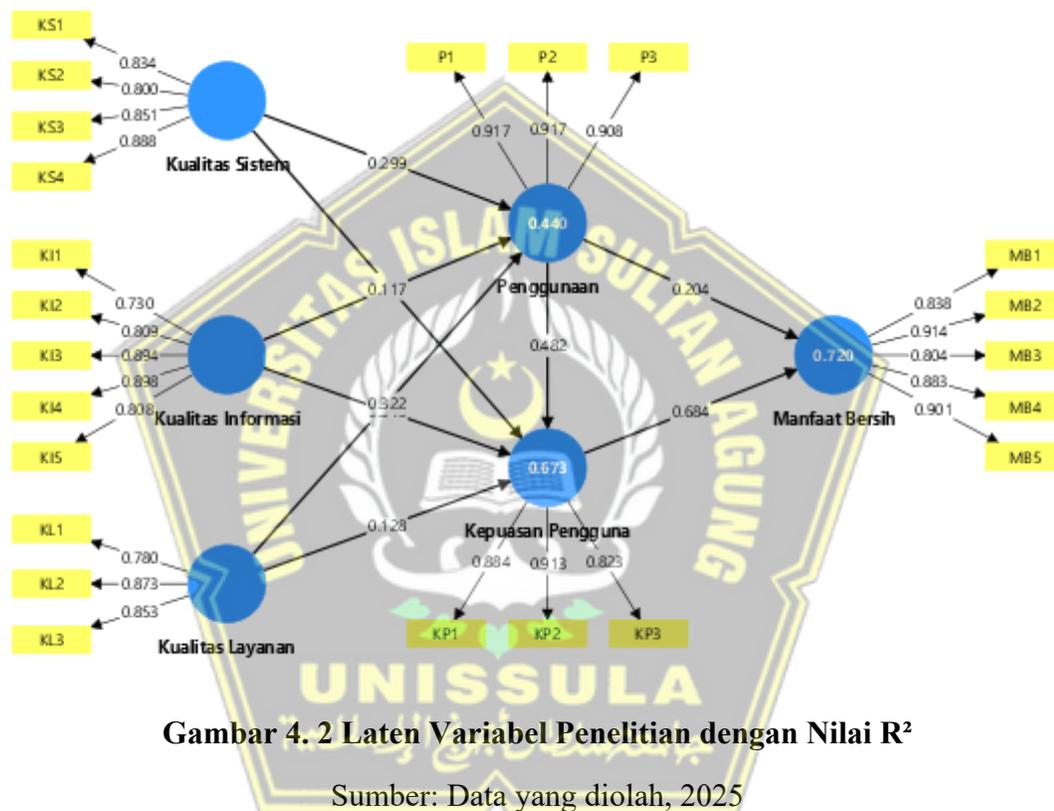
**Tabel 4. 11**  
**Tabel Hasil Uji *R-Square* ( $R^2$ )**

	<b>R-square</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Kepuasan Pengguna</b>	0.673	<b>Valid</b>
<b>Manfaat Bersih</b>	0.720	<b>Valid</b>
<b>Penggunaan</b>	0.440	<b>Valid</b>

Sumber : Data yang diolah, 2025

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai *R-Square* sebesar 0.673 untuk variabel kepuasan pengguna menunjukkan bahwa 67.3% variasi pada variabel ini dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model, sementara sisanya 32.7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model, sehingga hubungan antara variabel independen dan kepuasan pengguna dapat dianggap kuat. Selain itu, nilai *R-Square* sebesar 0.720 untuk variabel manfaat bersih menunjukkan bahwa 72% variasi pada variabel ini dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model, dengan 28% dipengaruhi oleh faktor eksternal. Nilai ini menunjukkan hubungan yang kuat. Begitu juga dengan variabel Penggunaan menunjukkan bahwa nilai *R-Square* sebesar 0.440 berarti bahwa 44% variasi pada variabel ini dapat dijelaskan oleh variabel independen

dalam model, sementara sisanya 56% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model, sehingga hubungan antara variabel independen dan penggunaan dapat dianggap moderate. Berikut disajikan gambar output PLS SEM *Algorithm* untuk melihat  $R^2$  model penelitian.



**Gambar 4.2** Laten Variabel Penelitian dengan Nilai  $R^2$

Sumber: Data yang diolah, 2025

## 2. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menentukan apakah hubungan antar variabel laten dalam model dapat dianggap signifikan secara statistik. Pengujian dilakukan menggunakan teknik *bootstrapping*, di mana data di-resampling untuk menghitung nilai koefisien

jalur (*path coefficient*) dan kesalahan standarnya. Hasil pengujian disajikan dalam bentuk nilai t-statistic atau p-value. Berikut hasil *bootstrapping* dalam penelitian ini.

**Table 4. 12**  
**Hasil Path Coefficient Bootstrapping**

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STD DEV)	T statistics ( O/STD DEV)	P values	Kesimpulan
<b>Kualitas Sistem -&gt; Penggunaan Kualitas</b>	0.299	0.298	0.181	1.657	0.098	H1 = Ditolak
<b>Informasi -&gt; Penggunaan Kualitas</b>	0.117	0.116	0.155	0.754	0.451	H2 = Ditolak
<b>Layanan -&gt; Penggunaan Kualitas Sistem</b>	0.322	0.328	0.134	2.409	0.016	H3 = Diterima
<b>-&gt; Kepuasan Pengguna Kualitas Informasi -&gt; Kepuasan Pengguna Kualitas</b>	0.016	0.030	0.114	0.142	0.887	H4 = Ditolak
<b>Layanan -&gt; Kepuasan Pengguna Kualitas</b>	0.315	0.310	0.104	3.037	0.002	H5 = Diterima
<b>Layanan -&gt; Kepuasan Pengguna</b>	0.128	0.128	0.102	1.261	0.207	H6 = Ditolak
<b>Penggunaan -&gt; Kepuasan Pengguna</b>	0.482	0.473	0.106	4.553	0.000	H7 = Diterima
<b>Penggunaan -&gt; Manfaat Bersih Kepuasan Pengguna</b>	0.204	0.202	0.082	2.489	0.013	H8 = Diterima
<b>Penggunaan -&gt; Manfaat Bersih</b>	0.684	0.689	0.082	8.386	0.000	H9 = Diterima

Sumber : Data yang diolah, 2025

Berdasarkan hasil pengujian inner model menggunakan PLS-SEM pada tabel di atas, dapat dijelaskan hubungan antar variabel laten sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan

Koefisien jalur sebesar 0,299 dengan *t-statistic* 1,657 dan *p-value* 0,098 ( $> 0,05$ ) menunjukkan hubungan positif namun tidak signifikan. Artinya, meskipun kualitas sistem yang lebih baik cenderung meningkatkan penggunaan, pengaruh ini tidak cukup kuat secara statistik. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor lain di luar kualitas sistem kemungkinan lebih dominan dalam mempengaruhi tingkat penggunaan.

2. Pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan

Koefisien jalur sebesar 0,117 dengan *t-statistic* 0,754 dan *p-value* 0,451 ( $> 0,05$ ) menunjukkan hubungan positif namun tidak signifikan. Artinya, kualitas informasi yang lebih baik tidak terbukti secara statistik mendorong peningkatan penggunaan. Kemungkinan besar, keputusan untuk menggunakan sistem dipengaruhi oleh faktor lain seperti kemudahan akses atau kebiasaan pengguna.

3. Pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan

Koefisien jalur sebesar 0,322 dengan *t-statistic* 2,409 dan *p-value* 0,016 ( $< 0,05$ ) menunjukkan hubungan positif dan signifikan. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat penggunaan sistem. Hal ini menunjukkan pentingnya dukungan layanan dan bantuan teknis dalam mendorong pengguna untuk memanfaatkan sistem secara optimal.

4. Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna

Koefisien jalur sebesar 0,016 dengan *t-statistic* 0,142 dan *p-value* 0,887 ( $> 0,05$ ) menunjukkan hubungan positif namun tidak signifikan. Artinya, kualitas sistem tidak terbukti secara statistik memengaruhi tingkat kepuasan pengguna secara langsung. Kemungkinan besar, kepuasan pengguna lebih dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas informasi atau pengalaman penggunaan.

5. Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna

Koefisien jalur sebesar 0,315 dengan *t-statistic* 3,037 dan *p-value* 0,002 ( $< 0,05$ ) menunjukkan hubungan positif dan signifikan. Artinya, semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan sistem, semakin tinggi kepuasan pengguna. Hasil ini menegaskan bahwa akurasi, relevansi, dan kelengkapan informasi berperan penting dalam menciptakan kepuasan pengguna.

6. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna

Koefisien jalur sebesar 0,128 dengan *t-statistic* 1,261 dan *p-value* 0,207 ( $> 0,05$ ) menunjukkan hubungan positif namun tidak signifikan. Artinya, kualitas layanan yang baik belum tentu meningkatkan kepuasan pengguna secara langsung. Ada kemungkinan pengguna lebih menghargai kualitas informasi atau kemudahan penggunaan dibandingkan layanan pendukung.

7. Pengaruh penggunaan terhadap kepuasan pengguna

Koefisien jalur sebesar 0,482 dengan *t-statistic* 4,553 dan *p-value* 0,000 ( $< 0,05$ ) menunjukkan hubungan positif dan signifikan. Artinya, semakin sering dan optimal

sistem digunakan, semakin tinggi kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan yang efektif dapat memperkuat persepsi positif terhadap sistem.

#### 8. Pengaruh penggunaan terhadap manfaat bersih

Koefisien jalur sebesar 0,204 dengan *t-statistic* 2,489 dan *p-value* 0,013 ( $< 0,05$ ) menunjukkan hubungan positif dan signifikan. Artinya, penggunaan sistem yang lebih tinggi berkontribusi nyata terhadap peningkatan manfaat bersih yang diperoleh organisasi maupun individu pengguna.

#### 9. Pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih

Koefisien jalur sebesar 0,684 dengan *t-statistic* 8,386 dan *p-value* 0,000 ( $< 0,05$ ) menunjukkan hubungan positif dan signifikan. Artinya, semakin tinggi kepuasan pengguna, semakin besar manfaat bersih yang dirasakan. Hasil ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan faktor kunci dalam memaksimalkan manfaat yang dihasilkan oleh sistem.

### 4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

#### 4.3.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap penggunaan. Artinya, meskipun sistem yang digunakan memiliki kinerja baik, keandalan tinggi, serta kemudahan akses, faktor tersebut belum cukup kuat untuk mendorong peningkatan frekuensi penggunaan secara konsisten. Pengaruh positif menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem maka kecenderungan pengguna untuk memanfaatkannya juga meningkat, tetapi karena

hasilnya tidak signifikan, peningkatan kualitas sistem saja tidak menjamin peningkatan penggunaan. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor lain yang lebih dominan dalam menentukan penggunaan, seperti kebutuhan pengguna terhadap informasi, kebijakan organisasi, atau intensitas tugas yang menuntut penggunaan sistem. Dengan demikian, kualitas sistem bukanlah faktor utama yang mendorong pemanfaatan, melainkan hanya menjadi salah satu prasyarat agar sistem dapat digunakan dengan optimal.

Menurut model keberhasilan sistem informasi DeLone & McLean (2003), kualitas sistem mencakup dimensi seperti kemudahan penggunaan (*ease of use*), kecepatan akses, keandalan (*reliability*), dan keamanan (*security*). Secara teoritis, kualitas sistem yang tinggi seharusnya dapat memotivasi pengguna untuk mengakses dan memanfaatkan sistem secara optimal. Namun, hasil penelitian ini tidak mendukung asumsi tersebut secara signifikan. Dalam konteks penelitian ini, Sistem Informasi Realisasi Anggaran di Universitas Diponegoro merupakan sistem yang bersifat wajib yang digunakan karena tuntutan pekerjaan dan prosedur administrasi, bukan semata-mata karena kualitas sistem yang dirasakan. Oleh sebab itu, meskipun kualitas sistem baik, faktor tersebut tidak menjadi pendorong utama bagi intensitas penggunaan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kholis et al., (2020) dan Santoso et al., (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak selalu menjadi faktor utama pendorong penggunaan, terutama jika penggunaan sistem bersifat wajib (*mandatory use*). Namun, hasil ini berbeda dengan hasil Puspitasari et al. (2020), Pangestu et al. (2023), Azizah et al. (2021), dan Nicola et al. (2022) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan. Perbedaan

hasil ini dapat disebabkan oleh karakteristik responden dan konteks organisasi yang berbeda. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun kualitas sistem penting, faktor ini bukanlah determinan utama penggunaan dalam penelitian ini.

#### **4.3.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan**

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap penggunaan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun informasi yang dihasilkan oleh sistem akurat, relevan, dan tepat waktu, faktor tersebut tidak secara langsung memengaruhi intensitas atau frekuensi penggunaan sistem oleh pengguna. Dikarenakan penggunaan sistem informasi ini bersifat wajib (*mandatory use*), maka faktor kualitas informasi menjadi kurang berperan dalam memengaruhi tingkat penggunaan, sehingga pengguna akan tetap menggunakannya terlepas dari kualitas informasi yang dihasilkan.

Secara teoretis, kualitas informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu seharusnya mendorong pengguna untuk lebih sering memanfaatkan sistem (DeLone & McLean, 2003). Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun informasi yang dihasilkan sistem sudah baik, hal tersebut tidak secara langsung meningkatkan intensitas penggunaan. Dalam konteks penelitian ini, Sistem Informasi Realisasi Anggaran di Universitas Diponegoro merupakan sistem yang bersifat wajib digunakan karena tuntutan pekerjaan dan prosedur administrasi, sehingga penggunaan lebih dipengaruhi oleh kewajiban kerja, bukan semata-mata karena kualitas informasi yang dirasakan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kholis et al. (2020) dan Satriya et al. (2023) yang menemukan bahwa dalam sistem dengan sifat penggunaan wajib (*mandatory use*), kualitas informasi tidak selalu menjadi faktor penentu utama tingkat penggunaan. Namun, berbeda dengan penelitian Ningsih et al. (2019), Puspitasari et al. (2020), Azizah et al. (2021), Nicola et al. (2022), dan Santoso et al. (2022) yang menyatakan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap penggunaan. Perbedaan ini menunjukkan adanya variasi pengaruh tergantung pada konteks organisasi dan peran pengguna dalam system yang mendorong pengguna untuk tetap memanfaatkan sistem.

#### **4.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan**

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan, seperti kecepatan respons, kompetensi teknis petugas, serta ketersediaan bantuan ketika dibutuhkan, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan sistem oleh pengguna. Pengaruh positif signifikan ini bermakna bahwa layanan yang responsif dan andal menjadi faktor penting yang secara nyata mendorong pengguna untuk menggunakan sistem secara konsisten. Dukungan layanan yang optimal tidak hanya menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan, tetapi juga memperkuat keyakinan pengguna bahwa sistem dapat diandalkan untuk menunjang pekerjaan mereka. Dengan demikian, kualitas layanan terbukti sebagai salah satu faktor kunci yang memastikan keberlangsungan penggunaan sistem informasi secara berkelanjutan.

Menurut teori keberhasilan sistem informasi DeLone & McLean (2003), kualitas layanan merupakan salah satu dimensi penting yang memengaruhi penggunaan sistem. Kualitas layanan mencakup keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati dari penyedia layanan terhadap pengguna. Apabila dukungan teknis, pelatihan, serta bantuan yang diberikan oleh penyedia sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna, maka pengguna akan merasa lebih percaya diri dan termotivasi untuk memanfaatkan sistem secara berkelanjutan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari et al. (2020), Pangestu et al. (2023), Satriya et al. (2023), dan Ardiansyah et al. (2024) yang menunjukkan hasil serupa, di mana kualitas layanan yang baik terbukti mampu meningkatkan tingkat penggunaan sistem informasi. Hasil ini menegaskan bahwa aspek layanan harus diperhatikan secara serius oleh organisasi agar penggunaan sistem dapat dioptimalkan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ningsih et al. (2019), Kholis et al. (2020), dan Azizah et al. (2021) yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan.

#### **4.3.4 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna**

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti bahwa sistem dengan kinerja teknis yang baik, kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan keandalan memang dapat meningkatkan kecenderungan pengguna merasa puas, tetapi pengaruh tersebut tidak cukup kuat untuk memberikan peningkatan kepuasan yang nyata.

Pengaruh positif menunjukkan adanya arah hubungan, yaitu semakin baik kualitas sistem maka semakin besar potensi peningkatan kepuasan, namun karena tidak signifikan, kualitas sistem bukan faktor utama penentu kepuasan pengguna. Kondisi ini dapat terjadi karena kepuasan pengguna lebih banyak dipengaruhi oleh manfaat langsung yang diperoleh dari penggunaan sistem, misalnya kemudahan menyelesaikan pekerjaan, efisiensi waktu, atau relevansi informasi yang dihasilkan, dibandingkan dengan aspek teknis sistem semata. Dengan demikian, kualitas sistem hanya menjadi faktor pendukung, sedangkan faktor lain seperti kualitas informasi dan kualitas layanan lebih berperan dalam membentuk kepuasan pengguna secara signifikan.

Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas sistem merupakan faktor fundamental dalam menilai keberhasilan sistem informasi karena mencakup aspek kemudahan penggunaan (*ease of use*), keandalan (*reliability*), kecepatan akses, fleksibilitas, dan keamanan (*security*). Secara teoretis, semakin baik kualitas sistem, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna karena pengguna dapat merasakan kenyamanan, efisiensi, dan keandalan dalam bekerja menggunakan sistem. Namun, dalam konteks penelitian ini, Sistem Informasi Realisasi Anggaran di Universitas Diponegoro merupakan sistem yang bersifat wajib digunakan karena tuntutan pekerjaan dan prosedur administrasi, sehingga kepuasan pengguna lebih ditentukan oleh manfaat sistem yang dirasakan dalam menunjang pekerjaan, bukan oleh kualitas sistem itu sendiri.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kafrawi et al. (2022), Kholis et al. (2020), dan Santoso et al. (2022) yang menyatakan bahwa kualitas sistem

tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Namun, berbeda dengan penelitian Ningsih et al. (2019), Atnadhiaz et al. (2024), Gustyari et al. (2022), Puspitasari et al. (2020), Pangestu et al. (2023), Ardiansyah et al. (2024), Azizah et al. (2021), Nicola et al. (2022), Rahayu Saputri et al. (2024), dan Sumail et al. (2024) yang menyatakan kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan adanya hasil ini menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Kondisi ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengembang untuk meningkatkan kualitas sistem, khususnya dalam aspek tingkat kesalahan dan keamanan. Kualitas sistem yang ideal seharusnya memiliki konsistensi yang tinggi, mampu meminimalkan kesalahan, memberikan respons yang cepat, memiliki keandalan dan ketahanan yang baik, dapat mengakomodasi kebutuhan pengguna, serta mampu menjamin keamanan data secara optimal.

#### **4.3.5 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna**

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini bermakna bahwa semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan sistem, yang tercermin dari akurasi, relevansi, kelengkapan, dan ketepatan waktu, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Pengaruh positif signifikan menunjukkan adanya hubungan nyata, di mana kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan kerja pengguna secara langsung meningkatkan persepsi kepuasan mereka. Informasi yang akurat dan relevan membantu pengguna dalam pengambilan keputusan, sementara ketepatan waktu dan kelengkapan informasi

meningkatkan efisiensi kerja. Dengan demikian, kepuasan pengguna lebih ditentukan oleh kualitas informasi yang mereka peroleh, bukan hanya dari aspek teknis sistem. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi sangat ditentukan oleh sejauh mana sistem mampu menyediakan informasi yang bernilai, bermanfaat, dan dapat diandalkan bagi penggunanya.

Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas informasi merupakan salah satu dimensi utama dalam menilai keberhasilan sistem informasi karena berhubungan langsung dengan kepuasan pengguna. Kualitas informasi mencakup akurasi, relevansi, kelengkapan, kejelasan, serta ketepatan waktu informasi yang dihasilkan oleh sistem. Jika informasi yang dihasilkan sistem sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam pengambilan keputusan maupun pelaksanaan tugas, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat secara signifikan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ningsih et al. (2019), Atnadhiaz et al. (2024), Kafrawi et al. (2022), Gustyari et al. (2022), Puspitasari et al. (2020), Satriya et al. (2023), Azizah et al. (2021) dan Nicola et al. (2022) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Informasi yang akurat dan relevan memberikan nilai tambah bagi pengguna dalam mendukung pengambilan keputusan, sehingga menimbulkan persepsi positif terhadap sistem secara keseluruhan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Kholis et al. (2020), Pangestu et al. (2023) dan Ardiansyah et al. (2024) yang menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

#### 4.3.6 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, semakin baik layanan yang diberikan, seperti bantuan teknis, kecepatan respons, dan kompetensi petugas, sebenarnya dapat meningkatkan kecenderungan kepuasan pengguna, tetapi pengaruh tersebut tidak cukup kuat untuk memberikan peningkatan kepuasan yang nyata. Pengaruh positif mencerminkan adanya hubungan arah, namun ketidak-signifikan menunjukkan bahwa layanan yang baik saja belum mampu menjadi faktor dominan dalam menentukan kepuasan pengguna. Kondisi ini dapat disebabkan karena kepuasan pengguna lebih banyak ditentukan oleh manfaat langsung yang dirasakan dari sistem, seperti kualitas informasi dan kemudahan penyelesaian pekerjaan, dibandingkan dengan layanan pendukung. Dengan demikian, meskipun kualitas layanan penting untuk menjaga kenyamanan pengguna, peningkatannya perlu diimbangi dengan faktor lain agar dapat memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan. Hal ini menjadi catatan penting bagi pengelola sistem untuk meningkatkan kualitas layanan agar benar-benar dapat memperkuat kepuasan pengguna secara menyeluruh.

Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas layanan merupakan dimensi penting dalam keberhasilan sistem informasi karena mencakup kemampuan penyedia layanan untuk memberikan dukungan teknis, pelatihan, serta bantuan yang cepat dan responsif kepada pengguna. Namun, dalam konteks penelitian ini, Sistem Informasi Realisasi Anggaran di Universitas Diponegoro merupakan sistem yang bersifat wajib digunakan karena tuntutan pekerjaan, sehingga kepuasan pengguna lebih ditentukan

oleh manfaat informasi dan hasil kerja yang diperoleh daripada kualitas layanan yang menyertainya.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ningsih et al. (2019), Atnadhiaz et al. (2024), dan Ardiansyah et al. (2024) yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kafrawi et al. (2022), Gustyari et al. (2022), Kholis et al. (2020), Puspitasari et al. (2020), Satriya et al. (2023), Azizah et al. (2021), Nicola et al. (2022), dan Rahayu Saputri et al. (2024) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Perbedaan ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sangat bergantung pada konteks penggunaan sistem, karakteristik organisasi, serta peran sistem dalam mendukung aktivitas kerja sehari-hari.

#### **4.3.7 Pengaruh Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna**

Hasil analisis menunjukkan bahwa penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, semakin sering dan optimal sistem digunakan, semakin besar pula peluang pengguna memperoleh pengalaman yang memuaskan. Hal ini terjadi karena penggunaan yang intensif membuat pengguna semakin terbiasa dengan fitur, kemudahan, serta manfaat yang ditawarkan sistem sehingga memunculkan persepsi positif terhadap kinerja sistem. Pengaruh positif signifikan ini menunjukkan bahwa penggunaan tidak hanya meningkatkan pemahaman pengguna terhadap sistem, tetapi juga menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan bahwa sistem

dapat membantu menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efisien. Dengan demikian, tingkat kepuasan pengguna dapat meningkat seiring dengan meningkatnya interaksi dan keterlibatan mereka dalam penggunaan sistem.

Hasil ini sejalan dengan model keberhasilan sistem informasi (DeLone & McLean, 2003), yang menegaskan bahwa penggunaan merupakan salah satu determinan utama kepuasan pengguna. Model tersebut berasumsi bahwa semakin tinggi intensitas dan kualitas penggunaan, maka semakin besar pula kontribusi sistem dalam menciptakan nilai dan pengalaman positif bagi pengguna. Dengan kata lain, hasil penelitian ini mendukung kerangka teori bahwa kepuasan tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknis sistem, tetapi juga oleh sejauh mana sistem benar-benar dimanfaatkan dalam aktivitas sehari-hari.

Selain itu, beberapa penelitian terdahulu juga mendukung hasil ini, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh (Ningsih et al., 2019), (Gustyari et al., 2022), (Kholis et al., 2020), (Puspitasari et al., 2020), (Ardiansyah et al., 2024), (Azizah et al., 2021), (Nicola et al., 2022), dan (Santoso et al., 2022) yang menyatakan bahwa penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pangestu et al. (2023) dan Sumail et al. (2024) yang menyatakan bahwa penggunaan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.

#### 4.3.8 Pengaruh Penggunaan Terhadap Manfaat Bersih

Hasil analisis menunjukkan bahwa penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin optimal penggunaan sistem, semakin besar pula manfaat bersih yang dirasakan oleh pengguna. Hal ini berarti bahwa penggunaan yang intensif memungkinkan pengguna memperoleh nilai tambah nyata dari sistem, seperti peningkatan efisiensi kerja, efektivitas proses, penghematan waktu, serta peningkatan kualitas kinerja secara keseluruhan. Dengan demikian, sistem tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis yang mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Hal ini sejalan dengan kerangka DeLone & McLean (2003), yang menegaskan bahwa tingkat penggunaan merupakan determinan penting dalam pembentukan manfaat bersih. Semakin sering sistem digunakan, semakin tinggi pula kemungkinan pengguna memahami fitur, kemudahan, serta manfaat yang ditawarkan sistem, sehingga memberikan dampak positif bagi produktivitas individu maupun keberhasilan organisasi secara menyeluruh.

Hasil yang sama juga ditunjukkan pada beberapa penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari et al. (2020), Pangestu et al. (2023), Satriya et al. (2023), Ardiansyah et al. (2024), Azizah et al. (2021) dan Santoso et al. (2022) yang menunjukkan bahwa penggunaan sistem berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ningsih et al., 2019) dan (Kholis et al., 2020) yang menyatakan bahwa penggunaan sistem tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih.

#### 4.3.9 Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat Bersih

Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif sangat signifikan terhadap manfaat bersih. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem, semakin besar pula manfaat bersih yang diperoleh. Kepuasan pengguna mencerminkan penerimaan dan keyakinan bahwa sistem mampu memenuhi kebutuhan informasi dan operasional mereka. Kondisi ini mendorong peningkatan efisiensi kerja, efektivitas dalam pengambilan keputusan, produktivitas, serta kualitas hasil kerja secara keseluruhan.

Hasil ini konsisten dengan model keberhasilan sistem informasi (DeLone & McLean, 2003), yang menempatkan kepuasan pengguna sebagai faktor kunci dalam menentukan nilai manfaat bersih yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi. Semakin puas pengguna terhadap kualitas sistem, informasi, dan layanan yang tersedia, semakin tinggi pula probabilitas bahwa sistem akan memberikan dampak positif terhadap kinerja individu maupun organisasi. Dengan kata lain, kepuasan pengguna tidak hanya menjadi hasil akhir dari interaksi dengan sistem, tetapi juga berperan sebagai katalis yang memperkuat nilai manfaat yang dihasilkan.

Selain itu, hasil tersebut juga sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh (Ningsih et al., 2019), (Atnadhiaz et al., 2024), (Kholis et al., 2020), (Puspitasari et al., 2020), (Pangestu et al., 2023), (Satriya et al., 2023), (Ardiansyah et al., 2024), (Azizah et al., 2021), (Nicola et al., 2022), dan (Santoso et al., 2022) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih. Namun tidak sejalan dengan penelitian yang

dilakukan oleh (Rahayu Saputri et al., 2024) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis menggunakan metode PLS-SEM, dapat disimpulkan bahwa implementasi Sistem Informasi Realisasi Anggaran di Universitas Diponegoro secara umum berjalan cukup berhasil dan memberikan manfaat nyata bagi penggunanya. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan seluruh indikator dinyatakan valid dan reliabel, sehingga instrumen yang digunakan layak untuk mengukur variabel penelitian.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Hipotesis pertama ditolak, yaitu kualitas sistem berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap penggunaan sistem. Artinya, meskipun kualitas sistem yang baik cenderung meningkatkan penggunaan, pengaruhnya tidak cukup kuat secara statistik. Hal ini mungkin karena pengguna tetap menggunakan sistem sebagai kewajiban kerja, terlepas dari kualitas teknisnya.
- 2) Hipotesis kedua ditolak, yaitu kualitas informasi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap penggunaan sistem. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang akurat dan relevan belum cukup mendorong peningkatan penggunaan, kemungkinan karena faktor kebiasaan kerja atau tuntutan tugas lebih dominan.

- 3) Hipotesis ketiga diterima, yaitu kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem. Artinya, dukungan layanan seperti bantuan teknis, respons cepat, dan pendampingan berpengaruh nyata dalam meningkatkan tingkat penggunaan sistem.
- 4) Hipotesis keempat ditolak, yaitu kualitas sistem berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem berkualitas dapat meningkatkan kepuasan, pengaruhnya tidak dominan dibandingkan faktor lain seperti kualitas layanan atau informasi.
- 5) Hipotesis kelima diterima, yaitu kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, semakin akurat, relevan, dan mutakhir informasi yang disajikan, semakin tinggi kepuasan pengguna terhadap sistem.
- 6) Hipotesis keenam ditolak, yaitu kualitas layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang baik belum tentu secara langsung meningkatkan kepuasan, kemungkinan karena pengguna lebih menghargai kualitas informasi yang dihasilkan sistem.
- 7) Hipotesis ketujuh diterima, yaitu penggunaan sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, semakin sering dan optimal sistem digunakan, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pengguna.
- 8) Hipotesis kedelapan diterima, yaitu penggunaan sistem berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem yang baik memberikan dampak nyata terhadap efisiensi kerja, efektivitas proses, dan pencapaian tujuan organisasi.

- 9) Hipotesis kesembilan diterima, yaitu kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih. Artinya, semakin puas pengguna terhadap sistem, semakin besar manfaat nyata yang dirasakan, baik secara individu maupun organisasi.

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi keberhasilan Sistem Informasi Realisasi Anggaran di Universitas Diponegoro, terdapat implikasi yang dapat ditinjau dari dua aspek, yaitu implikasi teoretis dan implikasi praktis.

### 1. Implikasi Teoretis

Hasil penelitian ini memperkuat dan memperluas penerapan model DeLone dan McLean dengan menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang berbeda terhadap penggunaan serta kepuasan pengguna. Hasil ini memberikan kontribusi pada pengembangan literatur di bidang evaluasi sistem informasi, khususnya pada konteks sistem informasi di lingkungan perguruan tinggi negeri di Indonesia.

### 2. Implikasi Praktis

Bagi Universitas Diponegoro, hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak universitas perlu melakukan peningkatan kualitas sistem dengan memastikan teknologi yang digunakan stabil, cepat, dan ramah pengguna, serta menambahkan fitur sesuai kebutuhan riil unit kerja. Kualitas informasi juga perlu dijaga melalui prosedur validasi dan verifikasi data yang ketat agar informasi yang disajikan

akurat, relevan, dan mutakhir. Selain itu, layanan teknis bagi pengguna perlu diperkuat melalui peningkatan responsivitas *helpdesk*, pelatihan rutin untuk operator, serta kebijakan yang mendukung perbaikan layanan secara berkelanjutan.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu jumlah kuesioner yang kembali tidak sepenuhnya sesuai dengan jumlah yang disebar. Dari 92 kuesioner yang disebar, hanya 87 yang kembali dan dapat diolah. Hal ini menyebabkan penulis mengalami keterbatasan dalam memperoleh data yang lebih luas, sehingga kemungkinan ada informasi yang belum sepenuhnya terwakili.

### **5.4 Agenda Penelitian Mendatang**

Penelitian selanjutnya disarankan memperluas objek pada instansi lain serta menambahkan variabel eksternal seperti dukungan manajemen puncak dan kompetensi pengguna. Penambahan variabel ini penting karena dukungan manajemen puncak berperan dalam menyediakan kebijakan, sumber daya, dan komitmen yang diperlukan untuk keberhasilan implementasi sistem, sedangkan kompetensi pengguna memengaruhi kemampuan dalam mengoperasikan dan memanfaatkan sistem secara optimal. Dengan memasukkan variabel tersebut, penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan sistem informasi. Penelitian mendatang juga dapat menggunakan pendekatan longitudinal, mengombinasikan metode kuantitatif dan kualitatif, serta melakukan analisis perbandingan sebelum dan sesudah pembaruan sistem.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriana, M., Panjaitan, R., & Sumarlin, T. (2021). Sistem Informasi Pengelolaan Anggaran Dengan Metode R&D. *Evolusi: Jurnal Sains Dan Manajemen*, 9(2), 49–62. <https://doi.org/10.31294/evolusi.v9i2.11147>
- Andriana, M., & Tantik, S. (2023). Analsis Sistem Informasi Anggaran. *Jurnal Manajemen Sosial Ekonomi (Dinamika)*, 3(2), 158–163. <https://doi.org/https://doi.org/10.51903/dinamika.v3i2.389>
- Ardiansyah, F. H., Elfiswandi, & Pratiwi, H. (2024). Analisi Kesuksesan Sistem Absensi Online dengan Pendekatan Model DeLone and McLean pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Santhet: Jurnal Sejarah, Pendidikan Dan Humaniora*, 8(2), 12575–12588. <https://doi.org/10.36526/js.v3i2.4334>
- Atnadhiaz, D. A., Komara, M. A., & Kaniawulan, I. (2024). Analisis Kesuksesan Sistem Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kabupaten Purwakarta dengan Menggunakan Pendekatan Model DeLone & McLean. *JIPi (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 9(2), 683–692. <https://doi.org/10.29100/jipi.v9i2.4504>
- Azizah, A. H., Sandfreni, S., & Ulum, M. B. (2021). Analisis Efektivitas Penggunaan Portal Resmi Merdeka Belajar Kampus Merdeka Menggunakan Model DeLone and McLean. *Sebatik*, 25(2), 303–310. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v25i2.1671>
- Darlis, A., Lubis, M. A., Farha, M., Loali, R. R. P., & Lestari, S. I. (2023). Perguruan Tinggi Berbadan Hukum (PTN-BH). *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, 2(3), 585–597. <https://doi.org/https://doi.org/10.32670/ht.v2i3.2921>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319. <https://doi.org/10.2307/249008>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.

<https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>

- Gustyari, W., Priantana, R. D., & Saputra, D. S. (2022). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah (Simda) Berdasarkan Model DeLone Dan McLean 2003 (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Langsa). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 7(1), 56–65. <https://doi.org/10.24815/jimeka.v7i1.20218>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Evaluation of Formative Measurement Models* (pp. 91–113). [https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7\\_5](https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7_5)
- Hu, S. (2023). Research on Comprehensive Budget Performance Management in Universities under the Background of Smart Finance. *Accounting and Corporate Management*, 5(11), 1–6. <https://doi.org/10.23977/accm.2023.051101>
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2023). *Metode Penelitian* (M. Pradana (ed.); Vol. 4, Issue 1). CV.EUREKA MEDIA AKSARA. <https://www.researchgate.net/publication/382052367>
- Indonesia, P. R. (2015). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2015 tentang Bentuk dan Mekanisme Pendanaan Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum*. <https://mwa.upi.edu/wp-content/uploads/2019/11/PP-26-Tahun-2015.pdf>
- Kafrawi, S., Firmansyah, R., Hartono, R., & Budiman, K. (2022). Evaluasi Sistem Informasi Keuangan Universitas Negeri Semarang dengan Pendekatan DeLone dan McLean. *Capital: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 5(2), 86. <https://doi.org/10.25273/capital.v5i2.12016>
- Kholis, A., Husrizalsyah, D., & Pramana, A. (2020). Analisis Model DeLone and McLean pada Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pemerintah Kota Medan. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 4(2), 1–13. <https://doi.org/https://doi.org/10.31955/mea.v4i2.362>
- Lusiana, Mildawati, T., & Fidiana. (2019). Transparansi dan Akuntabilitas Kinerja Anggaran Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi melalui Integrasi Sistem Informasi Keuangan. *Jurnal Riset Dan Aplikasi: Akuntansi Dan Manajemen*, 4(1), 1–10. <https://doi.org/10.18382/jraam.v4i1.001>
- Maharani, A. S., & Putra, I. L. (2024). Analysis of The Influence of System Quality, Information Quality, Service Quality on Net Benefits in The Finance Billing Management System (FBMS). *Journal of Applied Accounting and Taxation*, 9(2), 216–223. <https://doi.org/10.30871/jaat.v9i2.7412>

- Nicola, W., Suryanto, T. L. M., & Faroqi, A. (2022). DeLone and McLean Sebagai Model Pengukuran Layanan Informasi Tanggap Covid-19. *Jutisi : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 11(2), 371. <https://doi.org/10.35889/jutisi.v11i2.838>
- Ningsih, V. Y., Hakim, A., & Wanto, A. H. (2019). Kesuksesan Sistem Informasi Rencana Kerja dan Anggaran (SIREKA) Menggunakan Model DeLone & McLean (Studi pada Universitas Brawijaya). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 5(2), 135–145. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2019.005.02.1>
- Pangestu, I. D., Fahrullah, F., & Sari, N. W. W. (2023). Evaluasi kesuksesan penggunaan sistem informasi accurate menggunakan delone and mclean models. *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, 4(1), 7–14. <https://doi.org/10.37859/coscitech.v4i1.4033>
- Purba, E. (2021). Peranan Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Tirta Bina Labuhanbatu. *Arbitrase: Journal of Economics and Accounting*, 2(1), 34–39. <https://doi.org/https://doi.org/10.47065/arbitrase.v2i1.254>
- Puspitasari, T., Kusumawati, A., & Sujarwoto, S. (2020). Aplikasi Model DeLone and McLean untuk Mengukur Keberhasilan Sistem Informasi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat di Universitas Brawijaya. *JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS*, 10(1), 94–104. <https://doi.org/10.21456/vol10iss1pp94-104>
- Rahayu Saputri, Mellya Embun Baining, & Khairiyani Khairiyani. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Manfaat Bersih Aplikasi Mobile Banking Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna. *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 126–138. <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v17i1.1801>
- Santoso, H., Akbar, Z., & Helmina. (2022). Analisis Sistem Informasi Keberhasilan WebsiteSiap PPDB Online Dinas Pendidikan Provinsi Jambi Dengan Metode Delone And Mclean. *Jurnal Informatika, Sistem Informasi Dan Kehutanan (FORSINTA)*, 1(2), 70–82. <https://doi.org/10.53978/jfsa.v2i1> | <https://jurnal.umjambi.ac.id/JFSA>
- Saputra, K. (2023). Dampak Kebijakan Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum ( PTN BH ) yang Mengakibatkan Munculnya Komersialisasi Pendidikan. *Journal on Education*, 05(04), 11943–11950. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/joe.v5i4.2153>
- Satriya, I. B., Suryanto, T. L. M., & Safitri, E. M. (2023). Analisis Pengaruh Kesuksesan Sistem Informasi Mahasiswa Menggunakan Model DeLone and

- McLean. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 12(1), 41–52. <https://doi.org/10.35889/jutisi.v12i1.1012>
- Setiabudhi, H., Suwono, Setiawan, Y. A., & Karim, S. (2024). Analisis Data Kuantitatif dengan SmartPLS4. In I. P. H. H. Duari (Ed.), *Ebooks.Borneonovelty.Com*. Borneo Novelty Publishing. <https://ebooks.borneonovelty.com/media/publications/588838-analisis-data-kuantitatif-dengan-smartpl-29069ce4.pdf?>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (87th ed.). CV. Alfabeta.
- Sumail, L. O., Ridjal, S., & Deni. (2024). Memahami Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna SAKTI Terhadap Kualitas Laporan Keuangan: Perspektif Model Delone dan McLean. *Jambure Economic Education Journal*, 6(2), 288–304. <https://doi.org/https://doi.org/10.37479/jeej.v6i2.24846>
- Suryantari, P. A., & Safira, A. (2023). Implementation of Delone & Mclean is Success Model as an Evaluation of Resource Management Information System at Dapoer Widya. *IJEEIT : International Journal of Electrical Engineering and Information Technology*, 6(2), 63–72. <https://doi.org/10.29138/ijeeit.v6i2.2256>
- Urbach, N., & Müller, B. (2012). *The Updated DeLone and McLean Model of Information Systems Success* (pp. 1–18). [https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2\\_1](https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2_1)
- Wicaksono, A., & Idris. (2025). Financial and Asset Management of Higher Education (A Comparative Study of Universities with Legal Entities-PTNBH). *Assets : Jurnal Ilmiah Ilmu Akuntansi, Keuangan Dan Pajak*, 9(1), 1–7. <https://doi.org/10.30741/assets.v9i1.1506>
- Yuni Antika, Mutia Sabila, Desta Natalia, Devi Auliya Sari, & Ihwan Nuddin. (2025). Digitalisasi Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, 2(5), 358–369. <https://doi.org/10.71282/jurmie.v2i5.337>