



Pengaruh kualitas sistem monitoring anggaran terhadap kepuasan pengguna dan kinerja individual

Kusumo Adi¹, Deni Mahdiana²

¹ Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Budi Luhur, Jakarta Selatan, Indonesia

² Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur, Jakarta Selatan, Indonesia

Abstract

The General Affairs Division of the Secretariat of the Directorate General of Taxes has a Budget Monitoring System to help monitoring budget which is its responsibility in accordance with its duties and functions. However, in its application there are still some features that are deemed insufficient to provide satisfaction to users, thus affecting the individual performance of Budget Monitoring System users. This research aims to determine the effect of system quality, information quality, and service quality on user satisfaction and individual performance in the application of the Budget Monitoring System at the General Affairs Division of the Secretariat of the Directorate General of Taxes using the Delone & Mclean information system success model. The research method used is quantitative. Data collection was carried out using a questionnaire. Research data analysis using Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) using SmartPLS 3.29 software. The results of this research indicate that system quality has no significant effect on user satisfaction, information quality has a significant effect on user satisfaction, service quality has a significant effect on user satisfaction, and user satisfaction has a significant effect on individual performance.

Keywords: Information system quality, individual performance.

How to cite: Adi, K & Mahdiana, D. (2021). Pengaruh kualitas sistem monitoring anggaran terhadap kepuasan pengguna dan kinerja individual. *Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha*, 3 (3), 102-110. <http://dx.doi.org/10.24036/jkmw02119410>



This is an open access article distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License which allows others to remix, tweak, and build upon the work non-commercially as long as the original work is properly cited. © 2021 by the author.

* Corresponding author: kusumoadi@gmail.com

PENDAHULUAN

Pemerintah mengalokasikan anggaran untuk belanja Kementerian dan Lembaga (K/L) sesuai dengan komposisi tugas dan fungsinya. Anggaran ini digunakan dalam menjalankan kegiatan-kegiatan yang menjadi tugas pokok dan fungsi K/L sehingga menghasilkan output berupa barang/jasa. Pemanfaatan anggaran ini harus jelas, untuk apa anggaran ini digunakan dan siapa yang memanfaatkan barang/jasa yang berasal dari anggaran ini. Perlu dilakukan evaluasi kinerja anggaran yaitu proses untuk melakukan pengukuran, penilaian, dan analisis atas kinerja anggaran tahun anggaran berjalan dan tahun anggaran sebelumnya untuk menyusun rekomendasi dalam rangka peningkatan kinerja anggaran (Kemenkeu, 2017). Bagian Umum Sekretariat Direktorat Jenderal Pajak merupakan instansi pemerintah di bawah Direktorat Jenderal Pajak. Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, Bagian Umum mendapatkan alokasi anggaran yang digunakan untuk melakukan belanja agar tugas pokok dan fungsi tersebut dapat dijalankan dengan baik. Tugas pokok dan fungsi tersebut mengharuskan Bagian Umum untuk melakukan pengadaan barang/jasa sesuai dengan kebutuhan para stakeholder. Anggaran yang dipergunakan untuk mendapatkan barang/jasa tersebut harus dapat dipertanggungjawabkan.

Perkembangan teknologi membantu manusia untuk dapat memproses data-data dengan cepat dan lebih akurat. Dengan memanfaatkan teknologi, data-data yang tersedia dapat dimanfaatkan menjadi suatu informasi yang bermanfaat bagi penggunanya. Menurut Wijoyo, *et al.* (2021), sistem informasi didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengawasan dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Sistem tersebut merupakan kombinasi dari orang-orang, teknologi informasi, dan prosedur-prosedur yang

tergorganisasi (Wijoyo, *et al.*, 2021). Dengan sistem informasi sangat memungkinkan untuk mengolah data-data terkait anggaran menjadi informasi yang dibutuhkan secara efektif dan efisien. Bagian Umum membuat Sistem Monitoring Anggaran pada tahun 2011. Sistem ini dibuat dengan tujuan untuk mempermudah monitoring anggaran yang menjadi tanggung jawab Bagian Umum.

Penerapan Sistem Monitoring Anggaran beberapa tahun kebelakang ini dirasakan ada beberapa fitur yang dirasa kurang untuk dapat memberikan kepuasan kepada pengguna. Perlu untuk melakukan evaluasi kekurangan dan keterbatasan dari Sistem Monitoring Anggaran yang mungkin mengakibatkan kurangnya kepuasan pengguna yang mempengaruhi kinerja individual pengguna Sistem Monitoring Anggaran.

Dengan banyaknya kegiatan yang dilakukan Bagian Umum dalam pelaksanaan tugas dan fungsi yang memanfaatkan anggaran maka diperlukan tertib administrasi anggaran. Sistem Monitoring Anggaran saat ini tidak dapat menyediakan inputan pencatatan terkait dokumen pengadaan dan tagihan serta arsipnya dengan lengkap. Sistem ini hanya dapat menginput dua penanggung jawab kegiatan yaitu: *Person In Charge* (PIC) dan Pejabat Pembuat Komitmen (PPK). Proses pengadaan melibatkan beberapa penanggung jawab yaitu: PIC, PPK, Tim Pendukung PPK, Pejabat Pengadaan, Pejabat Penerima Hasil Pekerjaan. Data-data ini semua seharusnya dimasukkan ke dalam sistem sehingga dapat mempermudah dalam menghasilkan informasi yang dibutuhkan ketika dilaksanakan evaluasi internal. Dalam hal penyimpanan arsip dokumen, ada beberapa permasalahan yang sering terjadi yaitu ketika pegawai yang menjadi PIC sudah pindah dan membutuhkan arsip terkait pengadaan dan tagihan beberapa tahun kebelakang hal ini membutuhkan waktu yang cukup lama.

Bagian Umum masih memerlukan revisi anggaran beberapa kali tiap tahun. Hal ini mungkin disebabkan oleh perencanaan anggaran yang kurang tepat sehingga revisi anggaran tidak dapat dihindari agar pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dapat berjalan dengan lancar. Sistem informasi ini tidak dapat memberikan saran rencana anggaran ke depan berdasarkan data-data anggaran yang telah dilaksanakan sebelumnya.

Perubahan-perubahan ketentuan terkait pelaporan anggaran sering terjadi, namun sistem monitoring anggaran ini tidak segera melakukan penyesuaian sehingga dalam membuat laporan-laporan yang diperlukan, para pegawai tidak dapat melakukannya dalam waktu yang cepat karena harus mengolah lagi dengan data-data yang lain yang tidak ada dalam sistem ini.

Pada saat masa pandemi COVID-19, tidak semua pegawai dapat melakukan kerja dari kantor. Namun, sistem ini hanya dapat diakses melalui jaringan kantor sehingga hanya pegawai yang berada di kantor yang dapat memanfaatkan sistem informasi ini. Hal ini menghambat kinerja dari pegawai yang sedang *Work From Home* (WFH).

Kualitas sistem informasi memiliki tiga dimensi utama yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan (Delone & Mclean, 2003). Masing-masing dimensi harus diukur secara terpisah karena secara tunggal dan bersama-sama akan mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna (Delone & Mclean, 2003). Penggunaan sistem informasi dan kepuasan pengguna ini akan memberikan dampak pada individu dalam melakukan pekerjaannya sehingga pada akhirnya dapat memberikan dampak kepada organisasi (DeLone & McLean, 1992). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan kinerja individual pada penerapan Sistem Monitoring Anggaran pada Bagian Umum Sekretariat Direktorat Jenderal Pajak.

Kualitas sistem mengukur karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi yaitu kegunaan, ketersediaan, keandalan, kemampuan beradaptasi, dan waktu respon (misalnya, waktu unduh) adalah contoh kualitas yang dinilai oleh pengguna sistem informasi layanan (Delone & Mclean, 2003). Suatu sistem pasti mempunyai tujuan atau sasaran dan suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuannya (Purnama, 2016).

Kepuasan pengguna adalah respon pemakaian terhadap penggunaan keluaran sistem informasi (Istiyana, 2020). Pemakaian (*use*) harus mendahului kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai satu proses yang menghasilkan kepuasan dari penggunaan tersebut (Istiyana, 2020). Salah satu tolok ukur keberhasilan sistem adalah kepuasan pengguna sistem informasi (Panjaitan, *et al.*, 2017).

Hasil penelitian Dewi, *et al.* (2017) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian Ningsih, *et al.* (2019) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas sistem akan mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan pengguna. Hasil penelitian Angelina, *et al.* (2019) menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian Yanti, *et al.* (2020) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna.

H1: Terdapat pengaruh signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem.

Kualitas informasi adalah karakteristik yang diinginkan dari keluaran sistem (Al-Mamary, et.al, 2014). Misalnya relevansi, pemahaman, akurasi, keringkasan, kelengkapan, ketepatan waktu, kegunaan (Al-Mamary, et.al, 2014). Keluaran dari sistem informasi harus relevan dengan tujuan yang diperlukan, mudah dipahami, akurat atau sedikit kesalahan, ringkas, lengkap atau berisi semua informasi yang diperlukan, ketersediaan secara cepat dan tepat waktu untuk mendukung kebutuhan informasi, dan kegunaan (Al-Mamary, et.al, 2014). Sejumlah peneliti menganggap kualitas informasi sebagai faktor penting untuk keberhasilan SIM dalam organisasi (Al-Mamary, et.al, 2014).

Menurut Delone & Mclean (2003), kualitas informasi akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Hasil penelitian Dewi, *et al.* (2017) bahwa kualitas informasi berpengaruh positif pada kepuasan pengguna. Hasil penelitian Ningsih, *et al.* (2019) menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna. Hasil penelitian Angelina, *et al.* (2019) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian Yanti, *et al.* (2020) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian Sari (2020) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem.

H2: Terdapat pengaruh signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem.

Menurut Kotler dan Armstrong definisi kualitas layanan adalah sebagai kemampuan perusahaan untuk mempertahankan pelanggannya (Ramya, et al, 2019). Menurut pendapat mereka retensi pelanggan adalah ukuran terbaik dari kualitas layanan (Ramya, et al, 2019). Menurut Gronroos, kualitas layanan yang dipersepsikan oleh pelanggan memiliki dua dimensi yaitu dimensi teknis atau hasil dan dimensi fungsi terkait (Ramya, et al, 2019). Menurut Parasuman, *et al.*, kualitas layanan merupakan refleksi persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterimanya (Ramya, et al, 2019).

Menurut Delone & Mclean (2003), kualitas layanan akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Hasil penelitian Panjaitan, *et al.* (2017) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem. Hasil penelitian Angelina, *et al.* (2019) menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem.

H3: Terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem.

Menurut Mangkunegara, kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Wijaya, 2018). Penilaian kinerja merupakan faktor kunci dalam mengembangkan potensi pegawai secara efektif dan efisien serta sangat bermanfaat bagi pertumbuhan organisasi secara keseluruhan (Wijaya, 2018).

Hasil penelitian Panjaitan, *et al.* (2017) menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja individu. Hasil penelitian Dewi, *et al.* (2017) menunjukkan bahwa terdapat hubungan searah antara kepuasan pengguna dan kinerja pegawai.

H4: Terdapat pengaruh signifikan kepuasan pengguna sistem terhadap kinerja individual

METODE

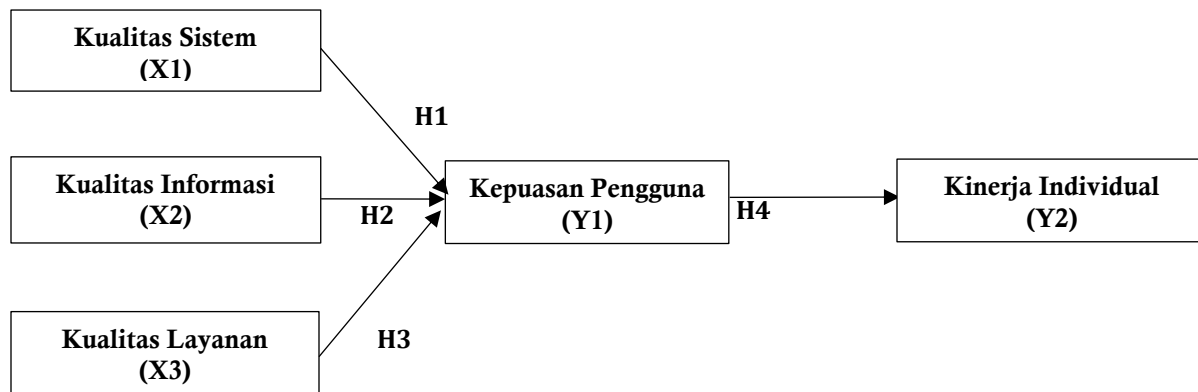
Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Untuk pengumpulan data primer, penulis menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pengguna Sistem Monitoring Anggaran secara daring. Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan dari penelitian terkait yang pernah dilakukan sebelumnya yang dipublikasikan dalam jurnal, buku, dan peraturan-peraturan yang terkait.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pegawai Bagian Umum yang memanfaatkan Sistem Monitoring Anggaran dan memiliki tugas dan fungsi terkait dengan pelaksanaan anggaran Bagian Umum Sekretariat Direktorat Jenderal Pajak sebanyak 75 orang. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% dan toleransi kesalahan sebesar 5%, maka jumlah sampel yang harus dipenuhi sebanyak 63 orang.

Model penelitian yang ditampilkan pada Gambar 1 menunjukkan hubungan antar variabel yang akan diteliti menggunakan model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean (2003) yaitu kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas layanan (X3), kepuasan pengguna (Y1), dan kinerja individual (Y2) serta dipadukan dengan indikator-indikator pengukuran variabel yang disesuaikan dengan indikator yang dapat

mengukur kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan kinerja individual dalam penerapan Sistem Monitoring Anggaran Bagian Umum.

Indikator-indikator ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang tepat sesuai dengan kondisi sebenarnya dari penerapan Sistem Monitoring Anggaran. Indikator kualitas sistem yang digunakan dalam penelitian ini sesuai indikator penelitian Al-Mamary, et al (2014) yaitu kemudahan penggunaan (KS1), fleksibilitas (KS2), keandalan (KS3), kemudahan belajar (KS4), dan respon waktu (KS5). Indikator kualitas informasi yang digunakan dalam penelitian ini sesuai indikator penelitian Wijoyo, et al. (2021) yaitu akurat (KI1), tepat waktu (KI2), relevan (KI3), dan lengkap (KI4). Indikator kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian ini sesuai indikator penelitian Ramya, et al (2019) yaitu reliabilitas (KL1), responsif (KL2), jaminan (KL3), empati (KL4), berwujud (KL5). Indikator kepuasan pengguna yang digunakan dalam penelitian ini sesuai indikator penelitian DeLone & McLean (1992) yaitu kepuasan secara keseluruhan (KP1), kepuasan terhadap informasi (KP2), kepuasan terhadap software (KP3), kepuasan dalam pengambilan keputusan (KP4). Indikator kinerja individual yang digunakan dalam penelitian ini sesuai indikator penelitian DeLone & McLean (1992) yaitu identifikasi masalah (KD1), waktu dalam pengambilan keputusan (KD2), meningkatkan produktivitas individu (KD3), pelaksanaan tugas (KD4), kualitas perencanaan (KD5).



Gambar 1. Model Penelitian

Alat analisis yang digunakan untuk mengolah data dan menguji hipotesis yang diajukan adalah dengan menggunakan analisis *Partial Least Square (PLS)-Structural Equation Modeling (SEM)*. PLS-SEM mengijinkan data yang tidak berdistribusi normal digunakan dalam prosedur ini dan PLS-SEM tidak mengharuskan peneliti menggunakan jumlah data yang besar (Sarwono & Narimawati, 2015). PLS SEM dapat menggunakan sampel kurang dari 100 sampel (Haryono, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

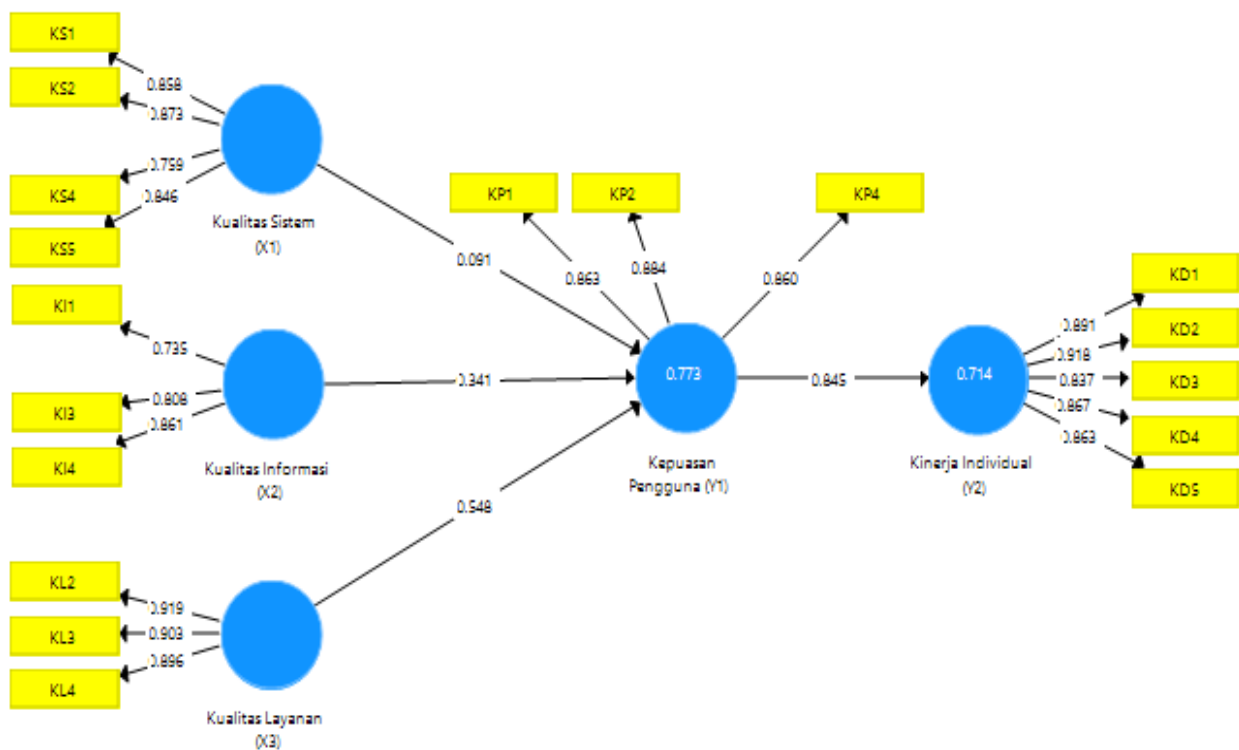
Pengujian data dengan menggunakan PLS-SEM dilakukan melalui dua tahap, yaitu Evaluasi *Outer Model* dan Evaluasi *Inner Model*. Evaluasi *Outer Model* terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas terdiri dari pengujian *Convergent Validity* (*loading factor* dan AVE) dan *Discriminant Validity* (*Fornell-Larcker criterion* dan *Cross loading*). Uji reliabilitas terdiri dari pengujian *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Evaluasi *Inner Model* terdiri dari pengujian *t-statistic*, *r-square*, dan *path coefficient*.

Dengan menggunakan SmartPLS 3.29 dilakukan pemodelan variabel laten kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan kinerja individual beserta indikator-indikatornya disesuaikan dengan model penelitian pada Gambar 1.

Pengujian *Convergent Validity* dilakukan dengan menguji nilai *loading factor* dan *Average Variance Extracted (AVE)*. Dari hasil pengujian dapat diketahui bahwa indikator KI2 memiliki nilai *loading factor* sebesar 0,683 yang berarti bahwa indikator ini tidak valid karena memiliki nilai *loading factor* dibawah 0,7. Menurut Haryono (2016), indikator yang tidak valid harus dihilangkan dari model. Dengan demikian, perlu untuk menghapus indikator yang tidak valid dan melakukan penghitungan ulang *loading factor*. Setelah selesai menguji nilai *loading factor*, tahap berikutnya adalah menguji nilai AVE. Dari hasil pengujian dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai yang valid karena nilai AVE diatas 0,5. Dengan demikian, data hasil pengujian *Convergent Validity* dinyatakan valid karena nilai *loading factor* diatas 0,7 dan nilai AVE diatas 0,5.

Pengujian *Discriminant Validity* dilakukan dengan menguji nilai *Fornell-Larcker criterion* dan *Cross loading*. Dari pengujian *Fornell-Larcker criterion* dapat diketahui bahwa terdapat beberapa nilai yang tidak valid karena nilai variabel terhadap variabel itu sendiri lebih kecil dari nilai variabel terhadap variabel lainnya. Dengan demikian untuk memperbaiki nilai *Fornell-Larcker Criterion* perlu untuk mengubah model struktural dengan menghilangkan indikator yang memiliki *loading factor* terkecil dari masing-masing variabel yang tidak valid dan melakukan penghitungan ulang. Setelah selesai menguji nilai *Fornell-Larcker Criterion*, tahap berikutnya adalah menguji nilai *Cross loading*. Hasil pengujian *Cross loading* dapat diketahui bahwa semua nilai *cross loading* valid karena nilai *cross loading* indikator terhadap variabelnya lebih tinggi dari nilai *cross loading* indikator terhadap variabel lainnya. Dengan demikian, data hasil pengujian *Discriminant Validity* dinyatakan valid karena nilai *Fornell-Larcker Criterion* dan nilai *Cross Loading* telah valid.

Uji reliabilitas terdiri dari pengujian *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Dari hasil pengujian dapat diketahui bahwa semua nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* valid karena nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* lebih besar dari 0,7. Dengan demikian, data hasil pengujian nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* dinyatakan reliabel. Gambar model struktural setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Model struktural setelah uji validitas dan uji reliabilitas

Pengujian *r-square* digunakan untuk melihat apakah pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen memiliki pengaruh yang substantif. Nilai *r-square* terdiri dari tiga klasifikasi, yaitu: 0.67 (substansial), 0.33 (sedang) dan 0.19 (lemah) (Sarwono & Narimawati, 2015). Hasil pengujian *r-square* dapat dilihat pada Tabel 1. Berdasarkan Tabel 1 dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna sebesar 77,3%. Sedangkan variabel kepuasan pengguna memberikan pengaruh sebesar 71,4% terhadap variabel kinerja individual.

Tabel 1. Nilai R-Square

Variabel	R Square
Kinerja Individual (KD)	0.714
Kepuasan Pengguna (KP)	0.773

Sumber: Kuesioner penelitian, data diolah dengan menggunakan SmartPLS 3.29.

Pengujian *Path Coefficients* digunakan untuk melihat pengaruh langsung variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen yang memiliki nilai antara -1 s.d. 1 (Sarwono & Narimawati, 2015). Nilai negatif menunjukkan pengaruh negatif, sedangkan nilai positif menunjukkan pengaruh positif (Sarwono & Narimawati, 2015). Hasil pengujian *Path Coefficients* dapat dilihat pada Tabel 2. Berdasarkan Tabel 2 dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai sebesar 0,091, variabel kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai sebesar 0,341, variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai sebesar 0,548, kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individual dengan nilai sebesar 0,845.

Tabel 2. Tabel nilai path coefficients

Variabel	Kepuasan Pengguna (KP)	Kinerja Individual (KD)
Kualitas Sistem (KS)	0.091	
Kualitas Informasi (KI)	0.341	
Kualitas Layanan (KL)	0.548	
Kepuasan Pengguna (KP)		0.845

Sumber: Kuesioner penelitian, data diolah dengan menggunakan SmartPLS 3.29.

Pengujian *t-statistic* digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh antar variabel yang berhubungan. Nilai *t-statistic* dikatakan signifikan apabila nilainya lebih besar atau sama dengan 1,96 atau memiliki P Value $\leq 0,05$ (Sarwono & Narimawati, 2015). Hasil pengujian *t-statistic* dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Tabel nilai t-statistik

Hubungan	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Kriteria	Keterangan
KS -> KP	0.708	0.479	$t\text{-statistic} \geq 1,96$ (P Value $\leq 0,05$)	Tidak Signifikan
KI -> KP	3.295	0.001		Signifikan
KL -> KP	4.474	0.000		Signifikan
KP -> KD	24.294	0.000		Signifikan

Sumber: Kuesioner penelitian, data diolah dengan menggunakan SmartPLS 3.29.

Hasil pengujian pada Tabel 3 tersebut dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel kualitas sistem tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai sebesar 0,708.
2. Kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai sebesar 3,295.
3. Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai sebesar 4,474.
4. Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual dengan nilai sebesar 24,294.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, perlu dilakukan pengujian hipotesis penelitian untuk mengetahui jawaban dari masalah dalam penelitian ini.

H1: Diduga terdapat pengaruh signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan pada Tabel 3, dapat dilihat bahwa hubungan variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai *t-statistic* sebesar 0,708 dan P Value sebesar 0,479 yang berarti bahwa hubungan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna tidak signifikan. Sedangkan pada Tabel 2 nilai *Path Coefficients* menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai sebesar 0,091. Walaupun kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, tetapi tidak signifikan. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa **H1 ditolak**.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Panjaitan, *et al.* (2017), Zahri & Kusumastuti (2020), dan Sari (2020) yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem. Walaupun kualitas sistem semakin baik tidak akan dapat meningkatkan secara signifikan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini berlawanan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dewi, *et al.* (2017), Ningsih, *et al.* (2019), Angelina, *et al.* (2019), dan Yanti, *et al.* (2020) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem.

H2: Diduga terdapat pengaruh signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan pada Tabel 3, dapat dilihat bahwa hubungan variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai *t-statistic* sebesar 3,295 dan P Value sebesar 0,001 yang berarti bahwa hubungan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna signifikan. Sedangkan pada Tabel 2 nilai *Path Coefficients* menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai sebesar 0,341. Dengan demikian kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa **H2 diterima**.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Dewi, *et al.* (2017), Ningsih, *et al.* (2019), Angelina, *et al.* (2019), Yanti, *et al.* (2020), dan Sari (2020), yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem. Dengan meningkatnya kualitas informasi akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini berlawanan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Panjaitan, *et al.* (2017), dan Zahri & Kusumastuti (2020) yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem.

H3: Diduga terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan pada Tabel 3, dapat dilihat bahwa hubungan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai *t-statistic* sebesar 4,474 dan P Value sebesar 0,000 yang berarti bahwa hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna signifikan. Sedangkan pada Tabel 2 nilai *Path Coefficients* menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai sebesar 0,548. Dengan demikian kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa **H3 diterima**.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Panjaitan, *et al.* (2017), dan Angelina, *et al.* (2019), yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem. Dengan meningkatnya kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini berlawanan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ningsih, *et al.* (2019), Yanti, *et al.* (2020), Zahri & Kusumastuti (2020), dan Sari (2020) yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem.

H4: Diduga terdapat pengaruh signifikan kepuasan pengguna sistem terhadap kinerja individual

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan pada Tabel 3, dapat dilihat bahwa hubungan variabel kepuasan pengguna terhadap kinerja individual memiliki nilai *t-statistic* sebesar 24,294 dan P Value sebesar 0,000 yang berarti bahwa hubungan kepuasan pengguna terhadap kinerja individual signifikan. Sedangkan pada Tabel 2 nilai *Path Coefficients* menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individual dengan nilai sebesar 0,845. Dengan demikian kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual. Berdasarkan pernyataan ini dapat disimpulkan bahwa H4 diterima.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Panjaitan, *et al.* (2017), Dewi, *et al.* (2017) Yanti, *et al.* (2020), dan Sari (2020) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan kepuasan pengguna sistem terhadap kinerja individual. Dengan meningkatnya kepuasan pengguna akan meningkatkan kinerja individual.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada bagian sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem. Kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna, akan tetapi peningkatan kualitas sistem tidak akan meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan. Terdapat pengaruh signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem. Peningkatan kualitas informasi akan dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan. Terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem. Peningkatan kualitas layanan akan dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan. Terdapat pengaruh signifikan kepuasan pengguna sistem terhadap kinerja individual. Peningkatan kepuasan pengguna akan dapat meningkatkan kinerja individual secara signifikan. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 77, 3% dan 22,7% dipengaruhi variabel lainnya. Sedangkan kepuasan pengguna memberikan pengaruh terhadap kinerja individual sebesar 71,4% dan 28,6% dipengaruhi variabel lainnya.

Berdasarkan kesimpulan yang telah didapatkan dan permasalahan yang telah diidentifikasi, berikut beberapa saran dalam penelitian ini:

1. Perbaikan yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kualitas sistem adalah dengan membuat sistem dapat menghasilkan laporan-laporan yang sesuai dengan peraturan-peraturan terbaru dan kebutuhan organisasi dengan cepat. Walaupun perbaikan tersebut tidak akan memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. Perbaikan kualitas informasi akan dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan. Perbaikan kualitas informasi diantaranya:
 - a. Memberikan informasi data panitia dan pejabat yang terlibat dalam proses pengadaan dan pembayaran tagihan serta arsip dokumen pelaksanaan anggaran sehingga dapat menghasilkan informasi yang lengkap.
 - b. memberikan informasi saran rencana anggaran tahun berikutnya dengan memanfaatkan data-data realisasi pengadaan, pembayaran, dan revisi anggaran tahun-tahun sebelumnya.
3. Perbaikan kualitas layanan akan dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan. Perbaikan kualitas layanan dapat dilakukan dengan membuat Sistem Monitoring Anggaran dapat diakses melalui jaringan luar kantor sehingga pegawai yang sedang WFH dapat menggunakannya dengan tetap memperhatikan keamanan data dan informasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Untuk meningkatkan kualitas penelitian selanjutnya perlu untuk menambahkan variabel dukungan manajemen puncak dan manfaat bersih Sistem Monitoring Anggaran terhadap kinerja Bagian Umum dalam memberikan pelayanan kepada *stakeholder*.

REFERENSI

- Al-Mamary, Y. H., Shamsuddin, A., & Azia, N. (2014). The Relationship between System Quality, Information Quality, and Organizational Performance. *International Journal of Knowledge and Research in Management & E-Commerce* 4, 7-10. <https://www.researchgate.net/publication/269463861>.
- Angelina, R. J., Hermawan, A., & Imam, A. (2019). Analyzing E-Commerce Success using DeLone and McLean Model. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*.
- DeLone, W., & McLean, E. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 60-95.
- Delone, W., & Mclean, E. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 9-30.
- Dewi, P. A., Badera, I. D., & Wirama, D. G. (2017). Dukungan Manajemen Puncak, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Sebagai Prediktor Kepuasan Pengguna dan Implikasinya Pada Kinerja Pegawai. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 6.6, 2529-2552. ISSN : 2337-3067
- Haryono, S. (2016). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS 22.00, LISREL 8.80 dan Smart PLS 3.0*. Bekasi: PT. Intermedia Personalia Utama.
- Istiyana, A. N. (2020). Evaluasi Kesuksesan dan Keberterimaan Sistem Informasi Anggaran PT. PLN (PERSERO). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 57-71. <http://jurnal.poliupg.ac.id/index.php/akunsika>. ISSN 2722-3701
- Kemenkeu, R. (2017). *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 214/ PMK.02 /2017 Tentang Pengukuran dan Evaluasi Kinerja Anggaran Atas Pelaksanaan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Negara/ Lembaga*.
<https://jdih.kemenkeu.go.id/FullText/2017/214~PMK.02~2017Per.pdf>
- 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 (JIAP)*, 135-145. <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap>. ISSN 2302-2698.e-ISSN 2503-2887
- Panjaitan, E. S., Hutabarat, D. T., Hutabarat, L. V., & Arisandy, D. (2017). Analisis Model Kesuksesan Sistem Informasi Studi Kasus: Penggunaan SAP Pada PT Multimas Nabati Asahan. *JSM STMIK Mikroskil*. <https://www.researchgate.net/publication/339324544>
- Purnama, C. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Mojokerto: Insan Global.

- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service Quality and Its Dimensions. *EPRA International Journal of Research and Development (IJRD)*, 38-41.
<https://www.researchgate.net/publication/333058377>
- Sari, W. P. (2020). Analisis Pengaruh Faktor Kesuksesan Sistem Informasi I-Suggest Terhadap Kinerja Individu Menggunakan Metode Delone dan Mclean Pada PT. Indah Kiat Pulp & Paper Tbk. *Journal of Artificial Intelligence And Innovative Applications*, 220-224. ISSN : 2716-1501
- Sarwono, J., & Narimawati, U. (2015). *Membuat Skripsi, Tesis dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM (PLS SEM)*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Wijaya, S. (2018). Pengaruh Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Terhadap Kinerja Individu Pengguna Aplikasi Sistem Absensi Online di Stmik STIKOM Bali. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 21-25. e-ISSN 2502-8995
- Wijoyo, H., Ariyanto, A., Sudarsono, A., & Wijayanti, K. D. (2021). *Sistem Informasi Manajemen*. Solok: Insan Cendekia Mandiri.
- Yanti, K. M., Marthasari, G. I., & Nuryasin, I. (2020). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan Digital di UMM Menggunakan Model DeLone & McLean. *REPOSITOR*, 2, 1706-1715. ISSN: 2714-7975.E-ISSN : 2716-1382
- Zahri, R. M., & Kusumastuti, D. A. (2020). Determinan Persepsi Pengguna, Kepuasan Pengguna dan Kesuksesan Implementasi E-Budgeting di Pemerintah Kota Surakarta. *Riset & Jurnal Akuntansi*, 240-253.