

**PENGARUH KESUKSESAN SISTEM APLIKASI KEUANGAN TINGKAT
INSTANSI (SAKTI) TERHADAP NET BENEFIT DENGAN KEPUASAN
PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI MELALUI PENDEKATAN
DELONE DAN MCLEAN**

**(Studi Kasus pada Satuan Kerja
Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri)**

TUGAS AKHIR

Safira Khairunnisa

193403516104



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

JAKARTA

2023

**PENGARUH KESUKSESAN SISTEM APLIKASI KEUANGAN TINGKAT
INSTANSI (SAKTI) TERHADAP NET BENEFIT DENGAN KEPUASAN
PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI MELALUI PENDEKATAN
DELONE DAN MCLEAN**

(Studi Kasus pada Satuan Kerja

Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri)

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

TUGAS AKHIR

Safira Khairunnisa

193403516104



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

2023

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

PENGARUH KESUKSESAN SISTEM APLIKASI KEUANGAN TINGKAT INSTANSI (SAKTI) TERHADAP NET BENEFIT DENGAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI MELALUI PENDEKATAN DELONE DAN MCLEAN

**(Studi Kasus pada Satuan Kerja Sekretariat Jenderal
Kementerian Dalam Negeri)**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan – kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya tanggung jawab penulis.

Jakarta, Februari 2023



The image shows an official stamp of Universitas Nasional, featuring the university's logo and the text 'UNIVERSITAS NASIONAL'. Below the stamp is a handwritten signature in black ink.

Safira Khairunnisa

NPM : 193403516104

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KESUKSESAN SISTEM APLIKASI KEUANGAN TINGKAT INSTANSI (SAKTI) TERHADAP NET BENEFIT DENGAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI MELALUI PENDEKATAN DELONE DAN MCLEAN (STUDI KASUS PADA SATUAN KERJA SEKRETARIAT JENDERAL KEMENTERIAN DALAM NEGERI)**

Nama Mahasiswa : **SAFIRA KHAIRUNNISA**
Nomor Pokok : **193403516104**
Program Studi : **AKUNTANSI**



Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir

(Dr. Arni Karina, S.E., M.Si)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Akuntansi

(Dr. Bambang Subiyanto, S.E., M.Ak., C.P.A)

Jakarta, 18 Februari 2023

LEMBAR PENGESAHAN



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KESUKSESAN SISTEM APLIKASI KEUANGAN TINGKAT INSTANSI (SAKTI) TERHADAP NET BENEFIT DENGAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI MELALUI PENDEKATAN DELONE DAN MCLEAN (STUDI KASUS PADA SATUAN KERJA SEKRETARIAT JENDERAL KEMENTERIAN DALAM NEGERI)**

Nama Mahasiswa : **SAFIRA KHAIRUNNISA**
Nomor Pokok : **193403516104**
Program Studi : **AKUNTANSI**

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir

(Dr. Arni Karina, S.E., M.Si)

Ketua Penguji,

Anggota/Penguji,

(Dr. Heni Suryanti, SE, M.Si)

(Syamsudi, Ak. M. Ak...)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

(Kumba Digdowiseiso, SE., M.App. Ec., Ph.D)

Jakarta : 10 April

2023

.. Tanggal Lulus : 24 FEBRUARI 2023

**PENGARUH KESUKSESAN SISTEM APLIKASI KEUANGAN TINGKAT
INSTANSI (SAKTI) TERHADAP NET BENEFIT DENGAN KEPUASAN
PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI MELALUI PENDEKATAN
DELONE DAN MCLEAN
(STUDI KASUS PADA SATUAN KERJA
SEKRETARIAT JENDERAL KEMENTERIAN DALAM NEGERI)**

Safira Khairunnisa

193403516104

Tugas Akhir dibawah bimbingan Dr. Arni Karina, S.E., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesuksesan sistem aplikasi keuangan tingkat instansi (SAKTI) terhadap net benefit melalui kepuasan pengguna melalui variable mediasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa sukses implementasi Lembaga Keuangan Sistem Aplikasi (SAKTI) sedang dalam tahap uji coba awal dan untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penggunaan Model keberhasilan informasi sistem DeLone dan McLean. Data dari studi kausal-penjelasan ini adalah dikumpulkan dari kuesioner yang dibagikan kepada 46 pengguna yang bekerja di Sekretarian Jenderal Kementerian Dalam Negeri yang dipilih melalui metode purposive sampling. Hasil dari analisis menggunakan Partial Least Square (PLS), metode alternatif Structural Equation Modeling (SEM), menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi Mutu dan kualitas layanan SAKTI berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasilnya juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih SAKTI.

Kata Kunci : DeLone and McLean Information System Success Model, system quality, information quality, service quality, user satisfaction, net benefit, SAKTI, partial least square (PLS).

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF THE SUCCESS OF AGENCY-LEVEL FINANCIAL APPLICATION SYSTEM (SAKTI) ON NET BENEFIT WITH USER SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE THROUGH THE DELONE AND MCLEAN APPROACH (EMPIRICAL STUDY IN THE SECRETARIAT GENERAL OF THE MINISTRY OF HOME AFFAIRS)

Safira Khairunnisa

193403516104

Thesis under the guidance Dr.Arni Karina, S.E., M.Si

The objectives of this study are to measure how successful the implementation of Financial Institutions is Application System (SAKTI) is in the early piloting phase and to investigate the factors that influence the success of using DeLone and McLean system information success model. The data from this causal-explanatory study were collected from questionnaires distributed to 46 users who worked at the Secretariat General of the Ministry of Home Affairs who were selected through the purposive sampling method.. The results from the analysis using Partial Least Square (PLS), an alternative method of Structural Equation Modeling (SEM), show that system quality, information SAKTI's quality and service quality positively influence user satisfaction. The results also show that user satisfaction positively influences SAKTI's net benefits.

Keyword : DeLone and McLean Information System Success Model, system quality, information quality, service quality, user satisfaction, net benefit, SAKTI, partial least square (PLS).

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Safira Khairunnisa
2. Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 2 Juli 2001
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jl. Gatot Kaca No. 525, Dirgantara II, Halim Perdana Kusuma, Jakarta Timur
5. No. Handphone : 081386891545
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : safirakhr@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

- | | |
|-----------------|----------------------|
| 2005 – 2007 | TK Angkasa 8 |
| 2007 – 2013 | SDS Angkasa 4 |
| 2013 – 2016 | SMPN 128 Jakarta |
| 2016 – 2019 | SMA Angkasa 1 |
| 2019 – Sekarang | Universitas Nasional |



Jakarta, 18 Februari 2023

Safira Khairunnisa

NPM. 193403516104

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dengan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini dengan berjudul "PENGARUH KESUKSESAN SISTEM APLIKASI KEUANGAN TINGKAT INSTANSI (SAKTI) TERHADAP NET BENEFIT DENGAN KEPUASAAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI MELALUI PENDEKATAN DELONE DAN MCLEAN (STUDI KASUS PADA SATUAN KERJA SEKRETARIAT JENDERAL KEMENTERIAN DALAM NEGERI)" dengan baik. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana (S1) Jurusan / Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penyusunan tugas akhir ini penulis tentunya mengalami hambatan baik yang bersifat teknis maupun yang lainnya. Namun berkat dukungan, kerjasama, dorongan semangat dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan, rasa kasih sayang penulis, dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E. M.M selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Bambang Subiyanto, S.E., M.Ak., C.P.A selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Arni Karina, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing saya yang saya hormati, yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar
7. Kedua Orang tua penulis, Papa dan Mama yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat serta kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugrah terbesar dalam hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.
8. Adik dan Kakak penulis, Mas Febri, Randy, Amel, terima kasih atas doa dan segala dukungan, dan skripsi ini saya dedikasikan untuk Alm Kakak saya

- tercinta yang baru saja berpulang ke-Rahmatullah, terima kasih Mas Febri sudah menemani dan membantu saya mengurus skripsi saya, al-fatihah.
9. Mentor saya Bang Yogie dan Mba Aul yang membantu selama penelitian ini dibuat.
 10. Kak Iffah, Mba Via, Mba Adum, Kak Elsy, Ardhia, Bang Pupad, Mas Putra, Bang Nelvan, Bang Aldy, Mas Anang terima kasih atas semangat yang selalu diberikan.
 11. Teman – teman saya, Monde, Bina, Maduy, Lala, Desi terima kasih atas semua support yang diberikan.
 12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.



Jakarta, 18 Februari 2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Safira Khairunnisa'.

Safira Khairunnisa

NPM. 193403516104



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Rencana dan Tahap Penelitian	30
Tabel 4.1 Statistik Demografi Responden.....	43
Tabel 4.2 Statistik Tanggapan Responden Terhadap Konstruk Kualitas Sistem.....	44
Tabel 4.3 Statistik Tanggapan Responden Terhadap Konstruk Kualitas Informasi	45
Tabel 4.4 Statistik Tanggapan Responden Terhadap Konstruk Kualitas Layanan	46
Tabel 4.5 Statistik Tanggapan Responden Terhadap Konstruk Kepuasan Pengguna	47
Tabel 4.6 Statistik Tanggapan Responden Terhadap Konstruk Manfaat Bersih	48
Tabel 4.7 Kriteria Penilaian PLS-Evaluasi Model Pengukuran Reflektif....	49
Tabel 4.8 Hasil <i>Cronbach Alpha</i> , <i>Composite Reability</i> dan <i>AVE</i>	49
Tabel 4.9 Hasil <i>Cronbach Alpha</i> , <i>Composite Reability</i> dan <i>AVE</i>	50
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Inner Model</i>	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis Langsung	51
Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis Perantara	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kesuksesan DeLone dan McLean	9
Gambar 2.2 Modul Aplikasi SAKTI.....	12
Gambar 2.3 Kerangka Analisis	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	42
Gambar 4.2 Hasil Uji Hipotesis Langsung dan Mediasi.....	52



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Teori yang Terkait dengan Variabel Penelitian	8
B. Keterkaitan antar Variabel Penelitian	15
C. Penelitian Terdahulu	18
D. Kerangka Analisis	24
E. Hipotesis	24
BAB III.....	29
METODE PENELITIAN.....	29
A. Objek Penelitian.....	29

B. Rencana dan Tahapan Penelitian	29
C. Data Penelitian	30
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian	32
E. Metode Analisis	38
F. Pengujian Hipotesis	40
BAB IV	42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Penelitian	42
B. Deskripsi Data Penelitian	43
C. Analisis Deskripsi Penelitian	44
D. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	48
E. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	49
F. Uji Hipotesis	51
G. Pembahasan	54
BAB V	61
KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	71
Lampiran 1 Kuesioner	71
Lampiran 2 Hasil Pengolahan Data	75
Lampiran 3 Model Struktural	79
Lampiran 4 Uji Hipotesis	80
Lampiran 5 Uji <i>Outer Model</i>	81
Lampiran 6 Uji <i>Inner Model</i>	83
Lampiran 7 Hipotesis Mediasi	86