

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi perkembangan teknologi informasi berpengaruh penting terhadap perubahan dalam kehidupan manusia. Hal ini dapat ditunjukkan dengan mudahnya kita menerima atau mengunggah informasi, sehingga informasi menyebar dengan cepat (Nasution & Nasution, 2022). Sejalan dengan perkembangan itu, sistem informasi (SI) memberikan dampak yang nyata baik bagi individu maupun organisasi. Teknologi Informasi telah masuk ke dalam kehidupan kita sehari-hari dan perkembangannya memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan akurat, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas. (Santoso et al., 2018).

Saat ini, pemerintah sedang menggiatkan kebijakan baru dengan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintahan pusat dan daerah (Sihotang, 2020). Sebagaimana bentuk reformasi yang dilakukan pemerintah Indonesia terhadap perkembangan sistem informasi dengan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good government governance*), kebijakan tersebut diwujudkan dengan adanya sistem *Electronic Government (E-Government)* (Sihotang, 2020). Eggers & Bellman (2015) menggambarkan *e-government* sebagai penggunaan teknologi yang ditujukan untuk meningkatkan akses dan penyampaian informasi dan layanan administrasi untuk kepentingan warga negara dan pekerja.

Dalam pengelolaan keuangan negara di Indonesia, penerapan *e-government* diwujudkan dalam bentuk *Integrated Financial Management Information System (IFMIS)* (Amriani & Iskandar, 2019). Penggunaan sistem manual atau sistem terpisah-pisah dalam pengelolaan anggaran dan proses akuntansi menimbulkan berbagai permasalahan penggunaannya, sehingga penerapan IFMIS bertujuan untuk mengatasi permasalahan yang ditimbulkan oleh penggunaan sistem tersebut (Iskandar et al., 2015). Secara umum, IFMIS adalah sistem informasi yang mencatat transaksi keuangan dan mengambil

kesimpulan dari data keuangan. Sistem ini terdiri dari beberapa subsistem penting dalam siklus pengelolaan keuangan pemerintah, mulai dari perencanaan anggaran, pelaksanaan anggaran, audit, evaluasi hasil dan kinerja keuangan (Fuady & Iskandar, 2017).

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara menyatakan agar informasi yang disampaikan dalam laporan keuangan pemerintah dapat memenuhi prinsip transparansi dan akuntabilitas, perlu dilaksanakannya Sistem Akuntansi Pemerintah Pusat (SAPP) yang dilaksanakan oleh Kementerian Negara/Lembaga (BPK RI, 2004). Satuan Kerja (Satker) dalam pengelolaan keuangan negara menggunakan aplikasi yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perbendaharaan, Direktorat Jenderal Anggaran, maupun Direktorat Jenderal Kekayaan Negara. Setidaknya ada 9 aplikasi yang digunakan terdiri dari SAS, SIMAK-BMN, Persediaan, RKA K/LDIPA, SiLabi, SAIBA, e-Rekon, Pin PPSPM, dan Renkas. Banyaknya aplikasi yang digunakan membuat satker merasa terbebani karena harus menguasai semua aplikasi tersebut, karena tidak semua satker mempunyai sumber daya yang memadai.

Dalam lingkup Satker, IFMIS diimplementasikan dengan beberapa penyempurnaan menggunakan aplikasi yang terintegrasi dengan proses bisnis pengelolaan keuangan negara (Mukhtaromin, 2018). Kementerian Keuangan (Ditjen Perbendaharaan) terus mengembangkan teknologi informasinya untuk meningkatkan kualitas dan memudahkan pengelolaan keuangan publik. Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) yang dikembangkan Kementerian Keuangan merupakan solusi terpadu untuk mengelola keuangan negara di tingkat unit kerja (Korah et al., 2022). SAKTI merupakan aplikasi yang menggabungkan aplikasi Satker menjadi satu aplikasi, sehingga pengguna tidak perlu menggunakan banyak aplikasi untuk mengelola keuangan negara (Korah et al., 2022). Penyederhanaan sistem aplikasi ini bertujuan untuk mengurangi duplikasi pekerjaan dan pengulangan entry data.

Aplikasi yang terintegrasi dalam SAKTI meliputi aplikasi RKAKL DIPA sebagai modul anggaran, aplikasi SAS sebagai modul komitmen dan pembayaran, aplikasi SILABI sebagai modul bendahara, aplikasi SIMAK

BMN sebagai modul aset tetap, aplikasi persediaan sebagai modul persediaan, dan aplikasi SAIBA sebagai modul piutang dan pelaporan (Korah et al., 2022). SAKTI merupakan gabungan dari beberapa aplikasi yang digunakan oleh mereka yang memiliki fungsi keuangan di unit kerja, seperti kuasa pengguna anggaran, pembuat komitmen dan pejabat penandatanganan SPM, dan bendaharawan sesuai peran dan tanggung jawab masing-masing, untuk mengakses SAKTI Akan diserahkan kepada mereka yang menjalankan fungsi perbendaharaan (A. S. Marpaung, 2015).

SAKTI memfasilitasi kewajiban penyusunan laporan keuangan di tingkat unit kerja sebagai entitas akuntansi, yaitu unit pemerintahan yang menggunakan anggaran atau menggunakan barang wajib melakukan kegiatan akuntansi dan menyusun laporan keuangan untuk melakukan konsolidasi dengan entitas pelapor (Ashari & Madya, 2018). Sistem ini dirancang untuk mendukung prinsip pengelolaan keuangan yang tertib, efektif, efisien, ekonomis, transparan, akuntabel, terintegrasi dan berbasis kinerja (Iskandar et al., 2015).

Seperti yang kita ketahui bersama, implementasi sistem informasi selalu memiliki kemungkinan berhasil atau gagal. Oleh karena itu, penting untuk mengukur dan mengevaluasi implementasinya. Saat ini model populer digunakan untuk mempelajari keberhasilan dan kegagalan Sistem informasi adalah model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (Maghfiroh & Nuryana, 2022). DeLone & Mclean (2003) merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi, yakni kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), penggunaan (*use*), dampak individu (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organizational impact*).

Model ini dirancang untuk menggabungkan studi sebelumnya yang terkait dengan kesuksesan sistem informasi menjadi lebih sederhana dan membimbing peneliti lain. Pada tahun 2003, DeLone dan McLean melakukan perubahan pada modelnya yang merefleksikan beberapa pengukuran kesuksesan sistem informasi yakni kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*) atau minta pengguna

(*intention to use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), manfaat bersih (*net benefits*).

(Kurniawan et al., 2020) melakukan penelitian dengan mengadopsi model kesuksesan SI DeLone dan McLean (2003) atas Analisis Kesuksesan Implementasi Aplikasi Online Single Submission pada DPMPSTSP Kabupaten Buleleng. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *system quality*, *information quality*, dan *service quality* berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna sebesar 64,55%.

Menurut (Hadi, 2022) melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pengenalan aplikasi SAKTI dari sudut pandang pengguna di 9 kementerian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih. Sedangkan menurut Marpaung, G (2022) melakukan penelitian atas Kesuksesan Sistem Informasi pada Data Covid-19 Kota Bontang. Hasil penelitian ini menemukan bahwa *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Usage*, dan *User Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Net Benefits*.

Selain hasil studi di atas, menggunakan model DeLone dan Mclean untuk mengukur keberhasilan IS tidak selalu memberikan hasil yang konsisten. Sebagai contoh, hasil penelitiannya Marpaung, (2022), Hadi (2022), (Hidayatullah et al., 2020), (Sari et al., 2020), menyatakan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Sementara sebaliknya, penelitian (Amriani & Iskandar, 2019), (Kader & Ali, 2012) , serta Purwanto (2007) menyatakan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. Oleh sebab itu, untuk mempersempit celah penelitian agar pengujian empiris lebih lanjut terhadap model kesuksesan DeLone dan McLean, maka perlu dilakukan pada objek penelitian yang berbeda.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian 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)”. Hasil kajian ini diharapkan dapat menjadi titik tolak/rekomendasi untuk dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan perbaikan sistem manajemen dan dalam menentukan tindakan untuk meningkatkan keberhasilan implementasi SAKTI pada tahap selanjutnya.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, peneliti mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) SAKTI?
2. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) SAKTI?
3. Apakah kualitas pelayanan (*service quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) SAKTI?
4. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (*net benefit*) melalui kepuasan pengguna (*user satisfaction*) SAKTI?
5. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (*net benefit*) melalui kepuasan pengguna (*user satisfaction*) SAKTI?
6. Apakah kualitas pelayanan (*service quality*) berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (*net benefit*) melalui kepuasan pengguna (*user satisfaction*) SAKTI?
7. Apakah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (*net benefit*) SAKTI?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) SAKTI?
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) SAKTI?
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) SAKTI?
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*) melalui kepuasan pengguna (*user satisfaction*) SAKTI?
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*) melalui kepuasan pengguna (*user satisfaction*) SAKTI?
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*) melalui kepuasan pengguna (*user satisfaction*) SAKTI?
7. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*) SAKTI?

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk memberikan bukti empiris atau masukan bagi perkembangan sistem informasi khususnya sistem aplikasi keuangan tingkat instansi (SAKTI) dengan menggunakan model DeLone dan McLean, sehingga dapat memberikan pengetahuan mengenai model kesuksesan sistem informasi.
- b. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pihak pemerintah untuk melihat peran sistem

informasi terutama untuk sistem aplikasi keuangan tingkat instansi (SAKTI) agar lebih relevan dan sesuai dengan sistem yang digunakan oleh pegawai dalam pengelolaan keuangan negara.

