

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui hubungan 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) Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis SEM-PLS yang menguji dengan bantuan program Smartpls 3.29. Objek yang digunakan yaitu pengguna SAKTI dalam proses penyusunan laporan keuangan pemerintah.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, sehingga dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. *Website* yang dibuat dan didesain dengan baik dan memiliki informasi yang lengkap, yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen akan meningkatkan kemungkinan kesan yang baik bagi konsumen. Kesan yang diterima dari sebuah *website* tersebut akan memberikan dampak yang positif pada kepuasan konsumen. Dengan menggunakan *Information System Succes Delon & McLean* Dalam hubungannya dengan Kepuasan Penggunaan, kualitas informasi *website* juga penting, karena dengan kualitas yang baik, (yang mencakup informasi, kemudahan untuk mengakses, desain tampilan, kualitas *customer service* yang memadai, keamanan transaksi dan pembayaran), maka akan meningkatkan pemahaman konsumen terkait produk yang ingin dan memudahkan mereka melakukan pencarian serta pemilihan produk, sehingga akan mempercepat keputusan untuk membeli dan menghasilkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.
2. Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. kualitas sistem merupakan karakteristik dari kualitas yang dapat diinginkan dari sistem informasi dan informasi berkualitas yang diinginkan informasi yang ada dalam karakteristik produk. Kualitas sistem yaitu kualitas pada kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi.

Dengan menggunakan *Information System Succes* Delon & McLean Dalam hubungannya dengan Kepuasan pengguna merupakan suatu respon atau perasaan pengguna setelah menggunakan sebuah sistem informasi. Secara keseluruhan kepuasan pengguna banyak dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Sehingga sarana yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna yaitu dengan melihat tingkat kepuasan mengenai laporan atau *output* yang dihasilkan, *website*, dan layanan dukungan dari penyedia sistem.

3. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Kualitas layanan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. Ada tiga komponen yang mempengaruhi dari kualitas layanan (*service quality*) yaitu jaminan (*assurance*) merupakan jaminan kualitas yang diberikan sistem, empati (*system empathy*) merupakan kepedulian sistem terhadap pengguna, *system responsiveness* merupakan kualitas respon sistem terhadap aksi yang dilakukan oleh pengguna. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap suatu kinerja atau hasil suatu produk dan harapan – harapannya. Semakin tinggi Kualitas Layanan aplikasi SAKTI maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna aplikasi SAKTI.
4. Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih melalui Kepuasan Pengguna. Kepuasan pengguna dijadikan variabel mediasi atas pengaruh kualitas informasi terhadap manfaat bersih dengan didukung beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki dampak positif terhadap penggunaan. Dengan demikian, dapat dikatakan semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem informasi maka semakin meningkatkan kepuasan pengguna sehingga dengan seringnya menggunakan sistem informasi tersebut akan meningkatkan tingkat pembelajaran, yang artinya akan memberikan manfaat berupa dampak positif kepada individu pengguna.

5. Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih melalui Kepuasan Pengguna. Kepuasan pengguna dijadikan variabel mediasi atas pengaruh kualitas sistem terhadap manfaat bersih dengan didukung beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan sistem informasi. Dengan demikian, dengan kualitas sistem yang semakin baik, akan mendorong orang untuk senantiasa menggunakan sistem informasi tersebut sehingga dengan seringnya menggunakan sistem informasi tersebut akan meningkatkan tingkat pembelajaran, yang artinya akan memberikan dampak kepada individu pengguna.
6. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih melalui Kepuasan Pengguna. Kepuasan pengguna dijadikan variabel mediasi atas pengaruh kualitas layanan terhadap manfaat bersih dengan didukung beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem yang berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Dengan demikian, dengan kualitas layanan yang semakin baik, akan mendorong orang untuk senantiasa menggunakan sistem informasi tersebut sehingga dengan seringnya menggunakan sistem informasi tersebut akan meningkatkan tingkat pembelajaran, yang artinya akan memberikan dampak kepada individu pengguna.
7. Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih. Kepuasan pengguna adalah respons pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Kepuasan pengguna akan berdampak pada manfaat bersih (*net benefit*). Semakin puas pengguna aplikasi SAKTI maka pengguna akan semakin merasakan manfaat aplikasi SAKTI.

## **B. Saran**

Berikut ini terdapat saran yang dapat dipertimbangkan guna penelitian selanjutnya:

- a) Bagi penelitian selanjutnya yaitu sebaiknya penelitian menggunakan teknik pengumpulan data secara langsung (offline) agar *response rate* dan tingkat kontrol terhadap penyebaran dan pengisian kuesioner menjadi lebih baik. Apabila penyebaran kuesioner tetap dilakukan secara online, maka tautan kuesioner sebaiknya dikirimkan langsung ke alamat email atau kontrak pribadi para pengguna sistem.
- b) Bagi instansi Kementerian Dalam Negeri agar memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna agar manfaat bersih yang dirasakan dalam menggunakan aplikasi SAKTI dapat dirasakan oleh pengguna. Hal ini agar pembuatan laporan keuangan pemerintah Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri dapat maksimal.
- c) Bagi pengguna agar senantiasa menggunakan aplikasi SAKTI pada Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku agar laporan keuangan Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri dapat dibuat dengan baik.

