DETERMINAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM APLIKASI KEUANGAN TINGKAT INSTANSI (SAKTI) DIMODERASI OLEH *PERCEIVED USEFULLNESS* DAN *PERCEIVED EASE OF USE*

Ardilla Hasni[1*], Nurmala Ahmar[2], Syahril Djajang[3]
[1,2,3]Program Studi Magister Akuntansi, Universitas Pancasila, Indonesia
Email: ardilla.hasni@gmail.com

Abstrak

Implementasi SAKTI di Kementerian Hukum menghadapi berbagai permasalahan, seperti rendahnya kompetensi pengguna, kualitas pelayanan yang belum optimal, serta kendala teknis sistem yang berdampak pada kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas pelayanan, dan user competency terhadap kepuasan pengguna SAKTI dengan Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use sebagai variabel moderasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode SEM-PLS. Data diperoleh melalui kuesioner dari 103 pengguna SAKTI di Kementerian Hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas pelayanan, dan user competency berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Perceived Usefulness secara signifikan memoderasi pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, Perceived Ease of Use secara signifikan memoderasi pengaruh kualitas sistem, tetapi tidak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan dan user competency. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sistem, pelayanan, dan kompetensi perlu disertai penguatan persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna; Kualitas Pelayanan; Kualitas Sistem; Perceived Ease of Use; Perceived Usefullness; SAKTI; User Competency

Abstract

The implementation of SAKTI at the Ministry of Law faces several challenges, including low user competency, suboptimal service quality, and technical system issues that affect user satisfaction. This study aims to analyze the effects of system quality, service quality, and user competency on SAKTI user satisfaction, with Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use as moderating variables. A quantitative approach using the SEM-PLS method was employed. Data were collected through questionnaires from 103 SAKTI users at the Ministry of Law. The results indicate that system quality, service quality, and user competency have positive and significant effects on user satisfaction. Perceived Usefulness significantly moderates the effects of all three variables on user satisfaction. Meanwhile, Perceived Ease of Use significantly moderates the effect of system quality but does not significantly moderate the effects of service quality and user competency. These findings indicate that improving system quality, service quality, and user competency should be accompanied by strengthening perceptions of usefulness and ease of use.

Keywords*: Perceived Ease of Use; Perceived Usefulness; SAKTI; Service Quality; System Quality; User Competency; User Satisfaction.*

A. PENDAHULUAN

Digitalisasi sektor publik melalui e-government adalah langkah strategis untuk mewujudkan tata kelola keuangan negara yang jelas, akuntabel, dan efektif. SAKTI, Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi, dioperasikan oleh Kementerian Keuangan di

Indonesia, secara wajib (*mandatory*) bagi seluruh Kementerian/Lembaga sejak awal tahun 2022. Sebagai instansi dengan jaringan satuan kerja yang banyak dan terdapat di seluruh wilayah Indonesia, Kementerian Hukum sangat bergantung pada SAKTI untuk menggabungkan laporan anggaran, perencanaan, dan pelaksanaan secara *real-time*. Namun, dalam praktiknya, implementasi SAKTI masih menghadapi berbagai kendala teknis dan operasional. Pengguna di tingkat satuan kerja kerap mengalami hambatan akses akibat tingginya frekuensi pemeliharaan sistem (*system maintenance*), lambatnya daya muat (*loading*) pada jam-jam krusial, hingga keterbatasan infrastruktur jaringan di daerah. Sebaliknya, meningkatkan kemampuan sumber daya manusia melalui pelatihan online belum sepenuhnya optimal dalam mendongkrak kompetensi teknis para pengelola keuangan.

Urgensi penelitian ini didasari oleh dua faktor utama, yaitu faktor praktis dan akademis. Secara praktis, keberhasilan sistem informasi yang bersifat mandatory tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologinya, melainkan sangat bergantung pada penerimaan dan kepuasan penggunanya (*user satisfaction*). Fluktuasi indeks kepuasan pengguna SAKTI mengindikasikan perlunya evaluasi berkala terhadap efektivitas sistem di lapangan. Secara akademis, penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya kesenjangan hasil penelitian terdahulu. Berbagai studi sebelumnya menunjukkan temuan yang inkonsisten terkait pengaruh kualitas sistem, kualitas pelayanan, dan kompetensi pengguna (*user competency*) terhadap kepuasan pengguna di mana sebagian studi mengonfirmasi pengaruh positif yang signifikan, sementara studi lainnya menemukan hasil yang tidak signifikan. Selain itu, belum banyak penelitian yang menguji bagaimana persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dari Technology Acceptance Model (TAM) berperan sebagai variabel pemoderasi dalam hubungan tersebut.

Penelitian terdahulu menunjukkan adanya perbedaan hasil mengenai komponen yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Pada variabel kualitas sistem, penelitian Buana dan Wirawati (2018); Kurniawan dan Shahab (2020); Rahayuningtyas (2022) menemukan bahwa kualitas sistem memengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan. Namun, Normelindasari dan Solichin (2020) menemukan hasil berlawanan yaitu kualitas sistem tidak memengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan.

Inkonsistensi juga ditemukan pada kualitas pelayanan. Hadi, Zulaikha, dan Pujiharto (2019); Kusumo dan Rosyadi (2023) serta Nuryanti et al. (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdampak positif pada kepuasan pengguna atau penggunaan sistem, sedangkan Utomo, Ardianto, dan Sisharini (2017) menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berdampak positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Sementara itu, pada variabel *user competency*, Napitupulu dan Dalimunthe (2015); Wijaya, Nadirsyah, dan Darwanis (2014) menemukan adanya pengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan Anastasya and Rohman (2021) menemukan bahwa *user competency* tidak berdampak pada kepuasan pengguna.

Pada variabel *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*, Setyowati dan Respati (2017) menemukan bahwa kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Sebaliknya, Rukmiyati dan Budiartha (2016) serta Kusumo dan Rosyadi (2023) menemukan bahwa kedua variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Dengan demikian, terdapat *research gap* berupa ketidakkonsistenan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas pelayanan, *user competency*, Perceived Usefulness, dan Perceived Ease of Use terhadap kepuasan pengguna. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa hubungan antarvariabel masih perlu diuji pada konteks yang berbeda, khususnya pada penggunaan SAKTI di instansi pemerintah, sehingga penelitian ini dilakukan untuk memberikan bukti empiris lebih lanjut mengenai hubungan tersebut. Selain

itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menguji peran moderasi dari *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Rencana pemecahan masalah dalam penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kuantitatif. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner terstruktur kepada para operator SAKTI di berbagai satuan kerja Kementerian Hukum di seluruh Indonesia. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan empiris bagi pengambil kebijakan dalam menyempurnakan infrastruktur teknis SAKTI, mengoptimalkan layanan pendampingan, serta merumuskan strategi peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang lebih tepat sasaran.

B. KAJIAN PUSTAKA

Teori Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Model kesuksesan sistem informasi yang awalnya dikembangkan oleh DeLone and McLean (1992) dan diperbarui pada tahun 2003 mengintegrasikan enam dimensi utama yang memiliki hubungan dinamis dan saling memperkuat yaitu kualitas sistem yang berkontribusi terhadap efektivitas (Petter, DeLone, dan McLean, 2008), kualitas informasi yang meningkatkan kepuasan pengguna (Gorla, Somers, dan Wong 2010), kualitas layanan dari penyedia sistem (DeLone dan McLean 2003), tingkat penggunaan atau niat menggunakan (Urbach, Smolnik, dan Riempp 2010), kepuasan pengguna sebagai indikator penting penerimaan sistem (Seddon 1997), serta manfaat bersih yang berdampak positif maupun negatif terhadap kinerja individu dan organisasi (DeLone dan McLean 2003). Model ini banyak diterapkan dalam sektor publik guna memberikan gambaran konkret mengenai area yang perlu ditingkatkan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kualitas laporan keuangan, efisiensi administrasi, dan akuntabilitas publik melalui penilaian dimensi kualitas sistem, informasi, dan layanan.

Model Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model /TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989) merupakan adaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) karya Ajzen dan Fishbein (1975) untuk menjelaskan perilaku individu dalam mengadopsi sistem informasi berbasis komputer melalui dua konstruk utama, yaitu *Perceived Usefulness* (persepsi bahwa sistem meningkatkan kinerja) dan *Perceived Ease of Use* (persepsi bahwa sistem bebas dari usaha berlebihan). Kedua konstruk ini secara teoritis memengaruhi sikap (*attitude toward use*), yang kemudian berdampak pada niat perilaku (*behavioral intention to use*) hingga penggunaan aktual (*actual system use*). Model ini sangat relevan diterapkan pada instansi pemerintahan seperti pada pengadopsian aplikasi SAKTI karena dalam lingkungan birokratis persepsi atas kemudahan dan kebermanfaatan menjadi faktor kunci yang menentukan efektivitas adopsi sistem, sekaligus memberikan dasar teoritis yang kuat bagi penyusunan kebijakan pelatihan, sosialisasi, dan pengembangan sistem berbasis perilaku pengguna.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan persepsi subjektif dan respons afektif terhadap kinerja sistem informasi dalam memenuhi ekspektasi serta kebutuhan penggunanya (Delone dan McLean 2003), yang berfungsi sebagai indikator krusial untuk mengevaluasi keberhasilan sistem di sektor publik dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja (Seddon dan Yip 1992). Kepuasan ini sangat berkorelasi positif dengan kualitas sistem serta informasi yang dihasilkan, di mana sistem yang andal dan mampu memenuhi harapan akan mendongkrak kepuasan sekaligus mendorong peningkatan pembelajaran dan kualitas individu melalui penggunaan yang intensif.

Lebih lanjut, merujuk pada pandangan Weber (1999) dalam Kurniawati, Nurazi, dan NP (2013), kepuasan pemakai dinilai melalui karakteristik *content, accuracy, format, ease of*

use, dan *timeliness*. Dalam konteks penelitian ini, kepuasan pengguna merujuk pada *Information System Satisfactoriness*, yakni persepsi mengenai kesesuaian antara atribut sistem yang dipersyaratkan untuk mengelola keuangan negara dengan kapabilitas nyata SAKTI, yang mencakup kepuasan terhadap sistem, informasi, dan layanan dukungannya berdasarkan indikator *system fit for need, system effectiveness, system efficiency*, dan *overall satisfaction* yang diadopsi dari Seddon dan Yip (1992)

Perceived Usefullness

Perceived Usefulness dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) Davis (1989) adalah tingkat keyakinan bahwa penggunaan sistem dapat meningkatkan kinerja, efisiensi, dan prestasi kerja (Kurniawan dan Shahab 2020). Semakin tinggi manfaat yang dirasakan, semakin besar penerimaan pengguna (Davis, 1989), yang dipengaruhi oleh kualitas sistem, kejelasan informasi, serta pelatihan (Venkatesh dan Davis 2000). Hal ini sangat krusial dalam birokrasi pemerintahan untuk mendukung pelaporan keuangan yang kompleks.

Secara teoritis, dimensi dan indikatornya mencakup efektivitas, kegunaan, keuntungan, mempercepat (*work more quickly*), serta mempermudah pekerjaan (*make job easier*) (Davis 1989; Venkatesh dan Davis 2000). Dalam aplikasi SAKTI, *perceived usefulness* mencerminkan persepsi pengguna atas efektivitas sistem dalam mempercepat proses kerja, meningkatkan akurasi dan efisiensi, membantu penyusunan laporan keuangan, dan mendukung pengambilan keputusan.

Perceived Ease of Use

Perceived Ease of Use adalah tingkat keyakinan seseorang bahwa teknologi informasi mudah dipahami, fleksibel, serta tidak memerlukan usaha berlebihan dalam pengoperasiannya (Davis, 1989). Intensitas penggunaan yang tinggi menunjukkan bahwa sistem lebih mudah dioperasikan dan menawarkan kemudahan kerja yang lebih baik dibandingkan sistem lama (Goodwin dan Silver dalam Adam et al., 1992). Berdasarkan (Davis, 1989), indikator pengukuran *Perceived Ease of Use* meliputi mudah dipelajari (*easy to learn)*, mudah digunakan *(easy to use*), mudah untuk mahir (*easy to become skillful*), dan fleksibel (*flexible*).

Kualitas Sistem

Kualitas sistem (*System Quality*) adalah dimensi model kesuksesan sistem informasi (DeLone dan McLean 2003) yang mencerminkan performa teknis, keandalan, dan responsivitas guna mendukung penggunaan yang efektif dan efisien (Pawirosumarto 2016). Dalam penelitian ini, kualitas sistem diukur melalui interpretasi *ex-post* pengguna terhadap fitur aplikasi SAKTI yang intuitif, fleksibel, terintegrasi, dan aman, yang mengacu pada dimensi Bailey dan Pearson (1983) meliputi *flexibility, integration, reliability, ease of use, response time, security*, dan *language*. Pengukuran ini penting untuk mengevaluasi keberhasilan sistem publik dan mengidentifikasi kelemahan teknis demi meningkatkan kepuasan pengguna.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) merupakan dimensi penting dalam model kesuksesan sistem informasi (DeLone dan McLean 2003) yang mencerminkan keandalan bantuan teknis, responsivitas, dan kompetensi staf. Sebagai produk tak berwujud yang dialami dan dirasakan langsung saat pelayanan berlangsung (Hardiyansyah, Koesharijadi, dan Suyanto 2017), kualitas layanan yang baik memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna (Riandy, Erida, dan Nifita 2021; Utama, Purnomosidhi, dan Andayani 2017) dengan mengevaluasi tingkat keunggulan dan konsistensi informasi yang diberikan (Hamdan dan Al-Hajri 2021)

Dalam konteks penelitian ini, kualitas pelayanan merujuk pada persepsi *ex-post* pengguna terhadap fitur bantuan dari Direktorat SITP dan helpdesk terintegrasi HAI-DJPb. Variabel ini diukur menggunakan indikator *tangibles, reliability, responsiveness, assurance*,

dan *empathy* (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry 1990), sehingga mencakup keseluruhan pengalaman layanan baik selama implementasi, penggunaan, maupun pemeliharaan sistem.

User Competency

User Competency (kompetensi pengguna) merujuk pada kemampuan, pengetahuan teknis, keterampilan komputer, serta kapasitas individu dalam memahami dan memanfaatkan sistem informasi secara efektif (Igbaria dan Iivari 1995), yang juga mencakup sikap, motivasi, dan kepercayaan diri untuk mengatasi kendala operasional secara mandiri (Wexler 2001). Dalam konteks sektor publik seperti aplikasi SAKTI, kompetensi ini sangat krusial mengingat kompleksitas proses akuntansi dan pelaporan keuangan. Berdasarkan McLeod dan Schell (2007), kompetensi pengguna dapat diukur melalui indikator kemampuan analisis (*analysis ability*), kreativitas (*creativity*), dan kepemimpinan *(leadership*), yang dalam penerapannya sering pula disederhanakan ke dalam tiga dimensi utama yaitu *Knowledge, Skill*, and *Abilities* (Maulana 2022).

C. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis kausalitas melalui *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) untuk mengevaluasi aplikasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) dan persepsi pengguna di Kementerian Hukum Republik Indonesia. Populasi penelitian terdiri dari 441 pegawai pengguna SAKTI, dengan sampel 82 responden yang diambil secara *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner Google Form dan dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik seperti Microsoft Excel dan SmartPLS. Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, dan *User Competency* sebagai variabel bebas, Kepuasan Pengguna sebagai variabel terikat, serta *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* sebagai variabel moderasi. Analisis data dilakukan secara bertahap, mencakup analisis deskriptif, evaluasi model pengukuran, dan analisis model struktural untuk menilai validitas dan signifikansi dengan metode *bootstrapping.*

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Outer Model

Hasil Uji Validitas Kovergen

Nilai AVE agar dapat menjelaskan keandalan harus > 0.50 (Ghozali dan Latan 2020)

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Konvergen menggunakan Nilai AVE

Variabel	*Average variance extracted* (AVE)	Keterangan
Kepuasan Pengguna	0.760	Valid
Kualitas Pelayanan	0.916	Valid
Kualitas Sistem	0.883	Valid
Perceived Ease of Use	0.920	Valid
Perceived Usefullness	0.902	Valid
User Competency	0.900	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah

Nilai AVE masing masing variabel adalah Kepuasan Pengguna (0,760), Kualitas Pelayanan (0,916), Kualitas Sistem (0,883), *Perceived Ease of Use* (0.920), *Perceived Usefullness* (0,902), dan *User Competency* (0,900). Keenam variabel ini memiliki nilai AVE ≥ 0.50, artinya keenam variabel tersebut dikatagorikan sebagai valid. Oleh karena itu, model pengukuran layak untuk dilanjutkan ke tahap pengujian model struktural dalam penelitian ini.

Hasil Uji Validitas Diskriminan

Untuk membuktikan bahwa suatu konstruk laten tidak tumpang tindih dengan konstruk lainnya, dilakukan evaluasi validitas diskriminan. Metode Fornell-Larcker menjadi salah satu acuan pengujian dengan cara mengomparasikan nilai square root of Average Variance Extracted (√AVE) setiap konstruk terhadap korelasi antar-konstruk di dalam model. Kriteria validitas diskriminan yang memadai tercapai ketika nilai √AVE masing-masing konstruk lebih unggul daripada nilai korelasinya dengan konstruk lain.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Diskriminan menggunakan Nilai Fornell-Larcker

Variabel	Kepuasan Pengguna	Kualitas Pelayanan	Kualitas Sistem	*Perceived Ease of Use*	*Perceived Usefullness*	*User Competency*	Ket
Kepuasan Pengguna	**0.872**						Valid
Kualitas Pelayanan	0.340	**0.957**					Valid
Kualitas Sistem	0.331	-0.053	**0.940**				Valid
Perceived Ease of Use	0.291	0.117	-0.010	**0.959**			Valid
Perceived Usefullness	0.375	-0.021	0.059	-0.025	**0.950**		Valid
User Competency	0.366	-0.145	-0.007	-0.047	0.108	**0.948**	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan Tabel 2. dapat diketahui bahwa seluruh variabel penelitian, yaitu Kepuasan Pengguna, Kualitas Pelayanan, Kualitas Sistem, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *User Competency*, memiliki nilai akar kuadrat AVE (√AVE) masing-masing sebesar 0,872; 0,957; 0,940; 0,959; 0,950; dan 0,948. Seluruh nilai √AVE tersebut lebih besar daripada nilai korelasi antarvariabel lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel telah memenuhi kriteria validitas diskriminan dan dinyatakan valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Konstruk dinyatakan reliabel jika memiliki nilai cronbach's alpha dan composite reliability di atas 0,70. Semua nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* berada ≥ 0.70. sehingga semua variabel memiliki reliabilitas yang baik.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* dan *Composite reliability*

Variabel	*Cronbach's alpha*	*Composite reliability* (rho_c)
Kepuasan Pengguna	0.894	0.927
Kualitas Pelayanan	0.987	0.989
Kualitas Sistem	0.978	0.981
Perceived Ease of Use	0.971	0.979
Perceived Usefullness	0.978	0.982
User Competency	0.978	0.982

Sumber: Data Primer yang diolah

Inner Model

Hasil Uji R Square (R^2)

Model penelitian ini memperlihatkan daya jelaskan yang sangat kuat antara variabel bebas terhadap kepuasan pengguna. Perolehan nilai R-Square yang disesuaikan sebesar 0,694 membuktikan bahwa 69,4 persen perubahan pada kepuasan pengguna dipicu oleh variabel independen yang diteliti, sedangkan 30,6 persen sisanya ditentukan oleh faktor eksternal di luar cakupan model (Hair et al. 2021)

Tabel 4. Hasil Uji R Square (R^2)

Variabel Dependen	*R-square*	*R-square adjusted*
Kepuasan Pengguna	0.694	0.657

Sumber: Data Primer yang diolah

Hasil Uji Effect Size (f^2)

Kualitas pelayanan dan kualitas sistem memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai f^2 masing-masing 0,524 dan 0,554. *Perceived usefulness* juga menunjukkan pengaruh kuat dengan nilai f^2 0,405. Di sisi lain, *user competency* juga berpengaruh kuat (0,459), sedangkan *perceived ease of use* dengan nilai f^2 0,287 menunjukkan pengaruh yang sedang terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 5. Hasil Uji Effect Size (f^2)

Variabel	Kepuasan Pengguna	Interpretasi
Kepuasan Pengguna		
Kualitas Pelayanan	0.524	Kuat
Kualitas Sistem	0.554	Kuat
Perceived Ease of Use	0.287	Sedang
Perceived Usefullness	0.405	Kuat
User Competency	0.459	Kuat

Sumber: Data Primer yang diolah

Hasil Uji Signifikansi Jalur (Path Coefficient)

Melalui prosedur *bootstrapping*, uji signifikansi jalur dalam PLS-SEM diterapkan guna mengonfirmasi validitas statistik dari hubungan antarvariabel laten yang dibangun. Output pengujian ini direpresentasikan lewat angka t-statistic serta p-value. Keterkaitan antarvariabel dianggap memiliki signifikansi statistik jika nilai t-statistic melampaui 1,96 pada taraf signifikansi 5% (p-value < 0,05), maupun ketika memenuhi kriteria pengujian pada tingkat signifikansi 1% (p-value < 0,01) dan 10% (p-value < 0,10).

Tabel 6. Hasil Uji signifikansi jalur menggunakan *bootstrapping*

Koefesien Jalur	***Original sample (O)***	***Sample mean (M)***	***Standard deviation (STDEV)***	***T statistics (|O/STDEV|)***	***P values***
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna	0.452	0.448	0.064	7.083	0.000 *
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pengguna	0.439	0.443	0.064	6.851	0.000 *
***User Competency* -> Kepuasan Pengguna**	0.389	0.392	0.070	5.579	0.000 *
***Perceived Usefullness* -> Kepuasan Pengguna**	0.357	0.355	0.062	5.781	0.000 *
***Perceived Usefullness* x Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna**	-0.148	-0.139	0.061	2.434	0.015 **
***Perceived Usefullness* x Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pengguna**	-0.216	-0.217	0.060	3.593	0.000 *
***Perceived Usefullness* x *User Competency* -**	-0.117	-0.115	0.067	1.741	0.082 ***

Koefesien Jalur	*Original sample (O)*	*Sample mean (M)*	*Standard deviation (STDEV)*	*T statistics (|O/STDEV|)*	*P values*
> Kepuasan Pengguna					
***Perceived Ease of Use* -> Kepuasan Pengguna**	0.304	0.302	0.063	4.863	0.000 *
***Perceived Ease of Use* x Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna**	-0.223	-0.221	0.064	3.475	0.001 *
***Perceived Ease of Use* x Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pengguna**	0.018	0.019	0.062	0.287	0.774
***Perceived Ease of Use* x *User Competency* -> Kepuasan Pengguna**	0.025	0.023	0.063	0.391	0.696

Sumber: Data Primer yang diolah
Keterangan : *sign 1%, **sign 5%, ***sign 10%

Pembahasan

Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna

H1 Diterima. Hasil ini sesuai dengan teori kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean (1992) yang menyatakan bahwa kualitas sistem adalah faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas sistem mencakup fitur yang intuitif, canggih, dan responsif, integrasi, kemudahan dan kenyamanan penggunaan, dan keandalan. Sistem yang dirancang dengan baik akan mudah diakses dan responsif terhadap perubahan. Oleh karena itu, temuan ini meningkatkan kesadaran bahwa sistem yang berkualitas tinggi tidak hanya meningkatkan performa teknis tetapi juga memiliki efek psikologis yang baik, meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna

H2 Diterima. Sejalan dengan Rahmawati, Barusman, and Iskandar (2023), kualitas pelayanan adalah komponen penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif, khususnya dalam hal sistem informasi publik dan digital. Penelitian Hadi et al. (2023) juga mendukung gagasan ini dengan menyatakan bahwa pelayanan yang baik dari pihak

penyelenggara sistem, termasuk kemampuan memecahkan masalah dan kecepatan tanggapan, sangat penting untuk ditingkatkan. Ini penting terutama untuk sektor pelayanan publik dan *e-government*, di mana interaksi pengguna dengan penyedia sistem sangat memengaruhi keberhasilan penerapan teknologi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan meningkat sebagai hasil langsung dari peningkatan kualitas layanan.

Pengaruh User Competency terhadap kepuasan pengguna

H3 Diterima. Pengguna dengan keterampilan dan pengetahuan yang baik cenderung merasa lebih percaya diri dan puas ketika berinteraksi dengan sistem digital. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Amirah Lubis, Erlina, dan Yuliaty (2024); Kurniawati and Asana (2024); Wijaya et al. (2014) yang menyatakan bahwa *User Competency* merupakan suatu keahlian yang dimiliki oleh setiap individu dalam melakukan suatu tugas atau pekerjaan pada bidang tertentu, hal ini akan menjadi salah satu faktor pendukung terwujudnya kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi

Pengaruh Perceived Uselfullness terhadap kepuasan pengguna

H4 Diterima. Didukung temuan Amirah Lubis et al. (2024); Buana and Wirawati (2018); Prayanthi et al. (2020), *Perceived usefulness* memiliki kontribusi positif dalam meningkatkan kepuasan pengguna sistem *e-government* dan sistem informasi lainnya. Dalam konteks penelitian ini, hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna merasa sistem yang digunakan benar-benar membantu dalam menyelesaikan pekerjaan mereka secara lebih efisien dan efektif, sehingga menimbulkan kepuasan dalam penggunaannya.

Perceived Uselfullness memoderasi pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna

H5 Diterima. Pengalaman pengguna SAKTI di Kementerian Hukum menggeser fokus dari aspek teknis ke manfaat praktis, sehingga berbeda dengan hasil penelitian Salim et al. (2021) namun sejalan dengan Venkatesh et al. (2003). Oleh karena itu, pengembangan sistem informasi selanjutnya perlu diprioritaskan pada peningkatan nilai guna fungsional yang dirasakan langsung oleh pengguna.

Perceived Uselfullness memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna

H6 Dterima. Tingkat *Perceived Usefulness* yang tinggi justru melemahkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Ketika sistem sudah dirasakan sangat membantu pekerjaan, pengguna cenderung mengevaluasi kepuasan berdasarkan manfaat langsung sistem (*value-based evaluation*) sehingga faktor pelayanan pendukung menjadi kurang dominan—sejalan dengan studi Naidoo dan Leonard (2007) serta Venkatesh et al. (2003), meski berbeda dengan temuan Salim et al. (2021). Oleh karena itu, Kementerian Keuangan perlu menyelaraskan peningkatan kegunaan sistem dengan inovasi layanan yang memberikan nilai tambah nyata, bukan sekadar layanan standar.

Perceived Uselfullness memoderasi pengaruh user competency terhadap kepuasan pengguna

H7 Diterima. Tingkat *Perceived Usefulness* yang tinggi justru dapat mengurangi dominasi *user competency* dalam membentuk kepuasan pengguna, karena sistem dirasakan sudah cukup otomatis dan membantu tanpa menuntut keahlian tinggi. Hasil ini bertolak belakang dengan studi Dianawati et al. (2024), tetapi selaras dengan model TAM3 dari Venkatesh dan Bala (2008) serta penelitian Sharma, Durand, dan Gur-Arie (1981) mengenai peran kegunaan sistem sebagai kompensasi atas keterbatasan kompetensi. Secara praktis, pengembang sistem perlu menyeimbangkan kemudahan dan manfaat instan sistem dengan upaya peningkatan kompetensi pengguna, guna mencegah ketergantungan berlebih yang dapat menghambat inovasi pemanfaatan sistem dalam jangka panjang.

Pengaruh Perceived Ease of Use terhadap kepuasan pengguna

H8 Diterima. Konsisten dengan penelitian terdahulu oleh Setyowati dan Respati (2017). Rancangan aplikasi SAKTI yang intuitif, mudah dipelajari, dan bebas prosedur rumit terbukti mendorong efisiensi kerja serta kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pemerintah perlu memprioritaskan aspek kemudahan penggunaan (*ease of use*) dalam pengembangan sistem informasi guna menjaga persepsi positif dan kepuasan pengguna secara berkelanjutan.

Perceived Ease of Use memoderasi pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna

H9 Diterima. Tingkat *Perceived Ease of Use* yang tinggi justru memperlemah pengaruh kualitas teknis sistem terhadap kepuasan pengguna SAKTI. Ketika antarmuka sistem dirasakan sangat ramah pengguna (*user-friendly*) dan nyaman dioperasikan, sensitivitas pengguna terhadap aspek teknis seperti kecepatan akses atau integrasi fitur menjadi berkurang—sejalan dengan studi Lee, Hsieh, dan Chen (2008) dan Ifinedo (2006), meski berbeda dengan temuan Muda et al. (2020). Oleh karena itu, organisasi tidak cukup hanya mengandalkan pembaruan teknis, melainkan harus memprioritaskan desain kemudahan penggunaan sebagai faktor utama pembentuk kepuasan.

Perceived Ease of Use memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna

H10 Ditolak. Tidak adanya bukti signifikan bahwa *Perceived Ease of Use* memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Hasil tersebut berbeda dengan studi Majid dan Khairi (2013) serta Muda et al. (2020), tetapi sejalan dengan pandangan Ifinedo (2006) yang menegaskan bahwa kemudahan penggunaan lebih berperan secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna ketimbang memperkuat faktor eksternal seperti kualitas pelayanan.

Perceived Ease of Use memoderasi pengaruh user competency terhadap kepuasan pengguna

H11 Ditolak. Bagi pengguna dengan *User Competency* tinggi, *Perceived Ease of Use* tidak lagi berperan signifikan sebagai variabel moderasi dalam menentukan kepuasan terhadap sistem. Karena sudah terbiasa dan memahami sistem dengan baik, pengguna berkompetensi tinggi tidak bergantung pada faktor kemudahan penggunaan sebagai pembeda utama kepuasan mereka—sejalan dengan temuan Alshehri dan Drew (2021) serta Dwivedi et al. (2019). Hal ini menegaskan bahwa efektivitas kemudahan penggunaan sebagai moderator sangat bergantung pada konteks pengguna dan tidak selalu dominan ketika kompetensi pengguna sudah kuat.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Pengujian hipotesis dan analisis data membuktikan bahwa kepuasan pengguna aplikasi SAKTI di lingkungan Kementerian Hukum Republik Indonesia dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas sistem, kualitas pelayanan, serta user competency. Artinya, peningkatan mutu teknis aplikasi SAKTI, optimalisasi layanan dukungan dari Direktorat SITP dan HAI-DJPb, serta penguatan kapasitas pengguna dalam mengoperasikan sistem akan berbanding lurus dengan meningkatnya kepuasan pengguna secara menyeluruh.

Peran variabel *Perceived Usefulness* terbukti secara konsisten memoderasi pengaruh variabel independen terhadap kepuasan pengguna SAKTI di Kementerian Hukum Republik Indonesia secara negatif dan signifikan. Ketika *perceived usefulness* berada pada tingkat yang tinggi, pengaruh langsung dari kualitas sistem, kualitas pelayanan, dan *user competency* terhadap kepuasan cenderung melemah. Dalam kondisi ini, kepuasan pengguna tidak lagi semata-mata bergantung pada keunggulan teknis sistem, prima-tidaknya layanan pendukung dari Direktorat SITP dan HAI-DJPb, atau tingkat kompetensi teknis individu, melainkan didorong oleh kenyataan bahwa sistem tersebut telah terbukti sangat fungsional dan membantu menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan mereka. Bahkan, tingkat *perceived usefulness* yang

tinggi mampu bertindak sebagai faktor kompensasi yang menutupi keterbatasan kompetensi pengguna.

Di sisi lain, peran *Perceived Ease of Use* menunjukkan dinamika yang lebih beragam dalam memoderasi hubungan antarvariabel. Variabel ini terbukti memoderasi pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna secara negatif dan signifikan, di mana kemudahan pengoperasian menciptakan kenyamanan tersendiri sehingga pengguna tidak lagi terlalu menuntut atau memfokuskan kepuasannya pada kesempurnaan kualitas teknis sistem semata. Namun, *Perceived Ease of Use* tidak terbukti memoderasi pengaruh kualitas pelayanan maupun kompetensi pengguna terhadap kepuasan. Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan lebih berperan sebagai faktor penentu langsung bagi kepuasan, alih-alih sebagai pemoderasi hubungan luar. Selain itu, bagi pengguna dengan tingkat kompetensi yang tinggi, pemahaman dan ekspektasi yang matang terhadap sistem membuat persepsi kemudahan tidak lagi menjadi faktor pembeda utama dalam membentuk kepuasan mereka.

Temuan ini memberikan implikasi teoretis dengan memperkuat model DeLone dan McLean serta memperluas Technology Acceptance Model (TAM) melalui konsep inhibiting moderator. Secara praktis dan kebijakan, pengelola SAKTI disarankan untuk memprioritaskan peningkatan kualitas sistem berkelanjutan, menyediakan layanan dukungan yang responsif, menyelenggarakan pelatihan rutin untuk meningkatkan kompetensi pegawai, serta menggalakkan sosialisasi nilai guna sistem guna mendukung suksesnya transformasi digital di sektor publik.

Penelitian ini mengidentifikasi beberapa keterbatasan, termasuk fokus pada pengguna aplikasi SAKTI di Kementerian Hukum, sehingga tidak dapat digeneralisasi ke instansi lain. Selain itu, faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi kepuasan pengguna belum terakumulasi, dan moderasi *perceived ease of use* tidak signifikan pada beberapa hubungan yang ada. Saran untuk penelitian selanjutnya mencakup pengujian ulang variabel yang tidak menunjukkan pengaruh signifikan, memperluas cakupan responden dan menambahkan variabel seperti organizational support, serta mempertimbangkan metode *mixed-methods* untuk mendalami pengalaman pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

Alshehri, Mohammed, and Steve Drew. 2021. "The Effects of User Competence on E-Government Services Success." *International Journal of Electronic Government Research* 17(2):1–19. doi: 10.4018/IJEGR.2021040101.

Amirah Lubis, Fildza, Erlina, and Tetty Yuliaty. 2024. "The Influence of System Quality, Information Quality, Perceived Usefulness, User Competency, And Employee Performance on User Satisfaction of Accounting Information Systems at the Medan City Government." *International Journal of Research and Review* 11(5):509–24. doi: 10.52403/ijrr.20240559.

Anastasya, Dona Elsafira, and Abdul Rohman. 2021. "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefullness, Dan User Competency Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Empiris Terhadap Bank BTN Di Semarang)." *Diponegoro Journal of Accounting* 10(4):1–10.

Bailey, James E., and Richard W. Pearson. 1983. "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction." *Management Science* 29(5):530–45. doi: 10.1287/mnsc.29.5.530.

Buana, Ida Bagus Gede Mawang Mangun, and Ni Gusti Putu Wirawati. 2018. "Influence Quality of Information System, Quality of Information, And Perceived Usefulness On User Accounting Information System Satisfaction." *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 22(1):683–713. doi: 10.24843/eja.2018.v22.i01.p26.

Davis, Fred D. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User

Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly* 13(3):319–40. doi: 10.2307/249008.

Delone, William H., and Ephraim R. McLean. 2003. "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update." *Journal of Management Information Systems* 19(4):9–39. doi: 10.1016/0012-1606(78)90250-6.

DeLone, William H., and Ephraim R. McLean. 1992. "Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable." *Information Systems Research* 3(1):60–95. doi: 10.1287/isre.3.1.60.

DeLone, William H., and Ephraim R. McLean. 2003. "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update." *Journal of Management Information Systems* 19(4):9–30. doi: 10.1080/07421222.2003.11045748.

Dianawati, Nenden, Pudin Saepudin, Misran Misran, Endang Sinaga, Fajar Putra, and Eko Susanto. 2024. "The Impact of Smart Hotel Technology on Guest Satisfaction and Loyalty: A User Competency Perspective." *African Journal of Hospitality Tourism and Leisure* 13:213–20. doi: 10.46222/ajhtl.19770720.500.

Dwivedi, Yogesh K., Nripendra P. Rana, Anand Jeyaraj, Marcel Clement, and Michael D. Williams. 2019. "Examining the Role of User Competence and System Characteristics in IT Adoption." *Information Systems Frontiers* 21(2):261–74. doi: 10.1007/s10796-017-9774-y.

Ghozali, Imam, and Hengky Latan. 2020. *Partial Least Squares : Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.0 (Edisi Ke-2)*. Vol. 01.

Gorla, Narasimhaiah, Toni M. Somers, and Betty Wong. 2010. "Organizational Impact of System Quality, Information Quality, and Service Quality." *Journal of Strategic Information Systems* 19(3):207–28. doi: 10.1016/j.jsis.2010.05.001.

Hadi, Miftahul, Ria Dewi Ambarwati, Hari Sugiyanto, and Anjahul Khuluq. 2023. "Analisis Determinan Kinerja Pengguna Modul Bendahara Dengan Model Delone and McLane." *Nominal Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen* 12(2):212–26. doi: 10.21831/nominal.v12i2.59090.

Hadi, Miftahul, Zulaikha Zulaikha, and Pujiharto Pujiharto. 2019. "Pengaruh Implementasi Sistem Akuntansi Instansi Basis Akrual (SAIBA) Terhadap Kepuasan Dan Kinerja Pengguna." *Substansi: Sumber Artikel Akuntansi Auditing Dan Keuangan Vokasi* 3(1):81–103. doi: 10.35837/subs.v3i1.493.

Hair, Joseph F., G. Tomas M. Hult, Christian Ringle, and Marko Sarstedt. 2021. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. 3rd ed. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Hamdan, Mohammad Naser Mousa, and Naser Jafar Al-Hajri. 2021. "The Effect of Information Systems Success Factors on User Satisfaction in Accounting Information Systems." *Management Science Letters* 11:2045–52. doi: 10.5267/j.msl.2021.3.005.

Hardiyansyah, Koesharijadi, and Suyanto. 2017. "Improving the Quality of Public Services Based on Information Technology through Development of Human Resources Management in Palembang." *Journal of Public Administration and Governance* 7(4):117–31. doi: 10.5296/jpag.v7i4.11857.

Ifinedo, Princely. 2006. "Extending the Gable et Al. Enterprise Systems Success Measurement Model: A Preliminary Study." *Journal of Information Technology Management* 17(1):14–33.

Igbaria, M., and J. Iivari. 1995. "The Effects of Self-Efficacy on Computer Usage." *Omega* 23(6):587–605. doi: https://doi.org/10.1016/0305-0483(95)00035-6.

Kurniawan, Lydia, and Abdullah Rafik Shahab. 2020. "Sistem Informasi Akuntansi Dan Kualitas Sistem Akuntansi: Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir." *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing* 7(3):1–13. doi: 10.55963/jraa.v7i3.345.

Kurniawati, Diana, Ridwan Nurazi, and Lisa Martiah NP. 2013. "Pengaruh Kualitas

Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Perceived Usefulness, Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi." *Jurnal Fairness* 3(2):145–58.

Kurniawati, Maria Diodatis, and Gde Herry Sugiarto Asana. 2024. "Pengaruh Kompetensi, Kualitas Informasi, Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada PT. Taspen Persero Kantor Cabang Denpasar." *Journal Research of Accounting (JARAC)* 5(2):293–99.

Kusumo, Muliawan Hendarto, and Imron Rosyadi. 2023. "Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gojek." *Jurnal Manajemen Dirgantara* 16(1):50–67. doi: 10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.876.

Lee, Yi-Hsuan, Yi-Chuan Hsieh, and Yi-Hsing Chen. 2008. "Using TAM to Analyze the User Acceptance of E-Learning Systems in Higher Education." *Computers \& Education* 50(4):1183–1202. doi: 10.1016/j.compedu.2006.11.002.

Majid, Abdul, and Muhammad Khairi. 2013. "The Moderating Effects of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on E-Service Quality, Value and Satisfaction."

Maulana, Fajar. 2022. "Pengaruh Kompetensi Pengguna Sistem Informasi Akuntasi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi." *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* 5(4):1803–18. doi: 10.32670/fairvalue.v5i4.2728.

Muda, Iskandar, Hasibuan Asrina Waty, Erlina Roesli, and Tengku Erry Nuradi. 2020. "The Impact of Accounting Information System on User Satisfaction: Empirical Studies on Local Government Bank." *Journal of Information Technology Management* 12(1):94–111. doi: 10.22059/JITM.2019.284519.2375.

Naidoo, Rennie, and Awie Leonard. 2007. "Perceived Usefulness, Service Quality and Loyalty Incentives: Effects on Electronic Service Continuance." *South African Journal of Business Management* 38. doi: 10.4102/sajbm.v38i3.587.

Napitupulu, Ilham Hidayah, and Abdul Rahman Dalimunthe. 2015. "The Influence of Information System User Competency and The Quality of Management Accounting Information Systems on User Satisfaction (Same)." *Australian Journal of Basic and Applied Sciences* 9(31):660–67.

Normelindasari, Dannita, and Achmad Solichin. 2020. "Effect of System Quality, Information Quality, and Perceived Usefulness on User Satisfaction of Webstudent Applications to Improve Service Quality for Budi Luhur University Students." *ATLANTIS PRESS* 120:77–82. doi: 10.2991/aebmr.k.200205.016.

Nuryanti, Yulis, Dhaniel Hutagalung, Multi Nadeak, Siti Abadiyah, and Dewiana Novitasari. 2021. "Understanding the Links between System Quality , Information Quality , Service Quality , and User Satisfaction in the Context of Online Learning." *International Journal of Scoial and Management Studies* 02(04):54–64.

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1990. "SERVQUAL: Une Échelle Multi-Items de Mesure Des Perceptions de La Qualité de Service Par Les Consommateurs." *Recherche et Applications En Marketing (French Edition)* 5(1):19–42. doi: 10.1177/076737019000500102.

Pawirosumarto, Suharno. 2016. "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning." *Jurnal Ilmiah Manajemen* 6(3):416–33. doi: 10.1021/ma9919110.

Petter, Stacie, William DeLone, and Ephraim McLean. 2008. "Measuring Information Systems Success: Models, Dimensions, Measures, and Interrelationships." *European Journal of Information Systems* 17(3):236–63. doi: 10.1057/ejis.2008.15.

Prayanthi, Ika, Erienika Lompoliu, and Ricky Devito Langkedeng. 2020. "The Effect Of System Quality, Information Quality And Perceived Usefulness On Accounting Information System User Satisfaction." *Klabat Accounting Review* 1(2):1–11.

Rahayuningtyas, Agustina. 2022. "Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

Informasi, Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi Modul Penganggaran Pada Satuan-Satuan Kerja Lingkup Pembayaran KPPN Madiun." *Jurnal MANOVA* V(2):76–91.

Rahmawati, Indah, Andala Rama Putra Barusman, and Iskandar. 2023. "The Impact of System Quality, Information Quality, and Service Quality on User Satisfaction of The Agency-Level Financial Application System (SAKTI) at the Food Security, Food Crops and Horticulture Service Unit of Lampung Province." *Journal of Management, Business and Sosial Sciences* (2):114–202.

Riandy, M. D., E. Erida, and A. T. Nifita. 2021. "Analisis Kepuasan Dari Perspektif Tingkat Kepentingan Layanan Jamaah Ibadah Umrah PT. Attin Tour Travel Jambi." *Jurnal Dinamika …* 9(3):163–76.

Rukmiyati, Ni Made Sri, and I. Ketut Budiartha. 2016. "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang Di Provinsi Bali)." *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana* 1(2):1. doi: 10.31154/kar.v1i2.475.1-11.

Salim, Muhartini, Lizar Alfansi, Sularsih Anggarawati, Fachri Eka Saputra, and Chairil Afandy. 2021. "The Role of Perceived Usefulness in Moderating the Relationship between the DeLone and McLean Model and User Satisfaction." *Uncertain Supply Chain Management* 9:755–66. doi: 10.5267/j.uscm.2021.4.002.

Seddon, Peter B. 1997. "A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success." *Information Systems Research* 8(3):240–53. doi: 10.1287/isre.8.3.240.

Seddon, Peter, and Siew-kee Yip. 1992. "An Empirical Evaluation of User Information Satisfaction (UIS) Measures for Use with General Ledger Accounting Software." *Journal of Information Systems* 6(1):75–92.

Setyowati, Elisabeth Octaviana Tri, and Agustini Dyah Respati. 2017. "Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Computer Self Efficacy, Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi." *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan* 13(1):63. doi: 10.21460/jrak.2017.131.281.

Sharma, Subhash, Richard M. Durand, and Oded Gur-Arie. 1981. "Identification and Analysis of Moderator Variables." *Journal of Marketing Research* 18(3):291–300. doi: 10.2307/3150970.

Urbach, Nils, Stefan Smolnik, and Gerold Riempp. 2010. "An Empirical Investigation of Employee Portal Success." *Journal of Strategic Information Systems* 19(3):184–206. doi: 10.1016/j.jsis.2010.06.002.

Utama, Sendy Cipta, Bambang Purnomosidhi, and Wuryan Andayani. 2017. "Peran Mediasi Kegunaan Persepsian Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Keuangan Daerah." *Jurnal Economia* 13(2):141. doi: 10.21831/economia.v13i2.15172.

Utomo, Listanto Tri, Yusaq Tomo Ardianto, and Nanik Sisharini. 2017. "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang." *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika* 3(2). doi: 10.26905/jtmi.v3i2.1425.

Venkatesh, Viswanath, and Hillol Bala. 2008. "Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions." *Decision Sciences* 39(2):273–315. doi: 10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x.

Venkatesh, Viswanath, and Fred D. Davis. 2000. "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies." *Management Science* 46(2):186–204. doi: 10.1287/mnsc.46.2.186.11926.

Venkatesh, Viswanath, Michael G. Morris, Gordon B. Davis, and Fred D. Davis. 2003. "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View." *MIS Quarterly*

27(3):425–78.

Wexler, Mark N. 2001. “The Who, What and Why of Knowledge Mapping.” *Journal of Knowledge Management* 5(3):249–64. doi: 10.1108/EUM0000000005868.

Wijaya, Hendra, Nadirsyah, and Darwanis. 2014. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Sistem Akuntansi Keuangan Dan Sistem Informasi Manajemen Dan Akuntansi Barang Milik Negara Pada Lembaga Kejaksaan Republik Indonesia Wilayah Kejaksaan Tinggi Aceh.” *Jurnal Akuntansi* 3(1):21–28.