



Determinan kepuasan pengguna aplikasi SAIBA pada satker mitra kerja KPPN Pekanbaru dengan kualitas SDM sebagai variabel intervening

Sally Edinov¹, Novita Indrawati², Taufeni Taufik³, Yesi Mutia Basri⁴, Emrinaldi Nur D⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Riau

¹sally.edinov1890@grad.unri.ac.id, ²novita.indrawati@lecturer.unri.ac.id, ³taufeni.taufik@lecturer.unri.ac.id,

⁴yesimutiabasri@lecturer.unri.ac.id, ⁵emrinaldinur@lecturer.unri.ac.id

Info Artikel

Sejarah artikel:

Diterima 15 April 2022

Disetujui 20 April 2022

Diterbitkan 25 April 2022

Kata kunci:

Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kualitas SDM

Keywords :

SAIBA Application User Satisfaction, System Quality, Information Quality, Service Quality and Human Resources Quality.

ABSTRAK

Penelitian ini adalah untuk dampak dari efek kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas, kualitas, kualitas, kualitas layanan, dan kualitas sumber daya manusia untuk kepuasan pengguna aplikasi Saiba, dan dampak kualitas, informasi dan kualitas layanan. Saya t adalah. Kualitas Kepuasan Aplikasi Saiba Kualitas HR Penelitian ini dilakukan untuk mitra kerja Pekanbaru KPPN, termasuk 66 sampel responden dari 66 objek wisata. Mirip dengan teknologi pengambilan data dengan kuesioner, teknik sensus disampel. Hasil survei dari survei teknologi analisis data selesai dengan menggunakan analisis regresi berganda dan analisis regresi berganda (MRA) melalui aplikasi SPSS: (1) kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas, kualitas SDA kepuasan pengguna Saiba ada dampak serius. (2) Kualitas SDM dapat memperkuat hubungan kualitas sistem di seluruh kepuasan aplikasi Saiba. (3) Kualitas SDM dapat memperkuat hubungan antara kualitas dan kualitas sumber daya manusia dengan kepuasan pengguna aplikasi Saiba. (4) Kualitas sumber daya manusia dapat memperkuat hubungan dengan kepuasan pengguna aplikasi Saiba melalui kualitas Sumber Daya Manusia Satker Pekanbaru-KPPN.

ABSTRACT

This study is for the impact of the effects of system quality, information quality, quality, quality, quality, quality, service quality, and human resource quality on Saiba application user satisfaction and the impact of quality, information and service quality. It is. Saiba Application Satisfaction Quality HR Quality This research was conducted for Pekanbaru KPPN partners, including 66 respondents from 66 tourist objects. Similar to collecting data with questionnaires, the sensuous technique is sampled. The survey results from the data analysis technology survey were completed using multiple regression analysis and multiple regression analysis (MRA) through the SPSS application: (1) system quality, information quality, quality, quality of natural resources, Saiba user satisfaction has a severe impact. (2) HR quality can strengthen the system quality relationship across the Saiba application satisfaction. (3) The quality of human resources can strengthen the relationship between the quality and the quality of human resources with the satisfaction of users of the Saiba application. (4) The quality of human resources can strengthen the relationship with users' satisfaction with the Saiba application through the quality of the Human Resources of the Pekanbaru-KPPN Satker.



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Program Studi Akuntansi, Institut Koperasi Indonesia.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY

(<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Negara Indonesia, sejak tahun 2003 telah menerapkan tiga peraturan perundang-undangan. Peraturan perundang-undangan ini muncul karena adanya reformasi dibidang Keuangan Negara. Ketiga peraturan perundang-undangan yang dimaksud adalah:

1. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara,
2. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara, dan
3. Undang-undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara.

Ketiga peraturan perundang-undangan tersebut terdapat dalam Standar Akuntansi Pemerintah (SAP). Berdasarkan ketiga undang-undang tersebut, negara mewajibkan Menteri Keuangan sebagai Kuasa Bendahara Umum Negara (BUN) dalam penyusunan Laporan Keuangan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas Belanja yang telah dilakukan terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Laporan Keuangan yang disusun oleh Menteri Keuangan sebagai Kuasa BUN khusus

melaporkan hal-hal yang terkait dengan pencairan atas Beban APBN yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb) yang secara teknis dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) yang diatur dalam SAP. (Setiyoni, 2021)

Dalam SAP terdapat prinsip-prinsip dasar akuntansi yang diterapkan dan digunakan dalam penyusunan dan penyajian Laporan Keuangan Pemerintah Pusat (LKPP) dan Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD). Laporan keuangan pemerintah menurut SAP No. 71 Tahun 2010 meliputi:

1. Laporan Pelaksanaan Anggaran, terdiri dari Laporan Realisasi Anggaran (LRA) dan Laporan Perubahan Saldo Anggaran Lebih (SAL),
2. Laporan Finansial, terdiri dari Neraca, Laporan Operasional (LO), Laporan Perubahan Ekuitas (LPE) dan Laporan Arus Kas (LAK),
3. Catatan atas Laporan Keuangan (CaLK).

KPPN sebagai instansi vertikal yang berada dibawah DJPb yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah DJPb, Direktorat Pengelolaan Kas Negara atau Direktur Sistem Manajemen Investasi. Sesuai dengan PMK Nomor 262/PMK.01/2016, KPPN bertanggung jawab untuk melaksanakan kewenangan Bendahara dan Bendahara (BUN), mengalokasikan dana dari anggaran, dan mengelola pendapatan dan pengeluaran anggaran di dalam dan di luar keuangan sebagaimana diharuskan oleh undang-undang. (Cahyono & Aisyah, 2020)

Aplikasi SAIBA dibuat dan dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan, kerjasama antara Divisi Sistem Perbendaharaan dengan Divisi Akuntansi dan Pelaporan. Jika terdapat permasalahan dalam penggunaan aplikasi, maka permasalahan tersebut akan segera diatasi. Tingkat keamanan data juga relatif lebih aman karena diperlukan otorisasi khusus untuk dapat mengakses dan menjalankan aplikasi ini. Hal ini dilakukan agar data dapat terpelihara dengan baik karena data pemerintah adalah data yang bersifat sangat rahasia sehingga penggunaan data perlu dibatasi (Ghasemi et al., 2011).

Menurut Sudarmadi (2010), keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung pada bagaimana sistem tersebut diimplementasikan, seberapa mudah digunakan, dan penggunaan teknologi yang digunakan. Kepuasan pengguna merupakan reaksi pengguna terhadap penggunaan keluaran sistem informasi (Jogiyanto, 2007). Menurut Anggraeni (2017), kualitas sistem mengacu pada ada tidaknya kerusakan sistem, kualitas antarmuka pengguna yang sangat baik, kemudahan penggunaan, dokumentasi berkualitas tinggi, dan kemudahan pemeliharaan.

Menurut Nursudi (2013), layanan yang dapat diberikan oleh pegawai KPPN kepada SAIBA, Satker Mitra Kerja KPPN, yang terlibat dalam pengoperasian aplikasi pelaporan keuangan pemerintah, termasuk kemampuan teknis pegawai KPPN untuk memberikan pelatihan dan konsultasi aplikasi teknis, konsultasi aplikasi, layanan komunikasi, dan solusi untuk masalah aplikasi yang muncul.

Penelitian ini merupakan adaptasi dari penelitian yang dilakukan oleh Pulungan (2017) dengan judul Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi sistem akuntansi keagenan berbasis periode Satker di wilayah pembayaran KPPN Kota Tebing Tinggi. Gunakan kualitas staf sebagai variabel penyetulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas bakat berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAIBA. Kualitas personel sebagai pengubah dapat menyesuaikan hubungan antara kualitas sistem dan kualitas informasi dengan kepuasan pengguna aplikasi SAIBA, tetapi kualitas personel tidak dapat menyesuaikan hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna aplikasi SAIBA.

Terdapat perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian oleh Pulungan (2017) terletak pada variabel Kualitas SDM, dimana pada penelitian terdahulu variabel Kualitas SDM merupakan variabel moderasi, sedangkan dalam penelitian ini variabel Kualitas SDM merupakan variabel intervensi. Definisi Kualitas SDM menurut Warisno (2008) merupakan kemampuan teknik personal yang didukung B. Melalui pemahaman latar belakang akademik, pengalaman, pelatihan, akuntansi dan profesionalisme, personel yang berkualitas dalam penerapan sistem akuntansi dapat memahami dan menerapkan logika akuntansi sesuai dengan peraturan yang berlaku untuk menerapkan sistem akuntansi dengan baik.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Puturu, Hermanto dan Handajani (2016) dengan judul Analisis determinan penerapan sistem akuntansi akrual dan dampaknya terhadap efektivitas satuan kerja KPU menunjukkan bahwa kualitas sistem adalah penerapan SAIBA. Hasil ini sejalan dengan penelitian Hadi et al. (2019), Syariah (2019) dan Pulungan (2017). Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis penelitian ini adalah:

H1 : Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA.

DeLone & McLean (2003) Kualitas informasi merupakan untuk mengukur kualitas hasil sistem informasi, terutama kualitas yang dihasilkan sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis penelitian ini adalah::

H2 : Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA.

Kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi terhadap pelayanan yang sebenarnya diterima. Penelitian yang dilakukan oleh Pulungan (2017) Hasil penelitian yang berjudul “Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi sistem akuntansi institusional berbasis akrual pada Satker di wilayah pembayaran KPPN Kota Tebingtinggi dengan kualitas talenta” sangat positif pada kualitas pelayanan menunjukkan bahwa pengaruh tersebut mempengaruhi kepuasan pengguna KPPNKotaTebingTinggi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Puturuhu, dkk (Puturuhu & Handajani, 2016). Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H3 : Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA.

Kualitas SDM merupakan salah satu faktor utama yang menentukan jalannya pemerintahan, karena kualitas SDM berkaitan dengan kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seseorang berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas secara profesional, efektif dan efisien. Kualitas SDM berpengaruh terhadap kualitas kepuasan pengguna aplikasi SAIBA. Hasil pengujian pengaruh kualitas SDM terhadap kepuasan pengguna menunjukkan bahwa kualitas SDM berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAIBA (Pulungan, 2017). Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H4 : Kualitas SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA.

Penelitian tentang pengujian pengaruh Kualitas sistem mengenai kepuasan pengguna aplikasi SAIBA melalui kualitas talent sebagai variabel intervening belum ditemukan, namun penelitian tentang pengujian pengaruh kualitas SDM dapat memoderasi hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna telah dilakukan oleh Pulungan (2017) dimana hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa kualitas SDM berpengaruh positif signifikan terhadap hubungan kualitas sistem dengan kepuasan pengguna aplikasi SAIBA. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H5 : Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA melalui Kualitas SDM.

Penelitian tentang pengujian pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAIBA melalui kualitas SDM sebagai variabel intervening belum ada ditemukan, namun penelitian tentang pengujian pengaruh kualitas SDM dapat memoderasi hubungan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna telah dilakukan oleh Pulungan (2017) dimana hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa kualitas SDM berpengaruh positif signifikan terhadap hubungan kualitas informasi dengan kepuasan pengguna aplikasi SAIBA. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H6 : Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA melalui Kualitas SDM.

Penelitian tentang pengujian pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAIBA melalui kualitas SDM sebagai variabel intervening belum ada ditemukan, namun penelitian tentang pengujian pengaruh kualitas SDM dapat memoderasi hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna telah dilakukan oleh Pulungan (2017) dimana hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa kualitas SDM tidak berpengaruh positif signifikan terhadap hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna aplikasi SAIBA. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H7 : Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA melalui Kualitas SDM.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di wilayah Pembayaran KPPN Pekanbaru tahun 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Petugas pelaksana Aplikasi SAIBA Satker Mitra Kerja KPPN Pekanbaru di Provinsi Riau tahun 2021 sebanyak 198 Satker, masing-masing satker akan diberi 1 (satu) kuisioner yang akan diisi oleh pelaksana aplikasi SAIBA satker, namun hanya 66 Satker yang mengisi kuisioner tersebut sehingga jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 66 orang responden. Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode sensus sehingga peneliti menggunakan seluruh elemen populasi menjadi data penelitian.

Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang diperoleh secara langsung melalui penyampaian kuisioner.

Teknik Pengumpulan Data

Penulis menggunakan data primer yang diperoleh dari Satker. Data primer meliputi latar belakang petugas pelaksana aplikasi SAIBA yang bertugas menyusun laporan keuangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan data yang akurat dan lebih spesifik, adapun teknik yang digunakan adalah:

1. Penyebaran Kuisioner

Merupakan salah satu cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan dalam bentuk angket/kuisioner melalui *google forms via email dan whatsapp group*.

2. Dokumentasi

Pengumpulan data yang berasal dari jurnal-jurnal, buku-buku, serta artikel internet yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

Metode Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini dibagi ke pada empat tahap. Pertama, pengujian kualitas data. Kedua, melakukan pengujian perkiraan klasik. Ketiga, analisis regresi. Keempat, melakukan pengujian hipotesis.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur validitas atau validitas suatu kuesioner. Suatu angket dikatakan valid jika pertanyaan dalam angket tersebut dapat mengatakan sesuatu yang diukur oleh angket tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r -tabel dengan derajat kebebasan (df) = $n-2$. Dalam hal ini, n adalah jumlah sampel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilainya positif, maka soal tersebut divalidasi (Ghozali, 2016).

Uji Realibilitas

Tes keyakinan adalah alat untuk mengukur kuesioner, yang merupakan indikator variabel atau konfigurasi. Suatu kuesioner dikatakan kredibel atau kredibel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas dapat diukur dengan menggunakan uji statistik alpha cronbach (α). Jika nilai Cronbach's alpha $> 0,70$, konfigurasi tersebut dianggap reliabel (Ghozali, 2016).

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data

Tujuan pengujian nilai normal adalah untuk mengikuti distribusi data yang mengikuti data, atau distribusi data, yaitu distribusi normal, yaitu, bentuk vele (bel), dan Singgih Santoso (2003). Data yang baik adalah data yang memiliki pola distribusi normal, yaitu distribusi data tidak memiliki panggilan ke kanan. Perhitungan tes normal menggunakan program SPSS22 dapat dilakukan dengan menggunakan uji KOLMOGROPSMIRNOV yang patut dicontoh. Kriteria Tes dapat dilakukan dengan membandingkan probabilitas (SIG) dengan nilai alfa (α). data biasanya didistribusikan jika probabilitas (sig) di atas nilai alpha (α). Hipotesis uji normalitas menggunakan One Sample Kolmorop Smirnov adalah sebagai berikut.:

H_0 : angka signifikan $< 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal

H_1 : angka signifikan $> 0,05$, maka data berdistribusi normal

Uji Heterokedastisitas

Uji varians tidak seragam bertujuan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varians dan residual dari satu pengamatan model regresi ke pengamatan model regresi lainnya. Jika varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap, maka disebut homoskedastis, dan jika berbeda, varians yang tidak seragam dijelaskan. Model regresi yang baik adalah dengan dan tanpa homoskedastisitas (Ghozali, 2016). Program SPSS menggunakan analisis uji Levene dengan hipotesis uji berikut untuk melakukan perhitungan uji varians yang tidak seragam.

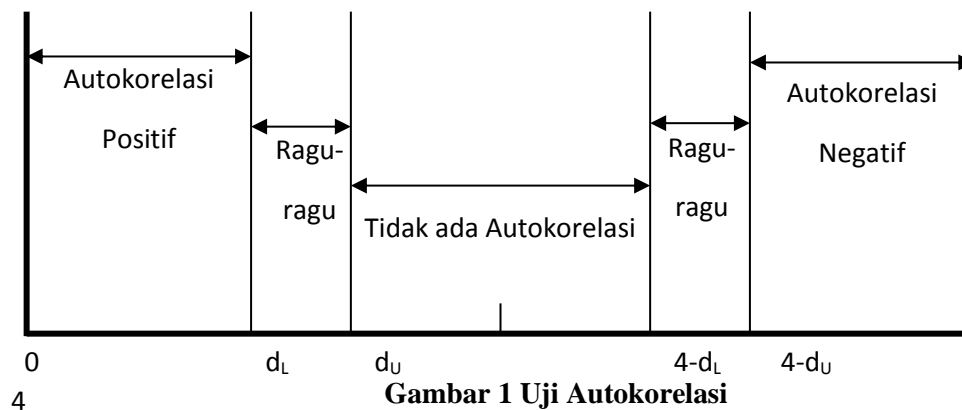
H_0 : kedua varians populasi adalah tidak identik (heterokedastisitas)

H_1 : kedua varians populasi adalah tidak identik (homokedastisitas)

Uji Autokorelasi

Secara harfiah, autokorelasi berarti hubungan antara anggota suatu pengamatan dengan anggota pengamatan lainnya (Widarjono, 2007).

Ada banyak metode yang tersedia untuk mendeteksi masalah autokorelasi, salah satunya adalah metode yang dikemukakan oleh Durbin-Watson (d) 2.



Pengujian Autokorelasi Durbin Watson d

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- $0 < d < d_L$ Menolak hipotesis nol, ada autokorelasi positif
- $d_L \leq d \leq d_U$ Daerah keragu-raguan; tidak ada keputusan
- $d_U \leq d \leq 4 - d_U$ Menerima hipotesis nol tidak ada autokorelasi positif/negatif
- $4 - d_U \leq d \leq 4 - d_L$ Daerah keragu-raguan; tidak ada keputusan
- $4 - d_L \leq d \leq 4$ Menolak hipotesis nol, ada autokorelasi negatif

Pengujian dapat juga dilakukan dengan menggunakan gambar seperti pada Gambar 3.1.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah ada korelasi antara variabel bebas (independen) dari model regresi. Dalam model regresi yang baik, tidak boleh ada korelasi antar variabel bebas. Uji multikolinieritas dilakukan dengan menguji faktor toleransi dan varians (VIF) dari hasil analisis. Jika toleransi lebih besar dari 0,05 atau VIF kurang dari 20, kita tidak dapat menyimpulkan multikolinieritas. (Santoso, 2003).

Analisis Regresi

Tes interaksi, atau sering disebut sebagai analisis regresi relaksasi (MRA), adalah aplikasi khusus dari regresi berganda di mana persamaan regresi mengandung elemen interaksi (perkalian dua atau lebih variabel independen) (Ghozali, 2016). Variabel perkalian antara variabel Independen Kualitas Sistem (X_1), Kualitas Informasi (X_2) dan Kualitas Layanan (X_3), sedangkan Kualitas SDM (Z) yang merupakan variabel *intervening* dan Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA (Y).

Mengingat model dalam penelitian menggunakan variabel moderasi, maka untuk menguji hipotesis yang diajukan digunakan *Moderate Regression Analysis* (MRA) dengan SPSS versi 22. MRA merupakan aplikasi khusus regresi linier berganda dimana dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi perkalian dua atau lebih variabel independen (Ghozali, 2016). Untuk menguji Hipotesis

1 (H_1), Hipotesis 2 (H_2) dan Hipotesis 3 (H_3) dengan menggunakan regresi berganda dan untuk menguji Hipotesis 4 (H_4), Hipotesis 5 (H_5), Hipotesis 6 (H_6) dan Hipotesis 7 (H_7) di gunakan uji MRA

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4Z + b_5(X_1.Z) + b_6(X_2.Z) + b_7(X_3.Z) + e$$

| | |
|-----------------|--|
| Dimana Y | = Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA |
| a | = Konstanta |
| X_1 | = Kualitas Sistem |
| X_2 | = Kualitas Informasi |
| X_3 | = Kualitas Layanan |
| Z | = Kualitas SDM |
| $X_1.Z$ | = Interaksi Antara Kualitas Sistem & Kualitas SDM |
| $X_2.Z$ | = Interaksi Antara Kualitas Informasi & Kualitas SDM |
| $X_3.Z$ | = Interaksi Antara Kualitas Layanan & Kualitas SDM |
| b_1 s.d b_7 | = Koefisien Regresi |
| e | = Error |

Pengujian Hipotesis

Penelitian ini menggunakan tingkat kesalahan sampel yang biasa dikenal dengan α sebesar 5% (0,05), yang memperlihatkan tingkat keakuratan sebesar 95%. Adapun hipotesis statistik dirumuskan sebagai berikut:

Pengujian Hipotesis Pertama (H_1)

- H_0 : Kualitas Sistem tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA
 H_a : Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA

Pengujian Hipotesis Kedua (H_2)

- H_0 : Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA
 H_a : Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA

Pengujian Hipotesis Ketiga (H_3)

- H_0 : Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA
 H_a : Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA

Pengujian Hipotesis Keempat (H_4)

- H_0 : Kualitas SDM tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA
 H_a : Kualitas SDM berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA

Pengujian Hipotesis Kelima (H_5)

- H_0 : Kualitas SDM tidak dapat memperkuat/memperlemah terhadap hubungan antara Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA
 H_a : Kualitas SDM dapat memperkuat/memperlemah terhadap hubungan antara Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA

Pengujian Hipotesis Keenam (H_6)

- H_0 : Kualitas SDM tidak dapat memperkuat/memperlemah terhadap hubungan antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA
 H_a : Kualitas SDM dapat memperkuat/memperlemah terhadap hubungan antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA

Pengujian Hipotesis Ketujuh (H_7)

- H_0 : Kualitas SDM tidak dapat memperkuat/memperlemah terhadap hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA
 H_a : Kualitas SDM dapat memperkuat/memperlemah terhadap hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA

Dasar pengambilan keputusan adalah; bila angka signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya mengukur jarak dimana kemampuan model menjelaskan variasi variabel terikat. Koefisien determinasi memiliki nilai antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti bahwa variabel independen menyediakan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Kelemahan mendasar ketika menggunakan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel bebas dalam model. Untuk setiap variabel independen tambahan, Anda perlu meningkatkan R^2 terlepas dari apakah variabel tersebut memiliki

dampak yang signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, banyak peneliti merekomendasikan untuk menggunakan nilai R-kuadrat yang disesuaikan. Ketika variabel independen ditambahkan ke model, nilai koefisien aproksimasi dapat meningkat atau menurun (Ghozali, 2016). Untuk regresi berganda disarankan menggunakan pendekatan R-squared karena nilai koefisien determinasi disesuaikan dengan jumlah variabel bebas yang digunakan dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data hasil penelitian ini diperoleh dari kuisioner (angket) yang disebarakan terhadap 198 orang responden. Dari 198 kuisioner yang disebarakan, hanya 66 kuisioner yang diisi. Sehingga data yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 66 kuisioner atau 66 orang responden. Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, data Kualitas Sistem (X_1), Kualitas Informasi (X_2), Kualitas Layanan (X_3), Kualitas SDM (Z), Interaksi Kualitas Sistem dengan Kualitas SDM ($X_1.Z$), Interaksi Kualitas Informasi dengan Kualitas SDM ($X_2.Z$), Interaksi Kualitas Layanan dengan Kualitas SDM ($X_3.Z$) dan Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA (Y).

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA di Satker Mitra Kerja KPPN Pekanbaru, dapat dilihat pada Tabel 4.30 dimana nilai t hitung dari Kualitas Sistem sebesar $(13,075) > t$ tabel $(0,67834)$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA.

Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa Aplikasi SAIBA adalah sarana utama yang digunakan oleh Satker dalam proses pelaksanaan kewajiban penyusunan laporan keuangan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Sistem Aplikasi SAIBA yang digunakan oleh pelaksana aplikasi SAIBA Satker Mitra Kerja KPPN Pekanbaru dinilai sudah sangat baik. Kualitas sistem yang sudah sangat baik ini perlu dipertahankan baik untuk kepentingan pelaksanaan kewajiban penyusunan laporan keuangan maupun untuk kepentingan penyampaian laporan keuangan Satker.

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA di Satker Mitra Kerja KPPN Pekanbaru, dapat dilihat pada Tabel 4.31 dimana nilai t hitung dari Kualitas Informasi sebesar $(17,843) > t$ tabel $(0,67834)$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA di Satker Mitra Kerja KPPN Pekanbaru, dapat dilihat pada Tabel 4.32 dimana nilai t hitung dari Kualitas Layanan sebesar $(8,141) > t$ tabel $(0,67834)$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA.

Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh Kualitas SDM terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA di Satker Mitra Kerja KPPN Pekanbaru, dapat dilihat pada Tabel 4.33 dimana nilai t hitung dari Kualitas SDM sebesar $(6,357) > t$ tabel $(0,67834)$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA.

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA melalui Kualitas SDM

Berdasarkan temuan, kita dapat melihat bahwa interaksi antara kualitas sistem dan kualitas staf mempengaruhi kepuasan pengguna dengan aplikasi SAIBA. Kualitas SDM dapat mempererat hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna aplikasi SAIBA Satker Mitra Kerja KPPN

Pekanbaru, dapat dilihat pada Tabel 4.34 dimana nilai t hitung dari interaksi Kualitas Sistem dengan Kualitas SDM dengan nilai sebesar $(9,830) > t$ tabel $(0,67834)$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas SDM dapat Memperkuat Hubungan antara Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA.

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA melalui Kualitas SDM.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan Interaksi Kualitas Informasi dan Kualitas SDM berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA. Kualitas SDM dapat memperkuat hubungan antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA di Satker Mitra Kerja KPPN Pekanbaru, dapat dilihat pada Tabel 4.35 dimana nilai t hitung dari interaksi Kualitas Informasi dengan Kualitas SDM dengan nilai sebesar $(11,175) > t$ tabel $(0,67834)$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas SDM dapat Memperkuat Hubungan antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA melalui Kualitas SDM

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan Interaksi Kualitas Layanan dan Kualitas SDM berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA. Kualitas SDM dapat memperkuat hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA di Satker Mitra Kerja KPPN Pekanbaru, dapat dilihat pada Tabel 4.36 dimana nilai t hitung dari interaksi Kualitas Layanan dengan Kualitas SDM dengan nilai sebesar $(8,832) > t$ tabel $(0,67834)$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas SDM dapat Memperkuat Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA.

KESIMPULAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA pada Satker Mitra Kerja KPPN Pekanbaru. (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA pada Satker Mitra Kerja KPPN Pekanbaru. (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA pada Satker Mitra Kerja KPPN Pekanbaru. (4) Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas SDM terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA pada Satker Mitra Kerja KPPN Pekanbaru. (5) Kualitas SDM dapat memperkuat hubungan antara Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA. (6) Kualitas SDM dapat memperkuat hubungan antara Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA. (7) Kualitas SDM dapat memperkuat hubungan antara Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA. Dalam rangka meningkatkan Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA pada Satker Mitra Kerja KPPN Pekanbaru dapat dilakukan dengan peningkatan Kualitas Sistem melalui peningkatan Kualitas SDM karena Kualitas SDM dapat memperkuat kontribusi Kualitas Sistem dalam meningkatkan Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA. Sedangkan dalam rangka meningkatkan Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA pada Satker Mitra Kerja KPPN Pekanbaru dapat dilakukan dengan peningkatan Kualitas Informasi melalui peningkatan Kualitas SDM karena Kualitas SDM dapat memperkuat kontribusi Kualitas Informasi dalam meningkatkan Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA. Serta dalam rangka meningkatkan Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA pada Satker Mitra Kerja KPPN Pekanbaru dapat dilakukan dengan peningkatan Kualitas Layanan melalui peningkatan Kualitas SDM karena Kualitas SDM dapat memperkuat kontribusi Kualitas Layanan dalam meningkatkan Kepuasan Pengguna Aplikasi SAIBA.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, E. Y. (2017). *Pengantar sistem informasi*. Penerbit Andi.
- Cahyono, W. H., & Aisyah, R. H. S. (2020). Kewenangan pejabat kantor pelayanan perbendaharaan negara dalam pengelolaan keuangan negara di Daerah. *Jurist-Diction*, 3(2), 745–764.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.

- Ghasemi, M., Shafeiepour, V., Aslani, M., & Barvayeh, E. (2011). The impact of Information Technology (IT) on modern accounting systems. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 28, 112–116.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23 (Edisi 8). *Cetakan Ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*, 96.
- Hadi, M., Zulaikha, Z., & Pujiharto, P. (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.
- Jogiyanto, H. M. (2007). *Model kesuksesan sistem teknologi informasi*. Penerbit Andi.
- Nursudi, A., & Sudarno, S. (2013). Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah. *Diponegoro Journal of Accounting*, 101–112.
- Pulungan, A. A. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi sistem akuntansi instansi berbasis akrual pada satker di wilayah pembayaran KPPN Kota Tebing Tinggi dengan kualitas SDM sebagai variabel moderating. *Universitas Sumatera Utara, Medan*.
- Puturu, Y. P. I., & Handajani, L. (2016). Analisis determinan implementasi sistem akuntansi instansi berbasis akrualdan implikasinya terhadap efektifitas kerjasatuan kerja komisi pemilihan umum. *InFestasi*, 12(2), 173–184.
- Santoso, S. (2003). Mengatasi berbagai masalah statistik dengan SPSS versi 11.5. *Jakarta: PT Elex Media Komputindo*.
- Setiyoni, A. T. (2021). Penyusunan laporan keuangan dalam rangka pertanggungjawaban keuangan negara di satuan kerja kantor pertahanan Kota Semarang. *Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional*.
- Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara.
- Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara.
- Warisno. (2008). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja satuan kerja perangkat daerah (SKPD) di lingkungan pemerintah Provinsi Jambi. *Universitas Sumatera Utara*.