

EVALUASI KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI REALISASI ANGGARAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN

¹Anisyah*, ² Muhammad Ja'far Shodiq*

^{1,2} Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Sultan Agung

*Corresponding Author:

anisyahn@gmail.com, mjafarsyah@unissula.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi keberhasilan Sistem Informasi Realisasi Anggaran di Universitas Diponegoro dengan menggunakan model DeLone dan McLean yang mencakup enam variabel, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif berbasis data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 87 responden yang merupakan pengguna sistem di seluruh fakultas dan unit. Sampel ditentukan menggunakan probability sampling dengan pendekatan simple random sampling melalui rumus Slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, tetapi tidak signifikan terhadap penggunaan. Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan, namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih, serta kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih. Hasil ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan faktor kunci dalam memaksimalkan manfaat sistem, yang dipengaruhi oleh kualitas informasi dan intensitas penggunaan. Dengan demikian, peningkatan kualitas informasi dan strategi yang mendorong penggunaan efektif menjadi prioritas utama untuk mengoptimalkan implementasi sistem.

Kata Kunci: Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas layanan, Penggunaan, Kepuasan pengguna.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the success of the Budget Realization Information System at Diponegoro University using the DeLone and McLean model, which consists of six variables: system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction, and net benefits. A quantitative approach was employed using primary data obtained through questionnaires distributed to 87 respondents who are system users from various faculties and units. The sample was determined using probability sampling with a simple random sampling approach through the Slovin formula. The results indicate that system quality has a positive but insignificant effect on both use and user satisfaction. Information quality has a significant positive effect on user satisfaction but is not significant on use. Service quality has a significant positive effect on use but not on user satisfaction. Furthermore, use significantly influences both user satisfaction and net benefits, while user satisfaction significantly affects net benefits. These findings highlight that user satisfaction is a key factor in maximizing the benefits of the system, influenced primarily by information quality and system usage. Therefore, improving information quality and implementing strategies that encourage effective system use should be prioritized to optimize system success.

Keywords: *System quality, Information quality, Service quality, Use, User satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam cara organisasi mengelola data dan proses bisnis, termasuk dalam sektor pendidikan tinggi. Sistem informasi menjadi alat strategis dalam mendukung efisiensi operasional, transparansi, dan akuntabilitas, khususnya dalam pengelolaan keuangan dan anggaran. Di lingkungan Perguruan Tinggi Negeri Berbadan Hukum (PTN-BH) seperti Universitas Diponegoro, pengelolaan anggaran yang efektif dan efisien menjadi prioritas utama dalam mendukung tata kelola institusi yang mandiri dan profesional.

Salah satu sistem yang digunakan adalah Sistem Informasi Realisasi Anggaran, yang memungkinkan setiap unit kerja untuk menyusun, memantau, dan melaporkan realisasi anggaran secara digital dan terintegrasi. Meskipun sistem ini telah diterapkan, belum terdapat evaluasi menyeluruh mengenai tingkat keberhasilannya dari perspektif pengguna akhir, khususnya pengelola anggaran di berbagai fakultas dan unit kerja.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi Sistem Informasi Realisasi Anggaran di Universitas Diponegoro dengan menggunakan model DeLone & McLean (2003). Model ini merupakan kerangka evaluasi sistem informasi yang telah banyak digunakan dalam berbagai sektor karena mampu mengukur keberhasilan sistem dari enam dimensi utama, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

Kajian pustaka menunjukkan bahwa model DeLone dan McLean telah digunakan dalam berbagai penelitian. Ningsih et al. (2019) menemukan bahwa kualitas sistem dan informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan. Kafrawi et al. (2022) menekankan pentingnya kualitas informasi dan layanan dalam meningkatkan kinerja individu. (Pangestu et al., 2023) menunjukkan bahwa penggunaan sistem berkontribusi terhadap manfaat bersih, namun kualitas sistem dapat berpengaruh negatif tergantung konteks organisasi.

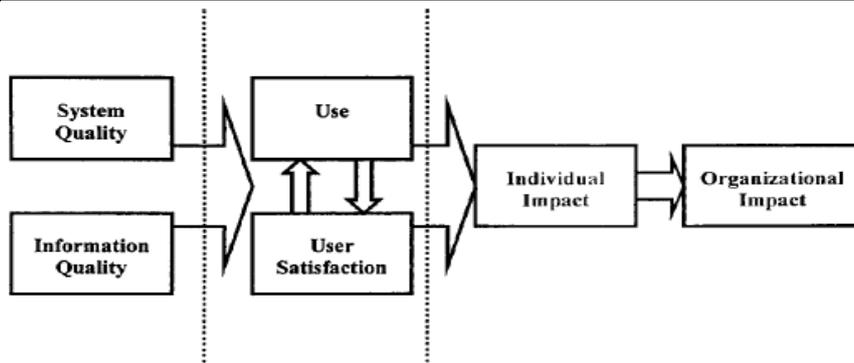
Namun, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada sektor pemerintahan dan bisnis, sementara kajian di sektor pendidikan, khususnya dalam konteks pengelolaan anggaran di PTN-BH, masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada pengguna akhir sistem, yaitu pengelola anggaran di Universitas Diponegoro, untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas dan keberhasilan sistem informasi yang diterapkan.

A. Kajian Pustaka

Teori kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (1992) bertujuan untuk mengukur tingkat keberhasilan sistem informasi melalui pendekatan multi-dimensi. Model awal mereka mencakup enam dimensi utama, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organizational impact*). Interaksi antar dimensi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan sistem informasi tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada pengalaman pengguna serta manfaat yang dirasakan baik secara individu maupun organisasi.

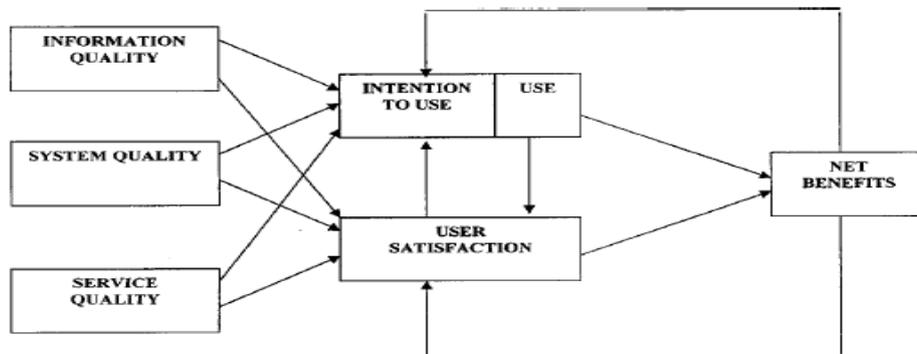
Pada tahun 2003, DeLone dan McLean merevisi model tersebut untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi dan kompleksitas penggunaan sistem. Revisi ini menambahkan satu dimensi baru, yaitu kualitas layanan (*service quality*), yang mencerminkan dukungan teknis dan bantuan dari penyedia layanan kepada pengguna. Selain itu, dua dimensi sebelumnya, yaitu dampak individu dan dampak organisasi, digabung menjadi satu variabel baru bernama manfaat bersih (*net benefits*), yang mencerminkan dampak positif sistem terhadap produktivitas, efisiensi, pengambilan keputusan, dan peningkatan layanan publik. Model revisi ini juga menekankan hubungan dua arah antara niat menggunakan (*intention to use*) dan kepuasan pengguna, di mana keduanya saling memengaruhi dalam mendorong keberlanjutan penggunaan sistem informasi.

Secara ringkas perubahan yang terjadi pada model DeLone & McLean (1992) dan model DeLone & McLean (2003) dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1: Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean

Sumber : DeLone & McLean (2003)



Gambar 2: Penyempurnaan Model DeLone and Mclean (2003)

Sumber : DeLone & McLean (2003)

B. Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan enam variabel utama berdasarkan model DeLone & McLean (2003) untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi:

1. Kualitas Sistem
Mengukur performa teknis sistem, seperti kenyamanan akses, fleksibilitas, kesesuaian dengan ekspektasi pengguna, dan kegunaan fungsi-fungsi spesifik.
2. Kualitas Informasi
Menilai output informasi dari sistem berdasarkan akurasi, relevansi, kelengkapan, ketepatan waktu, dan format penyajian.
3. Kualitas Layanan
Menggambarkan dukungan teknis yang diberikan kepada pengguna, termasuk kecepatan respons, jaminan layanan, dan keandalan sistem.
4. Penggunaan
Mengukur sejauh mana sistem digunakan oleh pengguna, baik secara wajib maupun sukarela, melalui frekuensi, niat penggunaan, dan jumlah fitur yang dimanfaatkan.
5. Kepuasan Pengguna

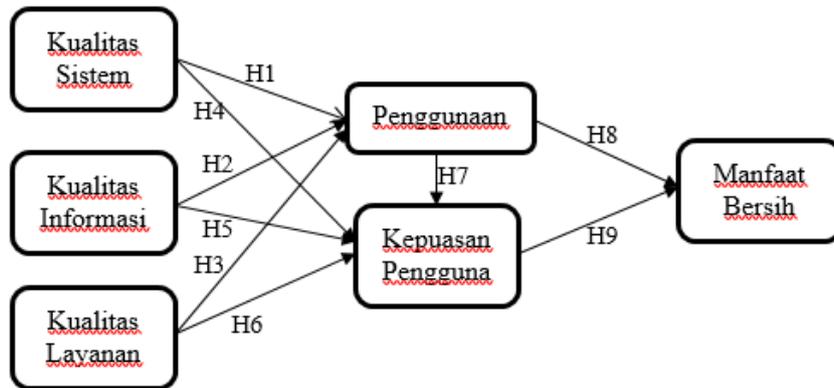
Menilai persepsi pengguna terhadap sistem, mencakup efisiensi, efektivitas, dan tingkat kepuasan secara keseluruhan.

6. Manfaat Bersih

Mengukur dampak positif dari penggunaan sistem terhadap efektivitas kerja, produktivitas, pengambilan keputusan, dan kemudahan pekerjaan.

C. Kerangka Pemikiran Teoritis

Penelitian ini mengadopsi enam variabel utama dari model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (2003), yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Model ini menjelaskan bahwa pengalaman positif dalam menggunakan sistem akan meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada gilirannya berdampak pada manfaat bersih yang diperoleh. Penggunaan dan kepuasan pengguna memiliki hubungan timbal balik yang saling memengaruhi, dan manfaat bersih yang dirasakan baik positif maupun negatif dapat memperkuat atau menurunkan tingkat penggunaan serta kepuasan di masa mendatang. Kerangka konseptual penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3 berikut:



Gambar 3: Kerangka Pemikiran Teoritis

D. Hipotesis Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan

Kualitas sistem mencerminkan sejauh mana sistem informasi memiliki karakteristik teknis yang baik, seperti keandalan, kemudahan penggunaan, fleksibilitas, dan kecepatan respons. Sistem yang berkualitas tinggi cenderung mendorong pengguna untuk lebih aktif memanfaatkannya karena dianggap efektif dan efisien dalam mendukung pekerjaan. Sebaliknya, sistem yang sulit diakses atau tidak sesuai kebutuhan dapat menurunkan minat penggunaan, meskipun sistem tersebut bersifat wajib.

Teori DeLone & McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat penggunaan sistem informasi. Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam. Beberapa studi menemukan pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem dan penggunaan yaitu penelitian Ningsih et al. (2019), Pangestu et al. (2023), Puspitasari et al. (2020), Azizah et al. (2021), dan Nicola et al. (2022) sementara studi lain yaitu penelitian Satriya et al. (2023) dan Ardiansyah et

al. (2024) menunjukkan pengaruh negatif atau tidak signifikan. Perbedaan ini menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut, sehingga dalam studi ini diajukan hipotesis:

H1 = kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan

2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan

Kualitas informasi mencakup aspek keakuratan, relevansi, kelengkapan, dan ketepatan waktu dari informasi yang dihasilkan oleh sistem. Informasi yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepercayaan dan ketergantungan pengguna, sehingga mendorong intensitas penggunaan sistem. Sebaliknya, informasi yang tidak akurat atau sulit dipahami dapat menurunkan motivasi pengguna.

Dalam model DeLone & McLean (2003), kualitas informasi merupakan komponen utama yang memengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna. Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam. Beberapa studi yaitu penelitian Ningsih et al. (2019), Puspitasari et al. (2020), Azizah et al. (2021), dan Nicola et al. (2022) menemukan pengaruh positif dan signifikan, sementara studi lain seperti penelitian Pangestu et al. (2023) dan Ardiansyah et al. (2024) menunjukkan pengaruh negatif atau tidak signifikan. Perbedaan ini menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut, sehingga dalam studi ini diajukan hipotesis;

H2 = bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan

3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan

Kualitas layanan mencerminkan tingkat dukungan teknis dan non-teknis yang diberikan kepada pengguna sistem. Layanan yang responsif, cepat, dan membantu dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dan mendorong mereka untuk lebih aktif menggunakan sistem. Sebaliknya, layanan yang lambat atau kurang memadai dapat menurunkan motivasi penggunaan.

Dalam model DeLone dan McLean (2003), kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna. Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang bervariasi: beberapa studi Puspitasari et al. (2020), Pangestu et al. (2023), Satriya et al. (2023) dan Ardiansyah et al. (2024) menemukan pengaruh positif dan signifikan, sementara studi lain Nicola et al. (2022), Ningsih et al. (2019), Kholis et al. (2020) dan Azizah et al. (2021) menunjukkan pengaruh negatif atau tidak signifikan. Perbedaan ini menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut, sehingga dalam studi ini diajukan hipotesis:

H3 = kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan.

4. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem mencerminkan kinerja teknis sistem informasi, seperti kemudahan penggunaan, keandalan, kecepatan akses, dan keamanan. Sistem yang berkualitas tinggi memberikan pengalaman positif bagi pengguna, sehingga meningkatkan kepuasan karena

sistem dianggap mendukung pekerjaan secara efisien dan efektif. Sebaliknya, sistem yang bermasalah atau membingungkan dapat menurunkan kepuasan pengguna.

Dalam model (DeLone & McLean, 2003), kualitas sistem merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam: sebagian besar penelitian (Ningsih et al., 2019), (Atnadhiaz et al., 2024), (Gustyari et al., 2022), (Puspitasari et al., 2020), (Pangestu et al., 2023), (Ardiansyah et al., 2024), (Azizah et al., 2021), (Nicola et al., 2022), dan (Sumail et al., 2024) menemukan pengaruh positif dan signifikan, namun beberapa penelitian lain (Satriya et al., 2023), (Kafrawi et al., 2022), dan (Kholis et al., 2020) menunjukkan pengaruh negatif atau tidak signifikan. Perbedaan ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut, sehingga dalam studi ini diajukan hipotesis:

H4 = kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

5. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi merupakan aspek penting dalam sistem informasi yang mencakup akurasi, relevansi, kelengkapan, ketepatan waktu, dan kejelasan data. Informasi yang berkualitas membantu pengguna dalam pengambilan keputusan yang tepat dan efisien, sehingga meningkatkan kepuasan. Sebaliknya, informasi yang tidak akurat atau sulit dipahami dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Dalam model DeLone & McLean (2003), kualitas informasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna. Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam. Sebagian besar penelitian (Ningsih et al., 2019), (Atnadhiaz et al., 2024), (Kafrawi et al., 2022), (Gustyari et al., 2022), (Puspitasari et al., 2020), (Nicola et al., 2022), (Azizah et al., 2021), dan (Satriya et al., 2023) menemukan pengaruh positif dan signifikan, namun beberapa penelitian lain (Sumail et al., 2024), (Kholis et al., 2020), (Pangestu et al., 2023) dan (Ardiansyah et al., 2024) menunjukkan pengaruh negatif atau tidak signifikan. Ketidakkonsistenan ini menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut, sehingga dalam penelitian ini diajukan hipotesis:

H5 = bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

6. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan mencakup bantuan teknis, kecepatan penyelesaian masalah, dan sikap ramah dari penyedia layanan, yang berperan penting dalam membentuk kenyamanan dan kepuasan pengguna. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan persepsi positif terhadap sistem, sedangkan layanan yang lambat atau tidak membantu dapat menurunkan kepuasan, meskipun sistem berfungsi dengan baik.

Dalam model DeLone & McLean (2003), kualitas layanan merupakan salah satu komponen utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang bervariasi: sebagian besar studi (Kafrawi et al., 2022), (Gustyari et al., 2022), (Kholis et al., 2020), (Puspitasari et al., 2020), (Satriya et al., 2023), (Azizah et al., 2021) dan (Nicola et al., 2022) menemukan pengaruh positif dan signifikan, namun beberapa studi (Pangestu et al., 2023), (Ningsih et al., 2019), (Ardiansyah et al., 2024)

dan (Atnadhiaz et al., 2024) menunjukkan pengaruh negatif atau tidak signifikan. Ketidakkonsistenan ini menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut, sehingga dalam penelitian ini diajukan hipotesis:

H6 = kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

7. Pengaruh Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna

Penggunaan sistem informasi mencerminkan seberapa sering dan efektif sistem dimanfaatkan dalam aktivitas kerja atau pengambilan keputusan. Semakin optimal penggunaannya, semakin besar manfaat yang dirasakan, seperti efisiensi waktu dan peningkatan produktivitas, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna. Sebaliknya, jika sistem dirasa membebani atau tidak memberikan nilai tambah, kepuasan akan menurun.

Dalam model DeLone & McLean (2003), penggunaan merupakan variabel penting yang memengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini juga sejalan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa persepsi terhadap kegunaan sistem mendorong penggunaan aktual dan berdampak pada kepuasan. Penelitian terdahulu sebagian besar mendukung hubungan positif antara penggunaan dan kepuasan pengguna diantaranya (Azizah et al., 2021), (Nicola et al., 2022), (Ningsih et al., 2019), (Gustyari et al., 2022), dan (Kholis et al., 2020), meskipun terdapat beberapa hasil yang menunjukkan pengaruh negatif atau tidak signifikan yaitu (Pangestu et al., 2023) dan (Sumail et al., 2024). Oleh karena itu, penelitian ini mengajukan hipotesis:

H7 = penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

8. Pengaruh Penggunaan terhadap Manfaat Bersih

Penggunaan sistem informasi mencerminkan sejauh mana pengguna memanfaatkan sistem secara nyata dalam aktivitas kerja dan pengambilan keputusan. Penggunaan yang optimal dapat menghasilkan manfaat nyata seperti efisiensi kerja, akurasi data, dan peningkatan produktivitas.

Dalam model DeLone & McLean (2003), penggunaan merupakan variabel yang berpengaruh langsung terhadap manfaat bersih. Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam: sebagian besar studi (Puspitasari et al., 2020), (Pangestu et al., 2023), (Satriya et al., 2023), (Ardiansyah et al., 2024) dan (Azizah et al., 2021) menemukan pengaruh positif dan signifikan, namun beberapa studi (Ningsih et al., 2019) dan (Kholis et al., 2020) menunjukkan pengaruh tidak signifikan. Perbedaan ini menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut, sehingga dalam penelitian ini diajukan hipotesis:

H8 = penggunaan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih.

9. Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih

Kepuasan pengguna mencerminkan penerimaan positif terhadap sistem informasi, yang dapat mendorong penggunaan berkelanjutan dan meningkatkan efektivitas kerja. Tingkat

kepuasan yang tinggi berkontribusi pada tercapainya manfaat bersih, seperti peningkatan produktivitas, efisiensi operasional, dan kualitas pengambilan keputusan.

Dalam model DeLone & McLean (2003), kepuasan pengguna merupakan variabel yang secara langsung memengaruhi manfaat bersih. Penelitian terdahulu sebagian besar menunjukkan pengaruh positif dan signifikan diantaranya penelitian yang dilakukan oleh (Ningsih et al., 2019), (Atnadhiaz et al., 2024), (Kholis et al., 2020), (Puspitasari et al., 2020), (Pangestu et al., 2023), (Satriya et al., 2023), (Ardiansyah et al., 2024), (Azizah et al., 2021) dan (Nicola et al., 2022), meskipun studi yang dilakukan oleh (Rahayu Saputri et al., 2024) menemukan hasil berbeda. Ketidakkonsistenan ini menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut, sehingga dalam penelitian ini diajukan hipotesis:

H9 = kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih.

2. METODE

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang berlandaskan pada pendekatan positivisme. Data dikumpulkan dari sampel tertentu menggunakan instrumen berupa kuesioner, kemudian dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Sugiyono, 2020). Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan, kepuasan pengguna, serta manfaat bersih dari sistem informasi yang digunakan.

B. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna Sistem Informasi Realisasi Anggaran di Universitas Diponegoro, yang terdiri dari berbagai fakultas dan unit kerja. Jumlah populasi yang diteliti sebanyak 110 orang, dengan karakteristik sesuai kebutuhan penelitian untuk memperoleh kesimpulan yang representatif.

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi pengguna Sistem Informasi Realisasi Anggaran di Universitas Diponegoro. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling dengan pendekatan simple random sampling, yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih (Sugiyono, 2020). Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, dan diperoleh 87 responden dari total 110 populasi.

C. Sumber dan Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden sesuai dengan kriteria penelitian (Sugiyono, 2020). Instrumen yang digunakan berupa kuesioner, yang dibagikan kepada pengguna Sistem Informasi Realisasi Anggaran di seluruh fakultas dan unit kerja Universitas Diponegoro.

D. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui metode survei dengan penyebaran kuesioner kepada responden. Kuesioner disusun berdasarkan variabel yang telah ditentukan dan disebarikan secara online melalui Google Forms serta dalam bentuk cetak (hardfile). Penilaian menggunakan skala Likert 1–5, yang memungkinkan responden memberikan tingkat persetujuan terhadap setiap pernyataan.

Tabel 1: Skala Likert

Skor	Jawaban
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

E. Variabel dan Indikator

Penelitian ini menggunakan tiga variabel independen, yaitu kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), dan kualitas layanan (X_3), yang diasumsikan memengaruhi tiga variabel dependen, yaitu penggunaan sistem (Y_1), kepuasan pengguna (Y_2), dan manfaat bersih (Y_3). Variabel-variabel ini diukur menggunakan definisi operasional yang disesuaikan dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003).

Tabel 2: Definisi Operasional

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional Variabel	Indikator Penelitian	Skala Likert
1	Kualitas Sistem	Kualitas sistem mengacu pada kualitas gabungan antara perangkat keras dan perangkat lunak dalam sistem informasi. (Ningsih et al., 2019), (DeLone & McLean, 2003)	1. Kenyamanan akses 2. Keluwesan sistem 3. Realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pengguna 4. Kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik (Ningsih et al., 2019), (DeLone & McLean, 2003)	Skala Likert 1-5
2	Kualitas Informasi	Kualitas informasi merupakan output dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna (user). (Ningsih et al., 2019), (DeLone & McLean, 2003)	1. Keakuratan 2. Keandalan/relevan 3. Kelengkapan 4. Ketepatan 5. Kemudahan untuk dimengerti	Skala Likert 1-5

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional Variabel	Indikator Penelitian	Skala Likert
			(Ningsih et al., 2019), (DeLone & McLean, 2003)	
3	Kualitas Layanan	Menilai kualitas dukungan yang diberikan oleh tim IT atau layanan pendukung lainnya. (Ningsih et al., 2019), (DeLone & McLean, 2003)	1. Kecepatan respon 2. Kepastian pelayanan 3. Keandalan (Ningsih et al., 2019), (DeLone & McLean, 2003)	Skala Likert 1-5
4	Penggunaan	Mengukur sejauh mana sistem informasi digunakan oleh pengguna. (DeLone & McLean, 2003)	1. <i>Frequency of use</i> 2. <i>Intention to use</i> 3. <i>Number of function or feature used</i> (DeLone & McLean, 2003)	Skala Likert 1-5
5	Kepuasan Pengguna	Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. (Ningsih et al., 2019), (DeLone & McLean, 2003)	1. Efisiensi 2. Keefektifan 3. Kepuasan (Ningsih et al., 2019), (DeLone & McLean, 2003)	Skala Likert 1-5
6	Manfaat Bersih	Dampak dari keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi. (DeLone & McLean, 2003)	1. Keefektifan pengambilan keputusan 2. Efektifitas kerja 3. Performa pekerjaan 4. Produktivitas 5. Kemudahan kerja (DeLone & McLean, 2003)	Skala Likert 1-5

F. Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares – Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.

1. Evaluasi *Outer Model*: untuk menguji validitas dan reliabilitas indikator.
 - a) Uji validitas konvergen : diukur dengan loading factor (> 0,70) dan AVE (> 0,50) (Setiabudhi et al., 2024).
 - b) Uji validitas diskriminan : diukur dengan Fornell-Larcker Criterion dan Cross Loading. Konstruk valid jika AVE lebih besar dari korelasi antar konstruk (Setiabudhi et al., 2024).
 - c) Uji reliabilitas konstruk : diukur dengan *Composite Reliability* (> 0,70) dan *Cronbach's Alpha* (> 0,60) (Setiabudhi et al., 2024).

2. Evaluasi *Inner Model*: untuk menguji hubungan antar konstruk laten.
- a) *R-Square* (R^2) : untuk mengukur kekuatan model (0,75 = kuat, 0,50 = sedang, 0,25 = lemah) (Setiabudhi et al., 2024).
 - b) Uji Hipotesis: menggunakan teknik *bootstrapping*.
T-Statistic : signifikan jika $> 1,96$ ($\alpha = 5\%$) (Setiabudhi et al., 2024).
P-Value : signifikan jika $< 0,05$ (Setiabudhi et al., 2024).
Path Coefficient : menunjukkan arah dan kekuatan hubungan antar konstruk (Setiabudhi et al., 2024).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Diponegoro (UNDIP), yang telah mengimplementasikan sistem informasi dalam pengelolaan keuangan, khususnya pada proses realisasi anggaran. Sistem ini digunakan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas di berbagai fakultas dan unit kerja. Fokus penelitian adalah mengevaluasi keberhasilan penggunaan sistem informasi tersebut dengan melibatkan pengguna aktif dari seluruh unit di lingkungan universitas. Jumlah responden dalam penelitian ini terlihat pada tabel berikut:

Tabel 3: Perolehan Sampel Penelitian

Keterangan	Jumla	Persentas
	h	e
Kuesioner yang disebar	92	100%
Kuesioner yang kembali	87	94.6%
Kuesioner yang dapat diolah	87	94.6%
Kuesioner yang tidak kembali	5	5.4%
Kuesioner yang tidak dapat diolah	0	0%

Sumber: Data primer, 2025

Jumlah responden sebanyak 87 orang. Dari total 92 kuesioner yang disebar, hanya 87 yang kembali dan dapat diolah sesuai pada tabel 4.1. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui *google form* dan *hardfile* pada tanggal 4 hingga 13 Agustus 2025. Karakteristik responden dilihat dari jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan unit kerja.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil dari analisis karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 4: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	32	36,8%
2	Perempuan	55	63,2%
Total		87	100%

Sumber : Data primer, 2025

Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa dari total 87 responden, mayoritas adalah perempuan. Sebanyak 55 responden (63,2%) berjenis kelamin perempuan, sedangkan 32 responden (36,8%) adalah laki-laki. Komposisi ini mengindikasikan bahwa pengguna Sistem Informasi Realisasi Anggaran di lingkungan Universitas Diponegoro didominasi oleh perempuan. Hal ini kemungkinan berkaitan dengan kecenderungan bahwa posisi pengelola administrasi keuangan di fakultas maupun unit kerja lebih banyak diisi oleh perempuan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Hasil dari analisis karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 5: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	Diploma	16	18,4%
2	S1	62	71,3%
3	S2	8	9,2%
4	S3	1	1,1%
Total		87	100%

Sumber : Data primer, 2025

Berdasarkan hasil analisis karakteristik responden menurut tingkat pendidikan terakhir, mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki latar belakang pendidikan sarjana (S1), yaitu sebanyak 62 orang atau 71,3% dari total 87 responden. Sebanyak 16 responden (18,4%) berpendidikan Diploma, 8 responden (9,2%) berpendidikan S2, dan hanya 1 responden (1,1%) yang memiliki pendidikan S3. Komposisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna Sistem Informasi Realisasi Anggaran di lingkungan Universitas Diponegoro memiliki pemahaman akademik yang cukup dalam pengelolaan administrasi keuangan dan penggunaan sistem informasi.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja

Hasil dari analisis karakteristik responden berdasarkan unit kerja disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 6: Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja

No	Unit Kerja	Frekuensi	Persentase
1	Fakultas Hukum	2	2,30%
2	Fakultas Ekonomika dan Bisnis	5	5,75%
3	Fakultas Teknik	5	5,75%
4	Fakultas Kedokteran	6	6,90%
5	Fakultas Peternakan dan Pertanian	2	2,30%
6	Fakultas Ilmu Budaya	3	3,45%
7	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	4	4,60%
8	Fakultas Sains dan Matematika	1	1,15%
9	Fakultas Kesehatan Masyarakat	3	3,45%
10	Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan	3	3,45%

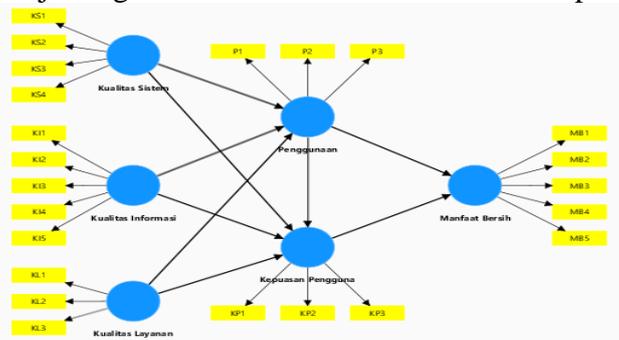
11	Fakultas Psikologi	3	3,45%
12	Sekolah Pascasarjana	1	1,15%
13	Sekolah Vokasi	1	1,15%
14	Sukpa Wakil Rektor 1	2	2,30%
15	Sukpa Wakil Rektor 2	7	8,05%
16	Sukpa Wakil Rektor 3	5	5,75%
17	Sukpa Wakil Rektor 4	4	4,60%
18	Rumah Sakit Nasional Diponegoro (RSND)	3	3,45%
19	Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM)	3	3,45%
20	Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan (LP2MP)	2	2,30%
21	Majelis Wali Amanat (MWA)	3	3,45%
22	Satuan Pengawas Internal	1	1,15%
23	Badan Pengelola Kampus di luar Kampus Utama (BPKDKU)	3	3,45%
24	Badan Perencanaan dan Pengembangan (BPP)	2	2,30%
25	Badan Pengelola Kampus Jepara	2	2,30%
26	Badan Pengelola Usaha Bisnis Komersial dan Analisis Risiko	3	3,45%
27	Verifikator	8	9,20%
Total		87	100%

Sumber : Data primer, 2025

Seluruh responden dalam penelitian ini berjumlah 87 orang dan berasal dari bagian keuangan di berbagai fakultas serta unit kerja di Universitas Diponegoro. Karena mereka memiliki tanggung jawab langsung dalam pengelolaan, pencatatan, dan pelaporan realisasi anggaran, maka mereka dianggap sebagai sumber informasi yang relevan dan kompeten dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi Sistem Informasi Realisasi Anggaran. Meskipun berasal dari bidang kerja yang sama, keberagaman unit kerja yang diwakili memberikan variasi pengalaman dan sudut pandang, sehingga hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif dan bermanfaat untuk pengembangan sistem ke depan.

B. Analisis Data

Berikut disajikan gambar model variabel laten dalam penelitian ini.



Gambar 4: Model Laten Variabel Penelitian

Sumber: Data yang diolah, 2025

1. Uji Validitas dan Reliabilitas (Evaluasi *Outer Model*)

Dalam outer model, terdapat tiga jenis pengujian utama yang dilakukan, yaitu validitas konvergen, validitas diskriminan, dan uji reliabilitas konstruk.

a) Validitas Konvergen

Validitas konvergen memiliki dua kriteria nilai yang dapat dievaluasi, yaitu menggunakan nilai *loading factor* atau nilai *Average Variance Extracted (AVE)*. Adapun hasil validitas konvergen tahap pertama dalam penelitian pada tabel 7 berikut.

Tabel 7: Hasil Loading Factor Uji Validitas Konvergen

	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Manfaat Bersih	Penggunaan	Keterangan
KI1		0.730					Valid
KI2		0.809					Valid
KI3		0.894					Valid
KI4		0.898					Valid
KI5		0.808					Valid
KL1			0.780				Valid
KL2			0.873				Valid
KL3			0.853				Valid
KP1	0.884						Valid
KP2	0.913						Valid
KP3	0.823						Valid
KS1				0.834			Valid
KS2				0.800			Valid
KS3				0.851			Valid
KS4				0.888			Valid
MB1					0.838		Valid
MB2					0.914		Valid
MB3					0.804		Valid
MB4					0.883		Valid
MB5					0.901		Valid
P1						0.917	Valid
P2						0.917	Valid
P3						0.908	Valid

Sumber : Data yang diolah, 2025

Seluruh variabel dalam pengujian memiliki nilai *loading factor* di atas 0,7, sehingga dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa indikator yang digunakan mampu mengukur konstruk dengan baik dan mendukung validitas model pengukuran. Berikut juga disajikan untuk nilai AVE.

Tabel 8: Hasil AVE Uji Validitas Konvergen

	Average variance extracted (AVE)	Keterangan
Kepuasan Pengguna	0.764	Valid
Kualitas Informasi	0.689	Valid
Kualitas Layanan	0.700	Valid
Kualitas Sistem	0.712	Valid
Manfaat Bersih	0.755	Valid
Penggunaan	0.835	Valid

Sumber : Data yang diolah, 2025

Seluruh variabel yang diuji memiliki nilai $\geq 0,5$, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel tersebut memenuhi kriteria valid.

b) Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dapat dilihat pada nilai *cross loading* dan *Fornell-Larcker*. Hasil dari *cross loading* sebagaimana pada tabel 4.7 di bawah ini.

Tabel 9: Hasil Cross Loading Uji Validitas Diskriminan

	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Manfaat Bersih	Penggunaan	Keterangan
KP1	0.884	0.529	0.571	0.551	0.764	0.635	Valid
KP2	0.913	0.541	0.529	0.545	0.783	0.731	Valid
KP3	0.823	0.761	0.592	0.585	0.644	0.595	Valid
KI1	0.390	0.730	0.444	0.479	0.299	0.285	Valid
KI2	0.618	0.809	0.594	0.660	0.630	0.545	Valid
KI3	0.636	0.894	0.602	0.708	0.579	0.508	Valid
KI4	0.635	0.898	0.622	0.746	0.591	0.570	Valid
KI5	0.543	0.808	0.574	0.659	0.517	0.416	Valid
KL1	0.415	0.571	0.780	0.419	0.334	0.391	Valid
KL2	0.492	0.525	0.873	0.472	0.381	0.452	Valid
KL3	0.657	0.627	0.853	0.683	0.578	0.609	Valid
KS1	0.508	0.662	0.609	0.834	0.561	0.453	Valid
KS2	0.485	0.649	0.496	0.800	0.513	0.459	Valid
KS3	0.570	0.611	0.573	0.851	0.636	0.583	Valid
KS4	0.587	0.765	0.519	0.888	0.658	0.523	Valid
MB1	0.739	0.603	0.485	0.623	0.838	0.656	Valid
MB2	0.732	0.631	0.539	0.642	0.914	0.615	Valid
MB3	0.692	0.532	0.438	0.636	0.804	0.634	Valid
MB4	0.748	0.514	0.467	0.583	0.883	0.604	Valid
MB5	0.725	0.542	0.401	0.582	0.901	0.607	Valid
P1	0.629	0.409	0.475	0.435	0.649	0.917	Valid
P2	0.644	0.533	0.514	0.556	0.644	0.917	Valid
P3	0.768	0.623	0.633	0.641	0.671	0.908	Valid

Sumber : Data yang diolah, 2025

Hasil uji *convergent validity* dan *discriminant validity* menunjukkan bahwa semua indikator valid, menandakan bahwa model memiliki kecocokan yang baik serta mampu membedakan konstruk secara efektif. Dengan demikian, alat ukur dalam penelitian ini dinyatakan valid. Berikut hasil dari pengujian *Fornell-Larcker*.

Tabel 10: Hasil Fornell-Larcker Uji Validitas Diskriminan

	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Manfaat Bersih	Penggunaan	Keterangan
Kepuasan Pengguna	0.874						Valid
Kualitas Informasi	0.695	0.830					Valid
Kualitas Layanan	0.644	0.691	0.836				Valid
Kualitas Sistem	0.640	0.796	0.650	0.844			Valid
Manfaat Bersih	0.838	0.650	0.537	0.706	0.869		Valid
Penggunaan	0.750	0.578	0.598	0.602	0.717	0.914	Valid

Sumber : Data yang diolah, 2025

Hasil uji validitas diskriminan menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki nilai \sqrt{AVE} yang lebih tinggi dibandingkan korelasi dengan konstruk lainnya, sehingga seluruh konstruk dinyatakan valid.

c) Uji Reliabilitas

Reliabilitas konstruk dapat dilihat pada nilai *Cronbach's Alpha* dan *composite reliability*.

Tabel 11: Hasil Cronbach's Alpha Uji Reliabilitas Konstruk

	Cronbach's alpha	Keterangan
Kepuasan Pengguna	0.845	Reliability
Kualitas Informasi	0.887	Reliability
Kualitas Layanan	0.791	Reliability
Kualitas Sistem	0.865	Reliability
Manfaat Bersih	0.918	Reliability
Penggunaan	0.902	Reliability

Sumber : Data yang diolah, 2025

Seluruh variabel dalam penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,70$, yang menunjukkan tingkat konsistensi internal yang baik. Artinya, setiap indikator mampu mengukur konstruk secara konsisten dan dapat dipercaya.

Berikut hasil dari nilai *Composite Reliability*:

Tabel 12: Hasil *Composite Reliability* Uji Reliabilitas Konstruk

	<i>Composite reliability (rho_c)</i>	Keterangan
Kepuasan Pengguna	0.907	<i>Reliability</i>
Kualitas Informasi	0.917	<i>Reliability</i>
Kualitas Layanan	0.875	<i>Reliability</i>
Kualitas Sistem	0.908	<i>Reliability</i>
Manfaat Bersih	0.939	<i>Reliability</i>
Penggunaan	0.938	<i>Reliability</i>

Sumber : Data yang diolah, 2025

Seluruh variabel dalam penelitian memiliki nilai *Composite Reliability* $\geq 0,70$, yang menunjukkan konsistensi internal yang baik. Artinya, instrumen penelitian dapat dipercaya untuk menghasilkan data yang akurat dan stabil, serta telah memenuhi kriteria reliabilitas dalam analisis PLS-SEM.

2. Evaluasi inner model

Inner model dalam PLS-SEM merepresentasikan hubungan antar variabel laten serta dianalisis untuk menilai kekuatan serta signifikansi hubungan tersebut. Proses evaluasinya meliputi nilai *R-Square* dan uji hipotesis.

a) *R-Square* (R^2)

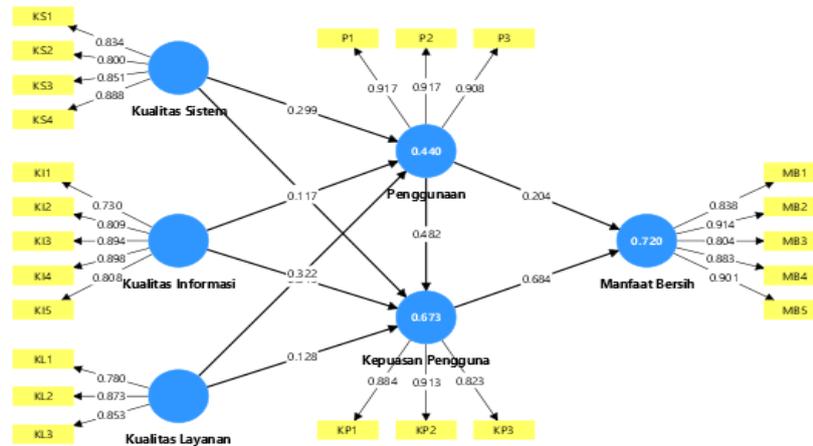
Berikut nilai *R-Square* (R^2) dari penelitian ini.

Tabel 13: Tabel Hasil Uji *R-Square* (R^2)

	R-square	Keterangan
Kepuasan Pengguna	0.673	Valid
Manfaat Bersih	0.720	Valid
Penggunaan	0.440	Valid

Sumber : Data yang diolah, 2025

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel **kepuasan pengguna** memiliki nilai R^2 sebesar **0,673**, yang berarti 67,3% variabilitasnya dijelaskan oleh variabel independen dalam model, menunjukkan hubungan yang kuat. Variabel **manfaat bersih** memiliki nilai R^2 sebesar **0,720**, juga menunjukkan hubungan yang kuat karena 72% variabilitasnya dijelaskan oleh model. Sementara itu, variabel **penggunaan** memiliki nilai R^2 sebesar **0,440**, yang menunjukkan hubungan sedang (moderate), karena 44% variabilitasnya dijelaskan oleh variabel independen, dan sisanya oleh faktor lain di luar model. Berikut disajikan gambar output PLS SEM *Algorithm* untuk melihat R^2 model penelitian.



Gambar 5: Laten Variabel Penelitian dengan Nilai R²

Sumber: Data yang diolah, 2025

b) Uji Hipotesis

Berikut hasil *bootstrapping* dalam penelitian ini.

Table 14: Hasil Path Coefficient Bootstrapping

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ((O/STDEV))	P values	Kesimpulan
Kualitas Sistem -> Penggunaan	0.299	0.298	0.181	1.657	0.098	H1 = Ditolak
Kualitas Informasi -> Penggunaan	0.117	0.116	0.155	0.754	0.451	H2 = Ditolak
Kualitas Layanan -> Penggunaan	0.322	0.328	0.134	2.409	0.016	H3 = Diterima
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna	0.016	0.030	0.114	0.142	0.887	H4 = Ditolak
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	0.315	0.310	0.104	3.037	0.002	H5 = Diterima
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna	0.128	0.128	0.102	1.261	0.207	H6 = Ditolak

Penggunaan -> Kepuasan Pengguna	0.482	0.473	0.106	4.553	0.000	H7 = Diterima
Penggunaan -> Manfaat Bersih	0.204	0.202	0.082	2.489	0.013	H8 = Diterima
Kepuasan Pengguna -> Manfaat Bersih	0.684	0.689	0.082	8.386	0.000	H9 = Diterima

Sumber : Data yang diolah, 2025

Berdasarkan hasil pengujian inner model menggunakan PLS-SEM pada tabel di atas, dapat dijelaskan hubungan antar variabel laten sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan
Koefisien jalur sebesar 0,299 dengan *t-statistic* 1,657 dan *p-value* 0,098 menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas sistem dan penggunaan, namun hubungan tersebut tidak signifikan secara statistik.
2. Pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan
Koefisien jalur sebesar 0,117 dengan *t-statistic* 0,754 dan *p-value* 0,451 menunjukkan hubungan positif antara kualitas informasi dan penggunaan, namun tidak signifikan secara statistik.
3. Pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan
Koefisien jalur sebesar 0,322 dengan *t-statistic* 2,409 dan *p-value* 0,016 menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan dan penggunaan sistem.
4. Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna
Koefisien jalur sebesar 0,016 dengan *t-statistic* 0,142 dan *p-value* 0,887 menunjukkan hubungan positif namun tidak signifikan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna.
5. Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna
Koefisien jalur sebesar 0,315 dengan *t-statistic* 3,037 dan *p-value* 0,002 menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna.
6. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna
Koefisien jalur sebesar 0,128 dengan *t-statistic* 1,261 dan *p-value* 0,207 menunjukkan hubungan positif namun tidak signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna.
7. Pengaruh penggunaan terhadap kepuasan pengguna
Koefisien jalur sebesar 0,482 dengan *t-statistic* 4,553 dan *p-value* 0,000 menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara penggunaan sistem dan kepuasan pengguna.

8. Pengaruh penggunaan terhadap manfaat bersih
Koefisien jalur sebesar 0,204 dengan *t-statistic* 2,489 dan *p-value* 0,013 ($< 0,05$) menunjukkan hubungan positif dan signifikan.
9. Pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih
Koefisien jalur sebesar 0,684 dengan *t-statistic* 8,386 dan *p-value* 0,000 ($< 0,05$) menunjukkan hubungan positif dan signifikan.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap penggunaan Sistem Informasi Realisasi Anggaran. Meskipun sistem memiliki performa baik, keandalan tinggi, dan mudah diakses, hal ini belum cukup kuat secara statistik untuk meningkatkan frekuensi penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor lain seperti kebutuhan informasi, kebijakan organisasi, atau intensitas tugas lebih dominan dalam memengaruhi penggunaan.

Menurut model DeLone & McLean (2003), kualitas sistem mencakup aspek kemudahan penggunaan, kecepatan, keandalan, dan keamanan, yang secara teoritis seharusnya mendorong penggunaan sistem. Namun, dalam konteks penggunaan yang bersifat wajib (*mandatory use*) seperti di UNDIP, kualitas sistem hanya menjadi prasyarat, bukan faktor utama pendorong penggunaan. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Kholis et al., 2020) dan (Santoso et al., 2022), namun berbeda dengan hasil (Puspitasari et al., 2020), (Pangestu et al., 2023), (Azizah et al., 2021) dan (Nicola et al., 2022) yang menemukan pengaruh signifikan. Perbedaan ini kemungkinan disebabkan oleh perbedaan konteks organisasi dan karakteristik responden. Dengan demikian, meskipun penting, kualitas sistem bukanlah determinan utama penggunaan dalam penelitian ini.

2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap penggunaan. Meskipun informasi yang dihasilkan sistem akurat, relevan, dan tepat waktu, hal tersebut tidak secara langsung meningkatkan intensitas penggunaan. Hal ini disebabkan oleh sifat penggunaan sistem yang wajib (*mandatory use*), sehingga pengguna tetap mengakses sistem karena tuntutan pekerjaan, bukan karena persepsi terhadap kualitas informasi.

Secara teoretis, menurut (DeLone & McLean, 2003), kualitas informasi yang baik seharusnya mendorong penggunaan sistem. Namun, dalam konteks ini, faktor seperti kebijakan organisasi dan beban kerja lebih dominan. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Kholis et al., 2020) dan (Satriya et al., 2023) yang menyatakan bahwa dalam sistem wajib, kualitas informasi tidak selalu menjadi penentu utama penggunaan. Sebaliknya, hasil ini berbeda dengan penelitian (Ningsih et al., 2019), (Puspitasari et al., 2020), (Azizah et al., 2021), (Nicola et al., 2022) dan (Santoso et al., 2022) yang menemukan pengaruh signifikan. Perbedaan ini mencerminkan variasi konteks organisasi dan peran pengguna dalam sistem.

3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan Sistem Informasi Realisasi Anggaran. Artinya, semakin baik layanan yang diberikan—seperti kecepatan respons, kompetensi teknis, dan ketersediaan bantuan—semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan sistem oleh pengguna. Layanan yang responsif dan andal menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan, serta mendorong penggunaan sistem secara konsisten.

Menurut DeLone & McLean (2003), kualitas layanan merupakan salah satu dimensi penting dalam keberhasilan sistem informasi, mencakup aspek keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati. Dukungan teknis yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan motivasi pengguna dalam memanfaatkan sistem. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Puspitasari et al., 2020), (Pangestu et al., 2023), (Satriya et al., 2023), dan (Ardiansyah et al., 2024) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berperan penting dalam meningkatkan penggunaan sistem. Namun, berbeda dengan hasil (Ningsih et al., 2019), (Kholis et al., 2020), dan (Azizah et al., 2021) yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan. Perbedaan ini menunjukkan bahwa konteks organisasi dan pengalaman pengguna dapat memengaruhi peran kualitas layanan dalam mendorong penggunaan sistem.

4. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Meskipun sistem memiliki kinerja teknis yang baik, kemudahan penggunaan, dan keandalan, pengaruhnya belum cukup kuat untuk meningkatkan kepuasan secara nyata. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna lebih dipengaruhi oleh manfaat langsung dari sistem, seperti efisiensi kerja dan relevansi informasi, dibandingkan aspek teknis semata.

Menurut DeLone & McLean (2003), kualitas sistem merupakan faktor fundamental dalam keberhasilan sistem informasi, mencakup kemudahan penggunaan, kecepatan, keandalan, fleksibilitas, dan keamanan. Secara teori, kualitas sistem yang tinggi seharusnya meningkatkan kepuasan, namun dalam konteks penggunaan yang bersifat wajib, seperti di Universitas Diponegoro, kepuasan lebih ditentukan oleh manfaat praktis yang dirasakan. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Kafrawi et al., 2022), (Kholis et al., 2020), dan (Santoso et al., 2022) yang menyatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Namun, berbeda dengan hasil penelitian (Ningsih et al., 2019), (Atnadhiaz et al., 2024), (Gustyari et al., 2022), (Puspitasari et al., 2020), (Pangestu et al., 2023), (Ardiansyah et al., 2024), (Azizah et al., 2021), (Nicola et al., 2022), (Rahayu Saputri et al., 2024) dan (Sumail et al., 2024) yang menemukan pengaruh signifikan. Perbedaan ini menunjukkan bahwa konteks organisasi dan kebutuhan pengguna memengaruhi peran kualitas sistem. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem tetap penting, terutama dalam aspek keamanan, keandalan, dan minimisasi kesalahan, agar sistem dapat memenuhi harapan pengguna secara optimal.

5. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, semakin akurat, relevan, lengkap, dan tepat waktu informasi yang dihasilkan sistem, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Informasi yang berkualitas membantu pengguna dalam pengambilan keputusan dan meningkatkan efisiensi kerja, sehingga menciptakan persepsi positif terhadap sistem.

Menurut DeLone & McLean (2003), kualitas informasi merupakan dimensi utama dalam keberhasilan sistem informasi karena berkaitan langsung dengan kepuasan pengguna. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Ningsih et al., 2019), (Atnadhiaz et al., 2024), (Kafrawi et al., 2022), (Gustyari et al., 2022), (Puspitasari et al., 2020), (Satriya et al., 2023), (Azizah et al., 2021) dan (Nicola et al., 2022) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Namun, berbeda dengan hasil (Kholis et al., 2020), (Pangestu et al., 2023), dan (Ardiansyah et al., 2024) yang tidak menemukan pengaruh signifikan. Perbedaan ini menunjukkan bahwa konteks organisasi dan kebutuhan informasi pengguna menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan.

6. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, meskipun layanan seperti bantuan teknis, kecepatan respons, dan kompetensi petugas dapat meningkatkan kenyamanan, pengaruhnya belum cukup kuat untuk secara nyata meningkatkan kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna lebih banyak ditentukan oleh manfaat langsung dari sistem, seperti kualitas informasi dan kemudahan menyelesaikan pekerjaan.

Menurut DeLone & McLean (2003), kualitas layanan merupakan dimensi penting dalam keberhasilan sistem informasi, mencakup dukungan teknis, pelatihan, dan bantuan yang responsif. Namun, dalam konteks penggunaan sistem yang bersifat wajib, seperti di Universitas Diponegoro, kualitas layanan belum menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Ningsih et al., 2019), (Atnadhiaz et al., 2024), dan (Ardiansyah et al., 2024) yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Namun, berbeda dengan hasil (Kafrawi et al., 2022), (Gustyari et al., 2022), (Kholis et al., 2020), (Puspitasari et al., 2020), (Satriya et al., 2023), (Azizah et al., 2021), (Nicola et al., 2022), dan (Rahayu Saputri et al., 2024) yang menemukan pengaruh signifikan. Perbedaan ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan sangat bergantung pada konteks penggunaan sistem dan karakteristik organisasi.

7. Pengaruh Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin sering dan optimal sistem digunakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan, karena pengguna menjadi lebih terbiasa, percaya diri, dan merasakan manfaat langsung dari sistem dalam mendukung pekerjaan mereka. Hasil ini mendukung model keberhasilan sistem informasi DeLone & McLean (2003),

yang menyatakan bahwa penggunaan merupakan salah satu determinan utama kepuasan pengguna. Intensitas dan kualitas penggunaan berkontribusi pada terciptanya pengalaman positif dan nilai tambah bagi pengguna.

Hasil ini juga sejalan dengan penelitian (Ningsih et al., 2019), (Gustyari et al., 2022), (Kholis et al., 2020), (Puspitasari et al., 2020), (Ardiansyah et al., 2024), (Azizah et al., 2021), (Nicola et al., 2022) dan (Santoso et al., 2022) yang menemukan pengaruh signifikan penggunaan terhadap kepuasan. Namun, berbeda dengan (Pangestu et al., 2023) dan (Sumail et al., 2024) yang menyatakan pengaruh negatif. Perbedaan ini menunjukkan bahwa konteks penggunaan dan karakteristik organisasi memengaruhi hubungan antara penggunaan dan kepuasan.

8. Pengaruh Penggunaan Terhadap Manfaat Bersih

Penggunaan sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dirasakan pengguna. Semakin optimal dan intensif sistem digunakan, semakin besar manfaat seperti efisiensi kerja, efektivitas proses, penghematan waktu, dan peningkatan kualitas kinerja. Sistem berfungsi tidak hanya sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis organisasi.

Hasil ini sejalan dengan model DeLone & McLean (2003), yang menyatakan bahwa tingkat penggunaan merupakan faktor penting dalam menghasilkan manfaat bersih. Penggunaan yang sering meningkatkan pemahaman pengguna terhadap fitur dan manfaat sistem. Hasil serupa ditemukan dalam penelitian oleh (Puspitasari et al., 2020), (Pangestu et al., 2023), (Satriya et al., 2023), (Ardiansyah et al., 2024), (Azizah et al., 2021), dan (Santoso et al., 2022). Namun, berbeda dengan penelitian oleh (Ningsih et al., 2019) dan (Kholis et al., 2020) yang menyatakan bahwa penggunaan sistem tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih.

9. Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat Bersih

Kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif yang sangat signifikan terhadap manfaat bersih dari sistem informasi. Semakin tinggi kepuasan pengguna, semakin besar manfaat yang diperoleh, seperti efisiensi kerja, efektivitas pengambilan keputusan, dan peningkatan kualitas kinerja. Kepuasan mencerminkan penerimaan dan keyakinan bahwa sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna.

Hasil ini konsisten dengan model DeLone & McLean (2003), yang menempatkan kepuasan pengguna sebagai faktor kunci dalam menghasilkan manfaat bersih. Kepuasan tidak hanya menjadi hasil akhir, tetapi juga berperan sebagai katalisator peningkatan nilai sistem. Hasil ini didukung oleh berbagai penelitian sebelumnya, seperti oleh (Ningsih et al., 2019), (Atnadhiaz et al., 2024), (Kholis et al., 2020), (Puspitasari et al., 2020), (Pangestu et al., 2023), (Satriya et al., 2023), (Ardiansyah et al., 2024), (Azizah et al., 2021), (Nicola et al., 2022) dan (Santoso et al., 2022). Namun, berbeda dengan hasil (Rahayu Saputri et al., 2024) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis menggunakan metode PLS-SEM, dapat disimpulkan bahwa implementasi Sistem Informasi Realisasi Anggaran di Universitas Diponegoro secara umum berjalan cukup berhasil dan memberikan manfaat nyata bagi penggunaannya. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan seluruh indikator dinyatakan valid dan reliabel, sehingga instrumen yang digunakan layak untuk mengukur variabel penelitian.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hipotesis pertama ditolak, yaitu kualitas sistem berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap penggunaan sistem. Artinya, meskipun kualitas sistem yang baik cenderung meningkatkan penggunaan, pengaruhnya tidak cukup kuat secara statistik.
2. Hipotesis kedua ditolak, yaitu kualitas informasi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap penggunaan sistem. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang akurat dan relevan belum cukup mendorong peningkatan penggunaan, kemungkinan karena faktor kebiasaan kerja atau tuntutan tugas lebih dominan,
3. Hipotesis ketiga diterima, yaitu kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem. Artinya, dukungan layanan seperti bantuan teknis, respons cepat, dan pendampingan berpengaruh nyata dalam meningkatkan tingkat penggunaan sistem.
4. Hipotesis keempat ditolak, yaitu kualitas sistem berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem berkualitas dapat meningkatkan kepuasan, pengaruhnya tidak dominan dibandingkan faktor lain seperti kualitas layanan atau informasi.
5. Hipotesis kelima diterima, yaitu kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, semakin akurat, relevan, dan mutakhir informasi yang disajikan, semakin tinggi kepuasan pengguna terhadap sistem.
6. Hipotesis keenam ditolak, yaitu kualitas layanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang baik belum tentu secara langsung meningkatkan kepuasan, kemungkinan karena pengguna lebih menghargai kualitas informasi yang dihasilkan sistem.
7. Hipotesis ketujuh diterima, yaitu penggunaan sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, semakin sering dan optimal sistem digunakan, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pengguna.
8. Hipotesis kedelapan diterima, yaitu penggunaan sistem berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem yang baik memberikan dampak nyata terhadap efisiensi kerja, efektivitas proses, dan pencapaian tujuan organisasi.
9. Hipotesis kesembilan diterima, yaitu kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih. Artinya, semakin puas pengguna terhadap sistem, semakin besar manfaat nyata yang dirasakan, baik secara individu maupun organisasi

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, F. H., Elfiswandi, & Pratiwi, H. (2024). Analisa Kesuksesan Sistem Absensi Online dengan Pendekatan Model DeLone and McLean pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Santhet: Jurnal Sejarah, Pendidikan Dan Humaniora*, 8(2), 12575–12588. <https://doi.org/10.36526/js.v3i2.4334>
- Atnadhiaz, D. A., Komara, M. A., & Kaniawulan, I. (2024). Analisis Kesuksesan Sistem Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kabupaten Purwakarta dengan Menggunakan Pendekatan Model DeLone & McLean. *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 9(2), 683–692. <https://doi.org/10.29100/jupi.v9i2.4504>
- Azizah, A. H., Sandfreni, S., & Ulum, M. B. (2021). Analisis Efektivitas Penggunaan Portal Resmi Merdeka Belajar Kampus Merdeka Menggunakan Model DeLone and McLean. *Sebatik*, 25(2), 303–310. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v25i2.1671>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- 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. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Gustyari, W., Priantana, R. D., & Saputra, D. S. (2022). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah (Simda) Berdasarkan Model DeLone Dan McLean 2003 (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Langsa). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 7(1), 56–65. <https://doi.org/10.24815/jimeka.v7i1.20218>
- Kafrawi, S., Firmansyah, R., Hartono, R., & Budiman, K. (2022). Evaluasi Sistem Informasi Keuangan Universitas Negeri Semarang dengan Pendekatan DeLone dan McLean. *Capital: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 5(2), 86. <https://doi.org/10.25273/capital.v5i2.12016>
- Kholis, A., Husrizalsyah, D., & Pramana, A. (2020). Analisis Model DeLone and McLean pada Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pemerintah Kota Medan. *JIMEA / Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 4(2), 1–13. <https://doi.org/https://doi.org/10.31955/mea.v4i2.362>
- Nicola, W., Suryanto, T. L. M., & Faroqi, A. (2022). DeLone and McLean Sebagai Model Pengukuran Layanan Informasi Tanggap Covid-19. *Jutisi : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 11(2), 371. <https://doi.org/10.35889/jutisi.v11i2.838>
- Ningsih, V. Y., Hakim, A., & Wanto, A. H. (2019). Kesuksesan Sistem Informasi

-
- Rencana Kerja dan Anggaran (SIREKA) Menggunakan Model DeLone & McLean (Studi pada Universitas Brawijaya). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 5(2), 135–145. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2019.005.02.1>
- Pangestu, I. D., Fahrullah, F., & Sari, N. W. W. (2023). Evaluasi kesuksesan penggunaan sistem informasi accurate menggunakan delone and mclean models. *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, 4(1), 7–14. <https://doi.org/10.37859/coscitech.v4i1.4033>
- Puspitasari, T., Kusumawati, A., & Sujarwoto, S. (2020). Aplikasi Model DeLone and McLean untuk Mengukur Keberhasilan Sistem Informasi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat di Universitas Brawijaya. *JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS*, 10(1), 94–104. <https://doi.org/10.21456/vol10iss1pp94-104>
- Rahayu Saputri, Mellya Embun Baining, & Khairiyani Khairiyani. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Manfaat Bersih Aplikasi Mobile Banking Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna. *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 126–138. <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v17i1.1801>
- Santoso, H., Akbar, Z., & Helmina. (2022). Analisis Sistem Informasi Keberhasilan WebsiteSiap PPDB Online Dinas Pendidikan Provinsi Jambi Dengan Metode Delone And Mclean. *Jurnal Informatika, Sistem Informasi Dan Kehutanan (FORSINTA)*, 1(2), 70–82. <https://doi.org/10.53978/jfsa.v2i1> | <https://jurnal.umjambi.ac.id/JFSA>
- Satriya, I. B., Suryanto, T. L. M., & Safitri, E. M. (2023). Analisis Pengaruh Kesuksesan Sistem Informasi Mahasiswa Menggunakan Model DeLone and McLean. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 12(1), 41–52. <https://doi.org/10.35889/jutisi.v12i1.1012>
- Setiabudhi, H., Suwono, Setiawan, Y. A., & Karim, S. (2024). Analisis Data Kuantitatif dengan SmartPLS4. In I. P. H. H. Duari (Ed.), *Ebooks.Borneonovelty.Com*. Borneo Novelty Publishing. <https://ebooks.borneonovelty.com/media/publications/588838-analisis-data-kuantitatif-dengan-smartpl-29069ce4.pdf?>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (87th ed.). CV. Alfabeta.
- Sumail, L. O., Ridjal, S., & Deni. (2024). Memahami Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna SAKTI Terhadap Kualitas Laporan Keuangan: Perspektif Model Delone dan McLean. *Jambure Economic Education Journal*, 6(2), 288–304. <https://doi.org/10.37479/jeej.v6i2.24846>