

**ANTESEDEN DAN KONSEKUENSI KEPUASAN PENGGUNA DALAM
PENGUKURAN KESUKSESAN IMPLEMENTASI SISTEM APLIKASI
KEUANGAN TINGKAT INSTANSI (SAKTI)
(Studi Empiris pada Kantor Satuan Kerja di Provinsi Daerah Istimewa
Yogyakarta)**

***ANTECEDENTS AND CONSEQUENCES OF USER SATISFACTION IN
MEASUREMENT OF THE SUCCESSFUL IMPLEMENTATION OF
INSTITUTION LEVEL FINANCIAL APPLICATION SYSTEM (SAKTI)
(Empirical Study at The Working Unit Offices in Special Region of Yogyakarta)***



Oleh:

EZADHEA CHERRY AURA INTANI

20200420232

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

**ANTESEDEN DAN KONSEKUENSI KEPUASAN PENGGUNA DALAM
PENGUKURAN KESUKSESAN IMPLEMENTASI SISTEM APLIKASI
KEUANGAN TINGKAT INSTANSI (SAKTI)
(Studi Empiris pada Kantor Satuan Kerja di Provinsi Daerah Istimewa
Yogyakarta)**

***ANTECEDENTS AND CONSEQUENCES OF USER SATISFACTION IN
MEASUREMENT OF THE SUCCESSFUL IMPLEMENTATION OF
INSTITUTION LEVEL FINANCIAL APPLICATION SYSTEM (SAKTI)
(Empirical Study at The Working Unit Offices in Special Region of Yogyakarta)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

EZADHEA CHERRY AURA INTANI

20200420232

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ezadhea Cherry Aura Intani

NIM : 20200420232

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“Anteseden dan Konsekuensi Kepuasan Pengguna Dalam Pengukuran Kesuksesan Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) (Studi Empiris pada Kantor Satuan Kerja di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 28 Desember 2023



Ezadhea Cherry Aura Intani

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S. Al-Insyirah Ayat 5-6)

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan itu untuk kebaikan dirinya sendiri”

(Q.S. Al-Ankabut Ayat 6)

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S. Al-Baqarah Ayat 286)

“Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan/diperbuatnya”

(Ali Bin Abi Thalib)

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah”

(Thomas Alva Edison)

“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh”

(Andrew Jackson)

“Work until you dont have to introduce yourself”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin...

Segala puji dan segala syukur kehadiran Allah SWT yang Maha Pemurah, Maha Petunjuk, Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas ridho dan karunia-Nya serta kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sampai tahap akhir. Semoga apa yang penulis kerjakan ini dapat menjadi berkah dan bermanfaat bagi orang lain. Aamiin.

Shalawat serta salam tak lupa akan selalu terjunjung untuk Baginda Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah menjadi suri tauladan terbaik bagi manusia di dunia. Dimana syafa'atnya penulis nantikan nanti di yaumul kiyamah.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada orang yang paling Istimewa, berharga dan berjasa dalam kehidupan penulis, yaitu :

1. Allah Allah SWT sebagai tempat mengadu dan memohon serta yang senantiasa melimpahkan segala nikmat dan karunia kepada penulis sehingga penulis selalu diberikann kelancaran dan kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Imam Tjahjono selaku ayah penulis yang telah memberikan kasih sayang dan dedikasinya selama hidupnya untuk anaknya.
3. Ibu Erna Eko Kristiwi selaku ibu terbaik sepanjang masa yang telah memberikah kasih sayang dan megeorbankan segenap hidupnya untuk membiayai peneliti sampai dengan peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih selalu mendo'akan peneliti tiada henti, memberikan nasihat, pedoman dan arahan kepada peneliti dalam menjalani kehidupan ini.

4. Keluarga besar peneliti seperti Paman, Bibi, Om, Tante, Kakak yang lain yang mungkin tidak bisa disebutkan satu-satu. Terimakasih telah ikut serta membantu peneliti ketika membutuhkan bantuan.
5. Ibu Erni Suryandari, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi. Terimakasih telah memberikan peneliti arahan dan nasihat serta meluangkan waktu untuk melakukan bimbingan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.
6. Sahabat saya Chairunnisa, Gandis, Daffa, Bima, Rangga, Mutiara, Ilma, Novi, Mbak Prima, Ale, Faiz, dan Mbak Juan. Terimakasih selama berada di perkuliahan ini selalu menemani, membantu dan selalu bersedia untuk direpotkan dalam berbagai hal.
7. Teman-teman Sentakamudya Talita, Mbak Kiky, Mbak Lioni, Mbak Pisella, Mas Bagas. Terimakasih telah menjadi teman yang selalu mendukung dan selalu ada untuk penulis di saat suka maupun duka.
8. Partner terbaikku, Lalu Ardi Ansori yang selalu membersamai, mendukung, membantu, dan menghibur. Terima kasih karena tidak pernah melepaskan tangan dan semoga perjalanan yang akan kita lalui bersama diiringi dengan keberkahan dan kebahagiaan.
9. Seluruh teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih sudah berperan penting di kehidupan peneliti untuk membantu peneliti ketika membutuhkan bantuan.
10. Seluruh dosen Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Terimakasih telah mengajarkan peneliti banyak hal dan telah memberikan

banyak sekali ilmu kepada peneliti. Semoga bapak dan ibu selalu diberi kesehatan dan umur yang panjang.

11. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Terimakasih telah menerima saya sebagai bagian dari keluarga muda mendunia, sebagai tempat peneliti untuk berkembang dan berproses selama kurang lebih 4 tahun. Semoga UMY kedepannya lebih baik lagi dan mampu melahirkan sarjana-sarjana hebat.
12. Semua informan penelitian skripsi, kantor satuan kerja (Satker) di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Terimakasih atas keluangannya membantu peneliti dalam pengisian kuesioner. Semoga Allah membalas segala kebaikan bapak dan ibu sekalian.
13. Dan yang terakhir, untuk diri saya sendiri. Terimakasih telah berusaha dan berjuang sejauh ini untuk menyelesaikan segala hal yang harus diselesaikan. Terimakasih karena mampu bertahan sampai detik ini dan mampu mengendalikan diri dari segala tekanan yang ada serta tidak pernah menyerah sesulit apapun prosesnya.

Pada intinya, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah disebutkan diatas maupun kepada yang mungkin tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dalam skripsi ini. Semoga Allah membalas segala kebaikan yang telah dilakukan kepada peneliti dan senantiasa memberikan nikmat sehat dan umur yang panjang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat, hidayah, nikmat, dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “Anteseden dan Konsekuensi Kepuasan Pengguna Dalam Pengukuran Kesuksesan Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) (Studi Empiris pada Kantor Satuan Kerja di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta)”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik penelitian ini dengan harapan bahwa seluruh Kantor Satuan Kerja dapat mengetahui faktor-faktor kesuksesan implementasi suatu sistem informasi sehingga instansi tersebut dapat merumuskan kebijakan dalam meningkatkan penggunaan aplikasi SAKTI secara menyeluruh.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, dan motivasi dari berbagai pihak, diantaranya:

1. Allah SWT yang telah memberikan ilmu, kelancaran, kemudahan, dan kesehatan saya dalam menyelesaikan studi ini;
2. Bapak dan Ibu serta keluarga besar yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Rizal Yaya, M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
4. Ibu Dr. Dyah Ekaari Sekar J, S.E., M.Sc., QIA., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
5. Ibu Erni Suryandari Fathmaningrum, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing saya yang selalu memberikan bimbingan, masukan, dan saran, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar dan maksimal;

6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membagi ilmu yang dimiliki kepada penulis selama proses perkuliahan;
7. Seluruh staff dan pegawai di Kantor Satuan Kerja Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini;
8. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang ikut serta dalam memberikan dorongan, motivasi, arahan, dan nasihat dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi mendapatkan hasil yang lebih baik. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi siapapun yang membacanya.

Yogyakarta, 28 Desember 2023



Ezadhea Cherry Aura Intani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iv
PERNYATAAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian	10
1. Manfaat Teoritis	10
2. Manfaat Praktis.....	10
BAB II. TINJAUAN LITERATUR.....	11
A. Kerangka Teori	11
1. Technology Acceptance Model (TAM)	11
2. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean	12
3. Manfaat Bersih (Net Benefits).....	15
4. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).....	15
5. Kualitas Sistem (System Quality).....	16
6. Kualitas Informasi (Information Quality).....	16
7. Kualitas Layanan (Service Quality)	17

B. Penelitian Terdahulu.....	17
C. Penurunan Hipotesis	20
1. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna	20
2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna	21
3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna	23
4. Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih.....	25
D. Model Penelitian	28
BAB III. METODE PENELITIAN	29
A. Objek dan Subjek Penelitian	29
B. Jenis Data.....	29
C. Teknik Pengambilan Sampel	30
D. Teknik Pengumpulan Data	30
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	31
F. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	44
B. Analisis Statistik Deskriptif.....	47
1. Kualitas Sistem	48
2. Kualitas Informasi	48
3. Kualitas Layanan.....	49
4. Kepuasan Pengguna	50
5. Manfaat Bersih	50
C. Uji Kualitas Data dan Instrumen	51
1. Model Pengukuran (Outer Model).....	51
2. Model Struktural (Inner Model).....	56
D. Pembahasan	60
1. Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna	60
2. Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.....	62
3. Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna	63
4. Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih.....	65
BAB V. KESIMPULAN	67

A. Kesimpulan Penelitian	67
B. Keterbatasan Masalah	67
C. Saran Penelitian	68
D. Implikasi Penelitian	69
1. Implikasi Teoritis	69
2. Implikasi Praktis	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.....	31
Tabel 4.1.....	45
Tabel 4.2.....	45
Tabel 4.3.....	47
Tabel 4.4.....	52
Tabel 4.5.....	53
Tabel 4.6.....	54
Tabel 4.7.....	54
Tabel 4.8.....	56
Tabel 4.9.....	57
Tabel 4.10.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	13
Gambar 2.2.....	28
Gambar 4.1	51

LAMPIRAN

Lampiran 1	76
Lampiran 2	81
Lampiran 3	82
Lampiran 4	83
Lampiran 5	96
Lampiran 6	97
Lampiran 7	100