

Model Struktural untuk Memprediksikan Kepuasan dan Kinerja Pengguna SIKD pada Organisasi Pemerintah di Kalimantan Selatan

Structural Model to Predict Satisfaction and Performance Users of SIKD at Government Organizations in South Kalimantan

Riswan Yudhi Fahrianta¹⁾, Grahita Chandrarin²⁾, Edi Subiyantoro³⁾

¹⁾Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Banjarmasin

^{2),3)}Universitas Merdeka Malang

¹⁾Jl. Brigjend. H. Hasan Basry No.9-11 Banjarmasin, 70123, Telp/Fax: 0511-3304652

^{2),3)}Jl. Terusan Raya Dieng Malang No.59, 65146, Telp/Fax: 0341-582881

riswan@stiei-kayutangi-bjm.ac.id¹⁾, grahitac@unmer.ac.id²⁾, edi_subiyantoro@yahoo.co.id³⁾

Diterima : 07 Mei 2020 || Revisi : 18 Nopember 2020 || Disetujui: 13 April 2021

Abstrak – Kesuksesan adopsi TIK oleh Pemerintah Daerah, khususnya SIKD (Sistem Informasi Keuangan Daerah) membutuhkan evaluasi, karena terdapat beberapa permasalahan terkait sistem tersebut. Beragamnya aplikasi SIKD, keterbatasan kapasitas *server* dan jaringan, keterbatasan personil sumber daya manusia, serta belum adanya bimbingan teknis, memberikan tekanan terhadap kepuasan dan kinerja pengguna. Evaluasi adopsi SIKD dari sudut pandang pengguna dibutuhkan untuk mengeksplorasi konsep-konsep lanjutan pengembangan *e-government*. Penelitian ini dianalisis dengan pendekatan *Partial Least Square* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, norma subjektif, dan kondisi memfasilitasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dan selanjutnya kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja pengguna. Model konseptual yang diuji dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pada kondisi penggunaan TIK diwajibkan oleh organisasi, perilaku kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan memberikan dampak penting kepada kinerja pengguna.

Kata Kunci: penggunaan TIK diwajibkan, kepuasan pengguna, kinerja pengguna, *e-government*.

Abstract – The successful adoption of ICT by local governments still require evaluation because of several issues related to the use and utilization of the SIKD. The variety of SIKD applications, limited server and network capacity, limited human resource personnel, and lack of technical guidance because regulatory changes put pressure on user satisfaction and performance. Academic evaluation of SIKD adoption from the user's perspective is needed to explore advanced concepts of *e-government* development. The research model was analyzed with the *Partial Least Square* (SEM-PLS) approach. The results showed the perceived usefulness, perceived ease of use, subjective norms, and facilitating conditions influenced user satisfaction and subsequently, user satisfaction affected user performance. The conceptual framework tested in this study was able to show that under conditions of ICT mandatory use by organizations, behavioral beliefs influence user satisfaction and have an important impact on user performance.

Keywords: mandatory use of ICT, user satisfaction, user performance, *e-government*

PENDAHULUAN

Penggunaan SIKD sebagai alat bantu berbasis TIK dalam pengelolaan keuangan daerah merupakan kebijakan nasional yang ditujukan untuk meningkatkan efektivitas implementasi berbagai regulasi bidang pengelolaan keuangan daerah di Indonesia berdasarkan asas efisiensi, ekonomis, efektif, transparan, akuntabel dan auditabel. Efektivitas implementasi SIKD pada praktiknya tergantung pada kondisi masing-masing daerah. Dibutuhkan kepedulian tinggi dari Pemda dalam implementasi dan adopsi TIK di masing-masing daerah untuk mencapai tujuan yang diharapkan dalam pengelolaan keuangan daerah. Pemprov Kalimantan

Selatan dan Pemko Banjarmasin dapat dikatakan sukses menerapkan SIKD, sebab meraih opini WTP (Wajar Tanpa Pengecualian) secara berturut-turut dalam periode 2014-2018 dari BPK RI atas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah periode 2013-2017 (BPK RI, 2018). Dasar untuk pemberian opini tersebut adalah kewajaran informasi keuangan yang disajikan dalam laporan keuangan. Untuk mendukung pelaporan keuangan yang andal, salah satu penunjang utama adalah pemanfaatan TIK yang efektif. Pemprov Kalimantan Selatan dan Pemko Banjarmasin menjadi satu-satunya pemerintah daerah di wilayah Kalimantan yang mencapai WTP lima periode berturut-turut pada

levelnya masing-masing. Akan tetapi, klaim kesuksesan adopsi TIK ini bukan merupakan suatu yang sempurna, sebab masih ada beberapa permasalahan terkait pemanfaatan SIKD. Berdasarkan observasi dan wawancara, diidentifikasi beberapa permasalahan, seperti beragamnya aplikasi SIKD yang harus diakses pengguna menjadikan proses *input* data menjadi tidak praktis karena data yang sama harus di *input* kembali ke aplikasi yang lain (*data redundant*), fungsi modul pelaporan yang masih belum optimal sehingga pengguna harus kembali melakukan proses manual untuk membuat laporan, dan keterbatasan kapasitas *server* dan jaringan sehingga pada saat kebutuhan pemakaian tinggi respon *server* dan jaringan menjadi sulit diakses atau bahkan tidak bisa diakses yang berdampak kepada tekanan beban kerja pengguna dan keterlambatan pelaporan. Permasalahan lainnya adalah keterbatasan sumber daya manusia yang mengelola SIKD baik dari sisi jumlah maupun kompetensi karena kebijakan mutasi pimpinan serta belum adanya bimbingan teknis atas penggunaan beberapa aplikasi karena perubahan regulasi dari pemerintah (pusat). Berbagai permasalahan tersebut serta kebutuhan mempertahankan pencapaian kinerja opini audit WTP atas LKPD bagi para pengguna sebagai pengelola keuangan daerah dimungkinkan dapat memberikan tekanan kepada pemanfaatan SIKD dan pengaruhnya terhadap kepuasan dan kinerja pengguna yang sebagian besar proses penyelesaian tugasnya menggunakan TIK. Evaluasi akademis adopsi SIKD tersebut dari sudut pandang pengguna (pegawai pemerintah) dibutuhkan untuk mengeksplorasi konsep-konsep lanjutan pengembangan *e-government*.

Evaluasi adopsi TIK telah menjadi perhatian penting para profesional dan peneliti sistem informasi. Dalam praktik, TIK kontemporer tidak hanya memberikan manfaat finansial, tapi juga memberi manfaat non finansial (Davenport, 2000; Kaplan and Norton, 2000), banyak organisasi telah bergerak melampaui ukuran finansial atas pengukuran untuk mengevaluasi adopsi TIK (Rubin, 2004). Pada penelitian akademis dengan area investigasi yang luas, memunculkan perhatian kepada salah satu area penting, yaitu perilaku pengguna TIK, bahwa di antara semua penyebab potensial yang mungkin bertanggung jawab atas keberhasilan atau kegagalan adopsi TIK, respon pengguna atas interaksinya dengan teknologi telah diakui sebagai salah satu bagian penting yang berkontribusi terhadap kesuksesan adopsi TIK suatu

organisasi (Davis, 1989; Davis et al., 1989; DeLone and McLean, 2016; Galletta and Zhang, 2006; Venkatesh et al., 2003), karena TIK adalah bagian dari perluasan keunikan bahasa, kognisi, afeksi, perilaku, dan komunikasi manusia (Peppard, 2016). Adopsi TIK oleh organisasi juga menjadi semakin canggih, universal, kompleks, dan melibatkan jumlah personil (pengguna TIK) yang semakin banyak dengan konsekuensi investasi tidak murah. Era *enterprise system* dan *networking* yang dipopulerkan sejak 1990an menjadikan TIK yang diadopsi organisasi cenderung diimplementasikan dalam kondisi wajib (*mandatory*) kepada pengguna TIK untuk memaksimalkan kinerja positif dari investasi besar tersebut dan kinerja positif dapat dihasilkan jika TIK efektif digunakan oleh pengguna (Dahlbom, 1996; DeLone and McLean, 2016; Goodhue, 1995; Hou, 2012; Hwang et al., 2015; Kim et al., 2007; Koh et al., 2010; Sun et al., 2009). Penggunaan TIK diwajibkan oleh organisasi adalah pengguna harus menggunakan TIK tertentu (tidak ada pilihan lain) untuk melaksanakan dan mempertahankan pekerjaan pengguna (Brown et al., 2002), sedangkan pada penggunaan TIK tidak diwajibkan (*voluntary*), pengguna memiliki pilihan yang disengaja dalam menggunakan TIK untuk melaksanakan dan mempertahankan pekerjaan (Agarwal and Prasad, 1997; Hartwick and Barki, 1994; Venkatesh, 2000). Tantangan pengelola organisasi terkait adopsi TIK yang diwajibkan kepada pengguna untuk memastikan kesuksesan adopsi TIK adalah penerimaan TIK yang positif oleh pengguna karena adopsi TIK oleh organisasi adalah perubahan dengan masuknya teknologi, sistem, prosedur, dan proses baru ke dalam organisasi. Sisi lain, perubahan oleh organisasi dapat menciptakan rasa ketidakpastian, kehilangan kendali, kurangnya dukungan, dan resistensi pengguna, sehingga pengguna mungkin memiliki sikap negatif terhadap adopsi TIK, namun tetap menggunakan karena memang harus digunakan untuk mempertahankan pekerjaan. Perbedaan antara sikap yang dimiliki pegawai dan perilaku penggunaan aktualnya merupakan peningkatan disonansi kognitif (ketidaknyamanan dengan suasana perubahan) yang dapat menyebabkan konsekuensi yang tidak diinginkan seperti tidak memanfaatkan TIK secara optimal, tingkat kepuasan dan kinerja kerja menurun, sampai dengan kemungkinan tindakan sabotase, yang akhirnya

memberikan dampak negatif kepada organisasi (Brown et al., 2002; Hwang et al., 2015).

Ukuran kesuksesan adopsi TIK berdasarkan respon pengguna mencakup beberapa konsep tak berwujud (Kim et al., 2007), sehingga beberapa peneliti mengembangkan beberapa konsep dan metode pengukuran pengganti yang lebih mudah diukur (DeLone and McLean, 1992). Empat pengukuran pengganti untuk mengukur kesuksesan adopsi TIK yang telah dikenal dan digunakan secara luas pada penelitian sistem informasi berbasis perilaku adalah: (1) niat untuk menggunakan (*intention to use*); (2) perilaku penggunaan (*use behavior*); (3) kepuasan pengguna (*user satisfaction*); dan (4) kinerja pengguna (*user performance*). Sejumlah model teori pengukuran kesuksesan adopsi TIK dengan keluaran model menggunakan satu atau lebih dari pengukuran pengganti tersebut telah diusulkan dan diterapkan dalam berbagai studi empiris untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan adopsi dalam upaya berkontribusi kepada pemahaman, penjelasan, dan prediksi atas manfaat organisasi yang telah mengadopsi TIK kepada para pengguna.

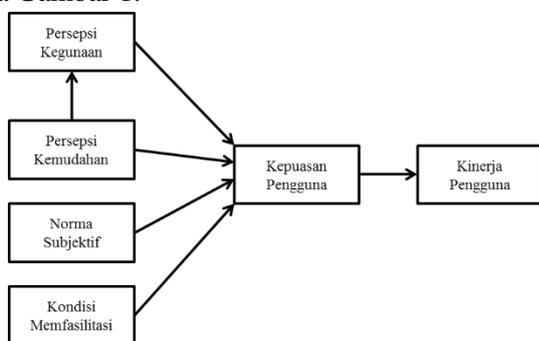
Theory of Reasoned Action-TRA yang dikembangkan dan diformulasikan oleh Fishbein and Ajzen (1975) dan *Theory of Planned Behavior*-TPB (Ajzen, 1991) merupakan latar belakang teori dan teori dasar dominan dari perkembangan model-model teori penerimaan dan penggunaan teknologi. TRA dan TPB adalah teori perilaku manusia berbasis psikologi sosial yang telah diuji dan diaplikasikan di beberapa bidang penelitian, termasuk penelitian sistem informasi keperilakuan. Pada konteks penggunaan TIK, individu dalam melakukan tindakan rasional ditentukan oleh niat dan niat terbentuk karena sejumlah perilaku kepercayaan dan sikap dari penggunaan TIK. Niat untuk menggunakan dan atau perilaku penggunaan menjadi fokus keluaran dari model-model teori penerimaan dan penggunaan teknologi, seperti *Technology Acceptance Model*-TAM (Davis, 1989; Davis et al., 1989; Venkatesh and Davis, 1996). Argumen dari model TAM adalah adopsi TIK tidak akan memberikan pengaruh kepada peningkatan efektivitas organisasi jika TIK tidak diterima (representasi niat) dan digunakan oleh pengguna (Venkatesh and Davis, 1996). Empat konsep konstruk perilaku kepercayaan yang paling banyak dikonstruksikan pada model-model teori penerimaan dan teknologi dengan nama-nama berbeda, namun

memiliki arti, isi, dan gagasan yang secara umum sama adalah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), norma subjektif (*subjective norms*), dan kondisi memfasilitasi (*facilitating conditions*) sebagai prediktor niat untuk menggunakan dan perilaku penggunaan.

TAM adalah model teori yang dikenal luas dan paling berpengaruh dari penelitian-penelitian sistem informasi berbasis perilaku pengguna (Hirschheim, 2007; Lim, 2018). TAM menggunakan perilaku kepercayaan pengguna yakni persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan sebagai prediktor niat untuk menggunakan yang selanjutnya niat akan memengaruhi penggunaan aktual dan persepsi kemudahan juga memengaruhi persepsi kegunaan (Venkatesh and Davis, 1996). Peran orang-orang dan fasilitas lingkungan organisasi pengguna pada penggunaan TIK diwajibkan adalah kondisi-kondisi yang berkontribusi penting pada pembentukan perilaku kepercayaan pengguna. Hasil-hasil penelitian pada lingkungan penggunaan TIK diwajibkan, seperti Brown et al. (2002) menunjukkan norma subjektif dan kondisi memfasilitasi berpengaruh positif terhadap niat, dan Sun et al. (2009) menunjukkan norma subjektif berpengaruh positif terhadap niat serta kondisi memfasilitasi berpengaruh positif terhadap niat dan penggunaan. Penelitian Koh et al. (2010) menunjukkan norma subjektif berkontribusi penting pada rangkaian hubungan antarvariabel dengan keluaran model dampak organisasional berdasarkan persepsi pengguna. Hasil-hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa konstruk norma subjektif dan kondisi memfasilitasi merupakan prediktor penting yang perlu ditambahkan ke dalam model TAM pada kondisi penggunaan TIK diwajibkan organisasi kepada pengguna. Norma subjektif dan kondisi memfasilitasi ditambahkan dalam model penelitian ini untuk mengeksplorasi peran tersebut. Norma subjektif merepresentasikan persepsi atau interpretasi subjektif pengguna atas pandangan orang-orang di lingkungan organisasi terhadap penggunaan TIK (Hwang et al., 2015). Kondisi memfasilitasi merepresentasikan persepsi kepercayaan pengguna atas dukungan infrastruktur dan teknis yang telah disediakan organisasi (Venkatesh et al., 2003).

Kekuatan TAM telah diakui dalam penggunaan TIK tidak diwajibkan untuk memprediksikan niat untuk menggunakan dan penggunaan aktual, namun dalam penggunaan TIK diwajibkan, kinerja model masih

belum memberikan gambaran yang jelas bagaimana manfaat TIK yang diadopsi organisasi hanya dengan informasi niat dan penggunaan (Brown et al., 2002; Hwang et al., 2015; Koh et al., 2010) serta mengabaikan pengaruh terhadap kepuasan dan kinerja pengguna (Shih and Chen, 2013). Pada penggunaan TIK diwajibkan, kepuasan pengguna adalah ukuran yang lebih berguna dan paling populer sebagai dimensi lain ukuran kesuksesan implementasi TIK, namun ini bukan tujuan akhir organisasi atas manfaat yang diharapkan dari adopsi TIK (DeLone and McLean, 1992, 2003, 2016). Pengguna diwajibkan untuk menggunakan TIK yang sudah ditentukan untuk menjalankan tugas dan mempertahankan pekerjaannya (Brown et al., 2002), sehingga kinerja seputar penggunaan TIK menjadi perhatian utama pengguna dan organisasi karena terkait dengan penghargaan atau hukuman yang akan diterima pengguna (Taylor and Todd, 1995). Perbedaan mendasar antara penggunaan TIK diwajibkan dengan tidak diwajibkan kepada pengguna adalah konsekuensi organisasi kepada pengguna TIK (Koh et al., 2010). Kinerja pengguna sebagai konsekuensi individual adalah ukuran paling relevan bagi pengelola organisasi, pengembang sistem, dan pengguna untuk menangkap hasil akhir manfaat penggunaan TIK diwajibkan oleh organisasi. Konstruk penghubung antara persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, norma subjektif, dan kondisi memfasilitasi kepada kinerja pengguna yang diajukan pada penelitian ini adalah kepuasan pengguna sebagai konstruk pengganti niat untuk menggunakan dan penggunaan aktual dari model TAM. Model penelitian disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1 Model Penelitian

Hipotesis yang diajukan dan diuji pada penelitian ini adalah sebanyak tujuh hipotesis yang menyatakan hubungan sebab akibat. Hipotesis pertama menyatakan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap persepsi. Hipotesis kedua sampai kelima menyatakan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, norma subjektif, dan kondisi memfasilitasi berpengaruh terhadap kepuasan

pengguna. Hipotesis keenam menyatakan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna melalui persepsi kegunaan dan hipotesis ketujuh menyatakan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja pengguna.

Penelitian ini penting dilakukan karena sepanjang pengetahuan dan penelusuran masih belum ada studi empiris yang menguji secara komprehensif sejauh mana pengaruh perilaku kepercayaan pengguna terhadap kepuasan pengguna dan pengaruh selanjutnya terhadap kinerja pengguna sebagai ukuran evaluasi kesuksesan adopsi pada kondisi penggunaan TIK wajib digunakan. Studi empiris pada lingkungan penggunaan TIK diwajibkan oleh Staples and Seddon (2004) hanya menguji pengaruh persepsi kegunaan, norma subjektif, dan kondisi memfasilitasi terhadap pemanfaatan TIK dan selanjutnya pengaruh pemanfaatan TIK terhadap dampak kinerja pengguna tanpa mengikutkan persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna. Studi Sun et al. (2009) menguji pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, norma subjektif, dan kondisi memfasilitasi terhadap niat untuk menggunakan, niat untuk menggunakan terhadap penggunaan, dan penggunaan terhadap kinerja pengguna tanpa menggunakan kepuasan pengguna. Studi Koh et al. (2010) dengan pendekatan hubungan berantai lebih memfokuskan menguji pengaruh persepsi kegunaan dengan anteseden norma subjektif terhadap sikap dan pengaruhnya kepada penggunaan dan kepuasan keseluruhan serta pengaruh selanjutnya terhadap manfaat bersih. Beberapa studi empiris lainnya pada kondisi penggunaan TIK diwajibkan hanya mengkonfirmasi pengujian pengaruh perilaku kepercayaan pengguna terhadap niat untuk menggunakan (Amoako-Gyampah, 2007; Brown et al., 2002; Govindaraju and Gondodwirjo, 2008), niat untuk mempelajari penggunaan sistem (Huang and Hsu, 2010), niat dan perilaku penggunaan (Venkatesh et al., 2003), penggunaan aktual dan kepuasan pengguna (Maillet et al., 2015), dan kepuasan pengguna (Chan et al., 2010; Chopra and Rajan, 2016).

Kontribusi penelitian ini adalah mengisi kesenjangan literatur studi empiris yang masih belum komprehensif dan mengajukan model evaluasi adopsi atas penggunaan TIK diwajibkan. Informasi yang dihasilkan dari penelitian ini tidak hanya bagi pengguna, namun juga kepada pengelola organisasi pemerintahan daerah dan pengembang SIKD. Asosiasi antarvariabel penelitian yang direfleksikan pada model

penelitian dapat memberikan pengetahuan kepada pemerintah daerah dan pengelola TIK serta pengembang sistem untuk memahami hubungan sebab akibat dalam rangka kebijakan pengembangan e-government berikutnya yang dapat berkontribusi kepada peningkatan kinerja pengguna. Kinerja pengguna adalah abstraksi kinerja aktual atau perilaku pengguna yang diharapkan dan paling relevan pada kondisi penggunaan TIK diwajibkan oleh organisasi. Untuk merubah atau mempertahankan atau meningkatkan kinerja pengguna, pembuat kebijakan dan pengelola TIK tidak dapat secara langsung mengintervensi kepada perilaku kinerja pengguna, namun harus memahami sebab-sebab dari perilaku kinerja pengguna TIK tersebut, yaitu perilaku kepercayaan pengguna. Intervensi kebijakan adalah kepada perilaku kepercayaan pengguna sehingga peningkatan manfaat adopsi TIK sejalan dengan harapan pengguna, yaitu kepuasan atas penggunaan TIK dan berkontribusi positif kepada kinerja pengguna.

METODOLOGI PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah studi kausalitas yang digunakan untuk menguji hubungan, pengaruh, atau dampak variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen (Chandrarin, 2017), dengan hubungan sebab-akibat yang sudah diprediksi, sehingga dapat dinyatakan variabel penyebab, variabel antara, dan variabel terikatnya (Sanusi, 2011). Prediksi konseptual pada level hubungan antarvariabel adalah untuk memprediksikan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pengguna SIKD.

Data penelitian dikumpulkan menggunakan kuesioner penelitian sebagai bentuk respon tertulis pengguna untuk menyatakan pandangan/pendapat pengguna (persepsi) atas penggunaan SIKD. Responden pengguna SIKD adalah personil pelaksana SKPKD (Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah) dan SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) organisasi pemerintahan di Provinsi Kalimantan Selatan yang berinteraksi dengan penggunaan SIKD.

Penelitian ini menggunakan tiga variabel laten eksogen, yaitu: persepsi kemudahan; norma subjektif; dan kondisi memfasilitasi, serta tiga variabel laten endogen, yaitu: persepsi kegunaan; kepuasan pengguna; dan kinerja pengguna. Semua variabel penelitian diukur dengan skala *Likert*, dengan skor: sangat tidak setuju, skor 1; tidak setuju, skor 2; netral, skor 3; setuju, skor 4; dan sangat setuju, skor 5.

Persepsi kemudahan adalah pandangan pengguna atas kemudahan penggunaan saat mengoperasikan SIKD dengan lima indikator digunakan mengukur kemudahan penggunaan, yaitu: mudah mempelajari; mudah menggunakan; mudah dalam pengendalian; mudah mengerti; dan mudah menjadi terampil. Persepsi kegunaan adalah pandangan pengguna bahwa SIKD mendukung kemampuan dalam bekerja dengan tiga indikator digunakan mengukur kegunaan, yaitu: sistem yang berguna; mempermudah pekerjaan; dan mempercepat pekerjaan. Norma subjektif adalah cara berpikir pengguna untuk menggunakan SIKD dalam lingkungan organisasi pemerintahan dengan empat indikator digunakan untuk mengukur norma subjektif menurut persepsi pengguna, yaitu: tanggapan orang lain di lingkungan kerja; tanggapan rekan kerja; tanggapan atasan; dan dukungan organisasi. Kondisi memfasilitasi adalah menilai tanggapan kepercayaan pengguna atas dukungan fisik dan non fisik organisasi dan kemampuannya dalam menggunakan SIKD dengan empat indikator digunakan untuk mengukur kondisi tersebut berdasarkan persepsi pengguna, yaitu: dukungan sumberdaya organisasi; pengetahuan yang relevan; bantuan orang lain atau tim ketika menghadapi kesulitan; dan pelatihan yang cukup. Kepuasan pengguna adalah perasaan pengguna saat menggunakan SIKD dengan empat indikator untuk mengukur kepuasan pengguna, yaitu: puas atas informasi; puas atas informasi keseluruhan; puas atas kinerja sistem; dan puas atas interaksi dengan sistem. Kinerja pengguna adalah capaian dari penggunaan SIKD yang direfleksikan kepada kinerja kerja, perolehan pengetahuan, kinerja kualitas komunikasi, dan kualitas pengambilan keputusan.

Pendekatan yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan adalah analisis multivariat dengan *Variance Structural Equation Modeling* (SEM) atau *Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan aplikasi WarpPLS. SEM-PLS mirip dengan analisis regresi *ordinary least square* (OLS) karena bertujuan memaksimalkan variansi variabel dependen yang dapat terjelaskan dalam model (memaksimalkan nilai *R-Squared* dan meminimalkan residual atau kesalahan prediksi), sekaligus mengevaluasi kualitas data berdasarkan model pengukuran, sehingga dapat dipandang sebagai gabungan analisis regresi dan analisis faktor (Hair et al., 2014).

Model analisis jalur semua variabel laten dalam SEM-PLS pada penelitian ini dievaluasi pada model

pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Evaluasi model pengukuran untuk mengevaluasi spesifikasi hubungan antara variabel laten dengan indikator reflektifnya dengan ukuran reliabilitas konsistensi internal (*composite reliability dan Cronbach's alpha*), validitas konvergen dan diskriminan (*average variance extracted-AVE*), serta indikasi masalah kolinearitas penuh dan bias metode umum (*full collinearity variance inflation factor-FCVIF*) dengan kriteria reliabilitas minimal 0,70, validitas signifikan dan nilai *loading* minimal 0,60, AVE minimal 0,50 dan akar kuadrat AVE nilainya harus lebih besar dari korelasi antarvariabel laten lainnya, serta FCVIF di bawah 5 (ideal di bawah 3,3) (Chin, 1998; Hair et al., 2014; Kock, 2017; Kock and Lynn, 2012). Evaluasi model struktural untuk menganalisis kekuatan variansi variabel laten kriterion yang dapat dijelaskan oleh variabel laten prediktor berdasarkan nilai koefisien determinasi (*R-Squared*) dan relevansi prediktif (*Q-Squared*) dengan kriteria lebih besar nol (Hair et al., 2014). Evaluasi model struktural juga untuk estimasi struktur hubungan antarvariabel laten dari model konseptual yang diuji (pengujian hipotesis). Pembuktian hipotesis yang diajukan menggunakan tingkat signifikansi alpha 5%. Jika nilai signifikansi (*p values*) lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis terbukti, begitu pula sebaliknya. Untuk pengujian hipotesis pengaruh mediasi dari variabel persepsi kegunaan menggunakan metode VAF (*Variance Accounted For*) yang direkomendasikan oleh Hair et al. (2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebanyak 261 responden pengguna SIKD berpartisipasi pada pengumpulan data penelitian. Sebanyak 27 tanggapan responden tidak dapat diikutsertakan dalam tabulasi data karena pengisian yang tidak lengkap. Sehingga total tanggapan responden layak untuk dianalisis ke tahap selanjutnya adalah sebanyak 234 respon pengguna (89,6%). Responden adalah PNS (Pegawai Negeri Sipil) atau PPPK (Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja) pada organisasi pemerintahan di Provinsi Kalimantan Selatan, terdiri 47,9% (112) pria dan 52,1% (122) wanita. Usia rerata (rata-rata) responden 37 tahun, termuda 22 tahun, dan tertua 56 tahun dengan usia pengguna terbanyak pada rentang usia 31 sampai 40 tahun 48,7% (114), kurang dari atau sama 30 tahun 21,8% (51), dan lebih 40 tahun 29,5% (69). Latar

belakang pendidikan Sarjana 47,4% (111), Diploma 24,4% (57), Magister 16,2% (38), dan SMA Sederajat 12,0% (28). Jabatan pengguna sebagian besar staf sebesar 79,1% (185) dan 20,9% (49) adalah memiliki jabatan sebagai kasubbag./kasubbid./kasi dari berbagai bagian/bidang/seksi. Pengalaman pengguna dalam menggunakan SIKD kurang dari satu tahun 15,4% (36), antara satu sampai dua tahun 19,7% (46), antara dua sampai tiga tahun 17,9% (42), antara tiga sampai empat tahun 15,4% (36), dan lebih dari empat tahun 31,6% (74). Frekuensi menggunakan bervariasi dan yang terbanyak adalah menggunakan beberapa kali dalam sebulan 35,5% (83), beberapa kali dalam sehari 26,9% (63), satu kali dalam sebulan 16,2% (38), beberapa kali dalam seminggu 15,8% (37), dan satu kali dalam sehari 5,6% (13). Durasi waktu setiap menggunakan, lebih dari tiga jam 33,3% (78), antara satu sampai dua jam 25,6% (60), antara 30 menit sampai satu jam 22,6% (53), dan antara dua sampai tiga jam 18,4% (43).

Secara keseluruhan berdasarkan statistik deskriptif ditunjukkan rerata skor mendekati empat dan sedikit di atas empat dengan standar deviasi berada jauh di bawah rerata (di bawah satu), sehingga dapat disimpulkan pengguna SIKD mayoritas setuju dengan pernyataan-pernyataan positif yang telah diajukan. Pada perilaku kepercayaan pengguna setuju SIKD mudah digunakan, penggunaan meningkatkan kemampuan kerja, adanya tanggapan positif dari lingkungan kerja pengguna, serta dukungan fasilitasi organisasi dan kemampuan pengguna. Persepsi kemudahan dengan rerata sebesar 3,74, persepsi kegunaan dengan rerata sebesar 4,27, rerata norma subjektif sebesar 4,02, dan rerata kondisi memfasilitasi sebesar 3,84. Pada kepuasan pengguna, mayoritas pengguna setuju puas atas informasi dan kinerja dari SIKD, ditunjukkan rerata sebesar 3,78. Untuk kinerja pengguna secara umum mayoritas pengguna setuju bahwa penggunaan SIKD telah berkontribusi kepada peningkatan kinerja yang direfleksikan peningkatan kinerja kerja, perolehan pengetahuan, kualitas komunikasi, dan kualitas keputusan dengan rerata sebesar 3,88.

Hasil estimasi untuk evaluasi model pengukuran dengan WarpPLS ditunjukkan pada Tabel 1, nilai reliabilitas konsistensi internal baik dengan *composite reliability* (CR) dan *Cronbach's alpha* (CA) lebih besar dari 0,70. Validitas konvergen berdasarkan nilai AVE (*average variance extracted*) ditunjukkan semua variabel laten di atas 0,50. Begitu pula nilai FCVIF (*full*

collinearity variance inflation factor) sebagai indikasi masalah kolinearitas penuh dan bias metode umum ditunjukkan konsisten di bawah batas ideal 3,3 dengan rerata 1,95, artinya tidak terdapat masalah kolinearitas penuh antarvariabel laten dan bias metode umum. Evaluasi validitas konvergen berdasarkan *loading* indikator ditunjukkan Tabel 2 pada indikator variabel laten penelitian tidak terdapat nilai *loading* indikator yang berada di bawah 0,60. Begitu pula dengan validitas diskriminan, akar kuadrat AVE masing-masing variabel laten (posisi diagonal dan cetak tebal) lebih besar daripada korelasi antarvariabel lainnya.

Tabel 1 Hasil Estimasi Model Pengukuran

Variabel	CR	CA	AVE	FCVIF
Persepsi Kemudahan (PE)	0,91	0,88	0,67	1,74
Persepsi Kegunaan (PU)	0,92	0,88	0,80	1,69
Norma Subjektif (SN)	0,90	0,86	0,70	1,85
Kondisi Memfasilitasi (FC)	0,84	0,75	0,57	2,04
Kepuasan Pengguna (US)	0,94	0,92	0,81	2,08
Kinerja Pengguna (UP)	0,89	0,83	0,66	2,27

Tabel 2 Validitas Konvergen dan Diskriminan

Variabel	Indikator	Loading*
PE	PE1	0,84
	PE2	0,87
	PE3	0,73
	PE4	0,81
	PE5	0,83
PU	PU1	0,88
	PU2	0,94
	PU3	0,87
NS	SN1	0,85
	SN2	0,86
	SN3	0,85
	SN4	0,78
FC	FC1	0,83
	FC2	0,84
	FC3	0,68
	FC4	0,66
US	US1	0,90
	US2	0,89
	US3	0,90
	US4	0,92
UP	UP1	0,84
	UP2	0,82
	UP3	0,79
	UP4	0,80

Keterangan: * signifikan pada $p < 0,001$.

	PU	PE	SN	FC	US	UP
PU	0,90					
PE	0,42	0,82				
SN	0,54	0,46	0,84			
FC	0,46	0,61	0,58	0,76		
US	0,49	0,47	0,46	0,49	0,90	
UP	0,54	0,43	0,54	0,52	0,68	0,81

Evaluasi model struktural untuk menganalisis kekuatan variansi variabel laten kriterion yang dapat dijelaskan oleh variabel laten prediktor. Tabel 3 hasil estimasi model struktural menunjukkan *R-Squared* untuk persepsi kegunaan sebesar 0,179, artinya variansi persepsi kegunaan dapat dijelaskan sebesar 17,9% oleh variansi persepsi kemudahan, variansi kepuasan pengguna dapat dijelaskan sebesar 36,5% oleh variansi

persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, norma subjektif, dan kondisi memfasilitasi, dan variansi kinerja pengguna dapat dijelaskan sebesar 46,7% oleh kepuasan pengguna. Relevansi prediktif (*Q-Squared*) juga telah memenuhi kriteria lebih besar dari nol, yakni 17,8 persepsi kegunaan, 36,2 kepuasan pengguna, dan 46,5 kinerja pengguna.

Tabel 3 Hasil Estimasi Model Struktural

Jalur	Koefisien	P Values	Keterangan
PE → PU	0,42	<0,001	Signifikan
PU → US	0,25	<0,001	Signifikan
PE → US	0,20	0,015	Signifikan
SN → US	0,13	0,038	Signifikan
FC → US	0,18	0,010	Signifikan
US → UP	0,68	<0,001	Signifikan
PE → PU → US	0,11	<0,001	Signifikan
PE → US (Total)	0,30	<0,001	Signifikan
	PU	US	UP
<i>R-Squared</i>	0,179	0,365	0,467
<i>Q-Squared</i>	0,178	0,362	0,465

Tabel 3 juga menjelaskan estimasi struktur hubungan antarvariabel laten dari model konseptual yang diuji. Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan (0,42; $p < 0,001$), hipotesis pertama terbukti. Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (0,25; $p < 0,001$), hipotesis kedua terbukti. Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (0,20; $p < 0,05$), hipotesis ketiga terbukti. Norma subjektif berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (0,13; $p < 0,05$), hipotesis keempat terbukti. Kondisi memfasilitasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (0,18; $p < 0,05$), hipotesis kelima terbukti. Selanjutnya untuk hipotesis keenam ditunjukkan pengaruh langsung persepsi kemudahan terhadap kepuasan pengguna adalah signifikan (0,20; $p < 0,05$), pengaruh tidak langsung persepsi kemudahan terhadap kepuasan pengguna melalui persepsi kegunaan adalah signifikan (0,11; $p < 0,001$), dan pengaruh total adalah signifikan (0,30; $p < 0,001$). Nilai VAF sebesar 0,37 (0,11/0,30) atau sebesar 37%. Nilai VAF berada di antara 20-80%, sehingga dapat disimpulkan persepsi kegunaan adalah pemediasi parsial (Hair et al., 2014), hipotesis keenam terbukti. Terakhir hipotesis ketujuh, pengaruh kepuasan pengguna terhadap kinerja pengguna adalah positif (0,68; $p < 0,001$), hipotesis ketujuh terbukti.

Persepsi kegunaan adalah pandangan pengguna bahwa SIKD mendukung kemampuan dalam bekerja. Pengguna merasakan kegunaan dari penggunaan SIKD untuk mempermudah pekerjaan, mempercepat pekerjaan, dan terutama SIKD adalah sistem yang berguna dalam pengelolaan keuangan daerah. Informasi deskriptif empiris persepsi kegunaan berupa

tanggapan pengguna SIKD dapat menjadi masukan bagi pengelola *e-government* dan pengembang sistem bahwa selama ini pengguna telah merasakan kegunaan yang diharapkan, SIKD adalah sistem yang berguna dalam pekerjaan, berguna untuk mempermudah pekerjaan, dan berguna untuk mempercepat pekerjaan. Untuk mempertahankan dan meningkatkan respon positif aspek kegunaan, pengelola dan pengembang perlu memperhatikan dan mengatasi beberapa kendala dari aspek kegunaan pemakaian SIKD, seperti perbaikan atau penambahan fungsi teknis umum dari aplikasi dengan perbaikan atau penambahan modul pelaporan, modul untuk memperbaiki kesalahan input, dan sistem yang terintegrasi.

Persepsi kemudahan adalah pandangan pengguna atas kemudahan penggunaan saat mengoperasikan sistem. SIKD dibuat dan diimplementasikan dengan tujuan meningkatkan efisiensi pengelolaan keuangan daerah dan pengguna merasakan kemudahan dari penggunaannya. Informasi deskriptif empiris persepsi kemudahan berupa tanggapan pengguna SIKD dapat menjadi masukan bagi pengelola *e-government* dan pengembang sistem bahwa selama ini pengguna telah merasakan kemudahan yang diharapkan, SIKD adalah sistem yang mudah dipelajari, mudah menggunakan, mudah dalam pengendalian, mudah dimengerti, dan mudah menjadi terampil. Untuk mempertahankan dan meningkatkan respon positif aspek kemudahan pengelola dan pengembang perlu memperhatikan dan mengatasi beberapa kendala dari aspek kemudahan pemakaian SIKD, seperti perbaikan atau penambahan fungsi teknis operasional spesifik dari aplikasi dengan perbaikan atau penambahan fitur pelaporan untuk konversi ke aplikasi lain, fungsi *backup* otomatis, dan sinkronisasi antar aplikasi SIKD.

Norma subjektif adalah cara berpikir pengguna untuk menggunakan SIKD dalam lingkungan organisasi pemerintahan. Pengguna setuju atau percaya bahwa orang lain di lingkungan kerja, rekan kerja, atasan, dan organisasi telah sama persepsinya dengan pengguna dan mendukung dalam penggunaan SIKD. Informasi deskriptif empiris norma subjektif berupa tanggapan pengguna dapat menjadi masukan bagi organisasi bahwa selama ini pengguna merasakan tanggapan positif dari lingkungan kerja atas penggunaan SIKD. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kondisi positif aspek interpersonal pengguna ini pengelola organisasi perlu memperhatikan dukungan atasan dan organisasi dalam

konteks atasan memahami dan mendukung kebijakan-kebijakan penggunaan TIK dalam organisasi, seperti pemahaman atas kebutuhan perbaikan atau penambahan perangkat keras dan personil teknis.

Kondisi memfasilitasi adalah menilai tanggapan kepercayaan pengguna atas dukungan fisik dan non fisik organisasi dan kemampuannya dalam menggunakan SIKD. Pengguna setuju atau percaya bahwa telah ada dukungan sumber daya organisasi dan pelatihan yang cukup, ada bantuan orang lain atau tim ketika pengguna menghadapi kesulitan, dan pengguna memiliki keyakinan memiliki pengetahuan yang relevan dalam menggunakan SIKD. Informasi deskriptif empiris kondisi memfasilitasi berupa tanggapan pengguna dapat menjadi masukan bagi pengelola *e-government* bahwa selama ini pengguna telah merasakan fasilitasi organisasi (fisik dan non fisik) yang diharapkan, dimana dalam pemakaian SIKD dukungan sumberdaya organisasi dan teknis ada untuk mendukung, serta pengguna percaya memiliki pengetahuan yang relevan untuk menggunakan SIKD. Untuk mempertahankan dan meningkatkan respon positif aspek kondisi memfasilitasi pengelola perlu memperhatikan dan mengatasi beberapa kendala dari aspek dukungan sumber daya organisasi, seperti perbaikan atau penambahan kemampuan teknis dari perangkat keras (termasuk jaringan), seperti peningkatan kemampuan *server*, peningkatan kapasitas internet untuk akses *online*, pelatihan (bimbingan teknis) untuk pejabat dan staf baru karena kebijakan mutasi.

Kepuasan pengguna adalah perasaan pengguna saat menggunakan SIKD. Pengguna setuju telah merasakan kepuasan atas penggunaan, baik atas kepuasan informasi yang dihasilkan, kinerja sistem, dan puas atas interaksi dengan SIKD. Kepuasan pengguna atas penggunaan memperlihatkan bahwa SIKD yang wajib digunakan telah memenuhi harapan pengguna.

Kinerja pengguna adalah capaian dari penggunaan SIKD yang direfleksikan kepada kinerja kerja, perolehan pengetahuan, kinerja kualitas komunikasi, dan kualitas pengambilan keputusan. Respon pengguna atas kinerja pengguna adalah setuju bahwa penggunaan SIKD telah meningkatkan kinerja kerja, perolehan pengetahuan, kualitas komunikasi, dan membantu kualitas pengambilan keputusan.

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan persepsi kemudahan memengaruhi persepsi kegunaan. Kepercayaan pengguna atas kemudahan penggunaan

memengaruhi kepercayaan pengguna atas kegunaan TIK. Bukti empiris hasil penelitian ini, mengkonfirmasi temuan empiris Brown dkk. (2002), bahwa pada kondisi penggunaan TIK diwajibkan persepsi kemudahan menjadi determinan penting dari persepsi kegunaan, atau dengan kata lain kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor penting untuk TIK menjadi lebih berguna. Hasil ini juga mendukung kembali salah satu hubungan dari model teori TAM (Davis, 1989; Davis dkk., 1989; Venkatesh dan Davis, 1996). Hasil penelitian ini kembali mempertegas pengaruh penting persepsi kemudahan terhadap persepsi kegunaan pada lingkungan penggunaan TIK diwajibkan, seperti studi Amoako-Gyampah (2007), Sun dkk. (2009), serta Huang dan Hsu (2010) dengan responden pengguna sistem ERP dan studi Maillet dkk. (2015) dengan responden perawat pengguna sistem EPR yang menunjukkan hasil serupa, bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap persepsi kegunaan.

Hasil pengujian hipotesis kedua sampai kelima menunjukkan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, norma subjektif, dan kondisi memfasilitasi memengaruhi kepuasan pengguna. Bukti empiris penelitian ini mendukung hasil-hasil penelitian sebelumnya yang juga melakukan studi pada kondisi penggunaan TIK adalah diwajibkan oleh organisasi kepada pengguna, yaitu Chan dkk. (2010) serta Chopra dan Rajan (2016). Penentu utama yang membentuk persepsi kegunaan adalah sistem berguna untuk mempermudah pekerjaan. Hasil ini mendukung hasil penelitian Brown dkk. (2002) pada kondisi penggunaan TIK diwajibkan menunjukkan penentu pembentuk persepsi kegunaan adalah sistem yang berguna untuk mempermudah pekerjaan. Konsep praktis dari hasil penelitian ini dapat diaktualisasikan kepada orientasi kebijakan pengembangan SIKD, baik untuk perbaikan atau pembaharuan atau *update* maupun implementasi baru agar menempatkan perhatian lebih pada sistem yang berguna untuk memudahkan pekerjaan karena dengan sistem berguna untuk pekerjaan pengguna akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penentu utama yang membentuk norma subjektif adalah tanggapan rekan kerja, artinya persepsi rekan kerja yang pengguna percayai bahwa SIKD harus digunakan. Hasil ini mendukung hasil penelitian Brown dkk. (2002) dan Sun dkk. (2009) pada kondisi penggunaan TIK diwajibkan parameter penentu pembentuk norma subjektif adalah tanggapan rekan kerja atas penggunaan TIK. Konsep praktis dari hasil penelitian

ini dapat diaktualisasikan kepada kebijakan penempatan personil yang tepat untuk membentuk kelompok atau tim kerja yang solid dalam pengelolaan keuangan daerah karena menurut pengguna kesamaan persepsi dengan rekan kerja penting dalam penggunaan dan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Penentu utama yang membentuk kondisi memfasilitasi adalah pengetahuan yang relevan dari pengguna. Hasil ini mendukung hasil penelitian Sun dkk. (2009) pada kondisi penggunaan TIK diwajibkan parameter penentu pembentuk kondisi memfasilitasi adalah pengetahuan yang relevan dari pengguna. Konsep praktis dari hasil penelitian ini dapat diaktualisasikan kepada kebijakan terkait dengan kompetensi personil terutama kompeten dengan teknologi komputasi dan kompeten dalam pengelolaan keuangan daerah karena pengetahuan yang relevan berperan penting dari kondisi memfasilitasi dan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Hasil pengujian hipotesis keenam menunjukkan persepsi kegunaan memediasi secara parsial hubungan antara persepsi kemudahan dengan kepuasan pengguna. Artinya untuk meningkatkan kepuasan pengguna peran persepsi kemudahan menjadi tema penting untuk pengguna merasakan kepuasan atas penggunaan SIKD karena persepsi kemudahan juga berpengaruh penting terhadap persepsi kegunaan dan selanjutnya persepsi kegunaan berpengaruh penting juga terhadap kepuasan pengguna.

Hasil pengujian hipotesis ketujuh menunjukkan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja pengguna. Peningkatan kepuasan pengguna akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pengguna, begitu pula sebaliknya. Peningkatan kepuasan pengguna dalam pengertian peningkatan pengguna puas atas pemanfaatan SIKD sebagai TIK, baik atas puas informasi yang dihasilkan dan puas atas kinerja sistem. Peningkatan kinerja pengguna dalam pengertian peningkatan perasaan atas penggunaan SIKD telah berkontribusi kepada keberhasilan individu pengguna yang direfleksikan kepada kinerja kerja, perolehan pengetahuan, kualitas komunikasi, dan kualitas pengambilan keputusan pengguna. Bukti empiris hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Koh dkk. (2010) pada lingkungan penggunaan TIK diwajibkan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih (dampak organisasional berdasarkan persepsi pengguna) dan Hou (2012) pada kondisi penggunaan diwajibkan (pemakaian TIK tinggi)

kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja pengguna.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis seperangkat perilaku kepercayaan, yakni persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, norma subjektif, dan kondisi memfasilitasi yang memengaruhi kepuasan pengguna dan dampaknya terhadap kinerja pengguna SIKD menggunakan model penelitian berbasis model teori TAM yang telah dikenal luas di kalangan peneliti sistem informasi berbasis perilaku. Sebanyak 234 respon pengguna pada organisasi pemerintah daerah di Provinsi Kalimantan Selatan dianalisis. Deskripsi empiris memperlihatkan pengguna merasakan bahwa: SIKD mudah digunakan; penggunaan meningkatkan kemampuan kerja; ada dukungan sumber daya organisasi, teknis, dan kemampuan pengguna; serta tanggapan lingkungan kerja yang positif. Pengguna puas atas informasi dan kinerja dari sistem, serta pengguna setuju bahwa penggunaan TIK berkontribusi kepada kinerja pengguna. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, norma subjektif, dan kondisi memfasilitasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan selanjutnya kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja pengguna. Model konseptual yang diuji dalam penelitian ini mampu menunjukkan bahwa pada kondisi penggunaan TIK diwajibkan oleh organisasi, perilaku kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan memberikan dampak penting kepada kinerja pengguna.

Organisasi pemerintahan di Provinsi Kalimantan Selatan pada kebijakan pengembangan *e-government* baik untuk perbaikan atau pembaharuan atau *update* maupun implementasi baru SIKD agar lebih memperhatikan faktor-faktor yang terkait respon pengguna akhir yang menggunakan sistem, terutama pembentukan kelompok atau tim kerja yang solid dengan personil yang memiliki kompetensi dalam pengelolaan keuangan daerah perlu diperhatikan karena akan terkait dengan kepuasan dan kinerja pengguna. Selain itu juga beberapa permasalahan teknis terkait kemudahan, kegunaan, dan fasilitas organisasi atas penggunaan TIK yang diadopsi khususnya SIKD perlu segera diatasi untuk mempertahankan dan meningkatkan respon positif pengguna.

Permasalahan beragamnya aplikasi SIKD yang harus diakses pengguna sehingga proses *input* data menjadi tidak praktis karena data yang sama harus di *input* kembali ke aplikasi yang lain, dalam jangka pendek dapat diatasi dengan pembuatan aplikasi yang secara otomatis mensinkronisasikan *input* data antar aplikasi yang berbeda, dalam jangka menengah atau jangka panjang solusi integrasi antar sistem menjadi satu sistem terpadu paling tidak secara regional. Permasalahan fungsi modul pelaporan yang masih belum optimal sehingga pengguna harus kembali melakukan proses manual untuk membuat laporan dapat diatasi segera dengan memperbaiki aplikasi yang telah digunakan. Permasalahan keterbatasan kapasitas server dan jaringan sehingga pada saat kebutuhan pemakaian tinggi respon server dan jaringan menjadi sulit diakses atau bahkan tidak bisa diakses sehingga berdampak kepada tekanan beban kerja pengguna dan keterlambatan pelaporan perlu diatasi dengan terlebih dahulu melakukan evaluasi kapasitas teknis yang layak sesuai kebutuhan organisasi. Mengatasi beberapa permasalahan yang dikemukakan tersebut bagi organisasi pemerintah daerah dengan ciri organisasi yang birokratis membutuhkan dukungan, komitmen, dan kepedulian dari kepala daerah dan atau kepala kerja perangkat daerah dalam bentuk kebijakan-kebijakan yang mendukung terselenggaranya pengelolaan keuangan daerah berbasis teknologi informasi yang efektif, efisien, ekonomis, dan akuntabel.

Jika kondisi penggunaan TIK diwajibkan oleh organisasi kepada pengguna, ada kemungkinan pengguna menggunakan atau memanfaatkan hanya karena menjalankan tugas atau mempertahankan pekerjaan atau jabatan saja, atau dengan kata lain penggunaan TIK hanya menjadi ritual administrasi supaya tidak dimutasi atau diberhentikan dari pekerjaan. Penelitian ini tidak menginvestigasi kesesuaian tugas yang diemban dengan teknologi yang digunakan oleh pengguna serta sistem penghargaan dan hukuman yang mungkin juga berpengaruh penting kepada kinerja pengguna. Penelitian berikutnya dapat mengeksplorasi lebih lanjut faktor-faktor tersebut atau faktor-faktor lainnya yang mungkin memengaruhi kinerja pengguna pada lingkungan penggunaan TIK diwajibkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada STIE Indonesia Banjarmasin dan Universitas Merdeka Malang hingga dapat diselesaikannya tulisan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, R., & Prasad, J. (1997). The Role of Innovation Characteristics and Perceived Voluntariness in the Acceptance of Information Technologies. *Decision Sciences*, 28(3), 557-582.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*(50), 179-211.
- Amoako-Gyampah, K. (2007). Perceived usefulness, user involvement and behavioral intention: an empirical study of ERP implementation. *Computers in Human Behavior*, 23(3), 1232-1248. doi: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2004.12.002>
- BPK RI. (2018). *IHPS I: Ikhtisar Hasil Pemeriksaan Semester I Tahun 2018* Retrieved from http://www.bpk.go.id/assets/files/ihaps/2018/I/ihaps_i_2_018_1538459607.pdf
- Brown, S. A., Massey, A. P., Montoya-Weiss, M., & Burkman, J. (2002). Do I really have to? User acceptance of mandated technology. *European Journal of Information Systems*, 11, 283. doi: <https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000438>
- Chan, F., Thong, J., Venkatesh, V., A. Brown, S., Jen-Hwa Hu, P., & Tam, K. (2010). Modeling Citizen Satisfaction with Mandatory Adoption of an E-Government Technology. *Journal of the Association for Information Systems* 11(10), 519-549.
- Chandrarin, G. (2017). *Metode Riset Akuntansi Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. In G. A. Marcoulides (Ed.), *Modern Methods for Business Research*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Chopra, S., & Rajan, P. (2016). Modeling Intermediary Satisfaction with Mandatory Adoption of E-government Technologies for Food Distribution. *Information Technologies & International Development*, 12(1), 15-34.
- Dahlbom, B. (1996). The New Informatics. *Scandinavian Journal of Information Systems*, 8(2), 29-47.
- Davenport, T. H. (2000). The Future of Enterprise System-Enabled Organizations. *Information Systems Frontiers*, 2(2), 163-180. doi: <https://doi.org/10.1023/A:1026591822284>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13, 319-340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(60-95).
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System*, 19(4), 9-30. doi: 10.1080/07421222.2003.11045748
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information Systems Success Measurement. *Foundations and Trends(R) in Information Systems*, 2(1), 1-116.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behaviour: An Introduction to Theory and Research*: Addison-Wesley Publishing Company.
- Galletta, D., & Zhang, P. (2006). Applications of Human-Computer Interaction in Management Information Systems: An Introduction. In D. Galletta & P. Zhang (Eds.), *Human-Computer Interaction and Management Information Systems: Applications* (Vol. 6). Armonk NY: M.E. Sharpe.
- Goodhue, D. L. (1995). Understanding User Evaluations of Information Systems. *Management Science*, 41(12), 1827-1844.
- Govindaraju, R., & Gondodiwirjo, L. (2008). Studi Mengenai ERP System Adoption Berbasis Technology Acceptance Model. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 7(1), 35-45.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*: SAGE Publications, Inc.
- Hartwick, J., & Barki, H. (1994). Explaining the Role of User Participation in Information System Use. *Management Science*, 40(4), 440-465. doi: <http://dx.doi.org/10.1287/mnsc.40.4.440>
- Hirschheim, R. (2007). Introduction to the Special Issue on "Quo Vadis TAM – Issues and Reflections on Technology Acceptance Research". *Journal of the Association for Information Systems*, 8(4), 203-205.
- Hou, C.-K. (2012). Examining the effect of user satisfaction on system usage and individual performance with business intelligence systems: An empirical study of Taiwan's electronics industry. *International Journal of Information Management*, 32, 560-573. doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2012.03.001
- Huang, S.-H., & Hsu, W.-K. (2010). The Acceptance of Workplace Users for a New IT with Mandatory Use. *Asia Pacific Management Review*, 15(4), 549-565.
- Hwang, Y., Al-Arabi, M., & Shin, D.-H. (2015). Understanding technology acceptance in a mandatory environment: A literature review. *Information Development*, 32(4), 1266-1283. doi: DOI: 10.1177/0266666915593621
- Kaplan, R. S., & Norton, D. R. (2000). Having Trouble with Your Strategy? Then Map It. *Harvard Business Review*, 78(5), 167-176.
- Kim, C., Jahng, J., & Lee, J. (2007). An empirical investigation into the utilization-based information technology success model: integrating task-performance and social influence perspective. *Journal of Information Technology*, 22, 152-160. doi: doi:10.1057/palgrave.jit.2000072
- Kock, N. (2017). *WarpPLS User Manual: Version 6.0* Retrieved from http://cits.tamui.edu/WarpPLS/UserManual_v_6_0.pdf

- Kock, N., & Lynn, G. S. (2012). Lateral Collinearity and Misleading Results in Variance-Based SEM: An Illustration and Recommendations. *Journal of the Association for Information Systems*, 13(7), 546-580.
- Koh, C. E., Prybutok, V. R., Ryan, S. D., & Wu, Y. A. (2010). A Model for Mandatory Use of Software Technologies: An Integrative Approach by Applying Multiple Levels of Abstraction of Informing Science. *Informing Science: The International Journal of an Emerging Transdiscipline*, 13, 177-203. doi: <https://doi.org/10.28945/1326>
- Lim, W. M. (2018). Dialectic Antidotes to Critics of the Technology Acceptance Model: Conceptual, Methodological, and Replication Treatments for Behavioural Modelling in Technology-Mediated Environments. *Australasian Journal of Information Systems*, 22. doi: 10.3127/ajis.v22i0.1651
- Maillet, É., Mathieu, L., & Sicotte, C. (2015). Modeling factors explaining the acceptance, actual use and satisfaction of nurses using an Electronic Patient Record in acute care settings: An extension of the UTAUT. *International Journal of Medical Informatics*, 84(1), 36-47. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2014.09.004>
- Peppard, J. (2016). The Evolving Role of Information Systems and Technology in Organizations: A Strategic Perspective.
- Rubin, H. (2004, 06 August 2004). Into the Light. *CIO*. 2004, from http://www.cio.com.au/article/166537/into_light/
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Shih, Y.-Y., & Chen, C.-Y. (2013). The study of behavioral intention for mobile commerce: via integrated model of TAM and TTF. *Quality and Quantity*, 47(2), 1009-1020. doi: 10.1007/s11135-011-9579-x
- Staples, D. S., & Seddon, P. (2004). Testing the Technology-to-Performance Chain Model. *Journal of Organizational and End User Computing*, 16(4), 17-36.
- Sun, Y., Bhattacharjee, A., & Ma, Q. (2009). Extending technology usage to work settings: The role of perceived work compatibility in ERP implementation. *Information & Management*, 46, 351-356. doi: 10.1016/j.im.2009.06.003
- Taylor, S., & Todd, P. A. (1995). Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models. *Information Systems Research*, 6(2), 144-176. doi: <http://dx.doi.org/10.1287/isre.6.2.144>
- Venkatesh, V. (2000). Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model. *Information Systems Research*, 11(4), 342-365. doi: <https://doi.org/10.1287/isre.11.4.342.11872>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (1996). A Model of the Antecedents of Perceived Ease of Use: Development and Test. *Decision Sciences*, 27(3), 451-481. doi: DOI: 10.1111/j.1540-5915.1996.tb00860.x
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.