

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI)

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 159 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan *Piloting* Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 203 Tahun 2019, SAKTI merupakan aplikasi yang dikembangkan untuk mendukung pelaksanaan sistem perbendaharaan dan penganggaran negara pada instansi pemerintah. SAKTI mengintegrasikan seluruh aplikasi pengelolaan keuangan negara yang digunakan satuan kerja mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga pertanggungjawaban anggaran. Topologi jaringan yang diterapkan yaitu menggunakan konsep *single database*, dilakukan melalui sistem elektronik yang secara *real time* terhubung pada seluruh satuan kerja. Sistem aplikasi yang ber-*interface* dengan SPAN (Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara) ini digunakan oleh Kementerian Negara/Lembaga dari level satuan kerja, wilayah, eselon I dan Kementerian.

2.1.1. Tahapan *piloting* aplikasi SAKTI

SPAN yang merupakan langkah awal implementasi FMIS di Indonesia, membutuhkan penyesuaian pada sistem informasi yang digunakan oleh BUN dan

Kementerian/Lembaga. Penggunaan SPAN untuk seluruh Kementerian/Lembaga dengan satuan kerja sebagai entitas terkecilnya tidak memungkinkan untuk dilakukan karena penggunaan aplikasi *existing* yang bersifat *stand-alone* dinilai tidak dapat memenuhi kebutuhan proses bisnis mendatang. Oleh karena itu, dirancang sistem informasi terpusat yang mendukung terciptanya simplifikasi dari aplikasi-aplikasi yang sudah ada. Sistem informasi yang dibangun akan mengintegrasikan proses penganggaran, pelaksanaan anggaran, hingga pertanggungjawaban anggaran, serta mengintegrasikan proses bisnis dari entitas terkecil pada Kementerian/Lembaga hingga pengguna anggaran. Dengan adanya sistem informasi yang dibangun, kendala yang terdapat pada aplikasi *existing* seperti integritas dan kualitas data, konsolidasi data, dan pelaporan berjenjang dapat dieliminasi.

Piloting SAKTI dilakukan sebagai titik awal implementasi sebelum SAKTI diterapkan secara keseluruhan di seluruh satuan kerja Kementerian/Lembaga. Proses *piloting* dilakukan melalui beberapa tahapan yang dimulai pada tahun 2015.

Piloting SAKTI Tahap I dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 223/PMK.05/2015 tentang *Piloting* Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi. Peserta *piloting* tahap I adalah 15 satuan kerja yang merupakan satuan kerja lingkup DJPb yang berada di wilayah DKI Jakarta. Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini antara lain pelaksanaan Pelatihan *End User* untuk seluruh satuan kerja *piloting*, penyusunan peraturan pendukung seperti penyusunan dan perubahan SOP KPPN selaku Kuasa BUN dalam rangka

implementasi SAKTI dan Keputusan Dirjen Perbendaharaan tentang tahapan implementasi SAKTI, serta pendampingan selama pelaksanaan *piloting* SAKTI.

Piloting SAKTI Tahap II dilaksanakan pada tahun 2016 dengan peserta sebanyak 218 satuan kerja yang meliputi seluruh KPPN dan Kantor Wilayah lingkup DJPb. Kemudian, dilanjutkan *piloting* SAKTI Tahap III yang dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 185/PMK.05/2017 tentang Perubahan Kedua PMK 223/PMK.05/2015, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 159/PMK.05/2018 tentang Pelaksanaan *Piloting* Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi, serta Keputusan Menteri Keuangan Nomor 905/KMK.05/2018 tentang Perubahan atas KMK 962/KMK.05/2017 tentang Pelaksanaan *Piloting* SAKTI Tahap III. *Piloting* tahap III dilaksanakan dalam rentang tahun 2017 sampai dengan 2018 dengan peserta para satuan kerja Kementerian Keuangan dan sejumlah satuan kerja Kementerian/Lembaga lain yang dipilih. Kementerian/Lembaga yang dipilih untuk *piloting* SAKTI tahap berikutnya yaitu K/L yang memiliki tugas dan fungsi yang strategis, tetapi tidak memiliki jangkauan kantor vertikal yang terlalu luas. *Piloting* SAKTI Tahap III dilaksanakan dalam 3 (tiga) tahap, yaitu Tahap IIIA dan IIIB (dilaksanakan pada tahun 2017), serta Tahap IIIC (dilaksanakan pada tahun 2018).

Pada tahun 2019, dilaksanakan tahap *Piloting* Lanjutan untuk SAKTI berbasis *desktop* maupun SAKTI berbasis *web*. *Piloting* SAKTI berbasis *desktop* melibatkan 7 (tujuh) Kementerian/Lembaga terpilih dan *piloting* SAKTI berbasis *web* pada modul administrator dan modul penganggaran untuk seluruh satuan kerja Kementerian/Lembaga. Selanjutnya, pada tahun 2020 dilaksanakan *piloting*

SAKTI terhadap satuan kerja yang belum menggunakan SAKTI sehingga pada tahun 2020 seluruh satuan kerja telah menggunakan SAKTI. Hingga akhir tahun 2020, implementasi SAKTI telah dilakukan secara penuh pada modul penganggaran untuk penyusunan DIPA tahun 2021 dan mulai tahun 2021 rencana implementasi SAKTI sudah dilakukan secara penuh pada modul pelaksanaan lainnya di seluruh Indonesia, dengan tetap mengevaluasi perkembangannya.

2.1.2. Modul SAKTI

SAKTI terdiri atas beberapa modul yang saling berkaitan sebagaimana disajikan dalam Gambar II.1 sebagai berikut.

Gambar II. 1 Modul SAKTI



Sumber: Direktorat Jenderal Perbendaharaan (2020)

Berbagai modul yang terdapat dalam aplikasi SAKTI antara lain Modul Administrator, Modul Penganggaran, Modul Komitmen, Modul Pembayaran, Modul Bendahara, Modul Persediaan, Modul Aset Tetap, Modul Piutang, dan Modul GL dan Pelaporan. Aplikasi SAKTI dikembangkan untuk menggantikan seluruh aplikasi pengelolaan keuangan negara yang ada sebelumnya (aplikasi

existing) pada level Kementerian/Lembaga hingga satuan kerja. Konsep integrasi pada SAKTI tidak membatasi pola pengembangan yang bersifat kolaborasi. SAKTI dikembangkan dengan memanfaatkan *unified modeling language* (UML) dan basis modular yang memfasilitasi modul-modul SAKTI untuk tetap saling terhubung satu sama lain dalam satu siklus yang utuh. Dengan basis modular, SAKTI dapat dikembangkan dengan lebih tangkas dan tangguh dalam mengantisipasi perubahan yang terjadi.

Teknologi yang digunakan untuk mengembangkan SAKTI yaitu basis *Java* yang merupakan teknologi berbasis *object oriented programming* (OOP). Pengembangan sistem berbasis *Java* digunakan karena tidak membutuhkan investasi yang terlalu tinggi dan dapat diproyeksikan akan tetap berkelanjutan hingga puluhan tahun mendatang.

Selain teknologi yang digunakan, SAKTI juga menerapkan arsitektur berlapis (*multilayer architecture*) menggunakan produk *Oracle Database*. Lapisan dalam arsitektur SAKTI terdiri atas antarmuka berbasis *web*, *middleware*, *server* aplikasi berbasis *Java*, dan basis data. Penggunaan arsitektur sistem aplikasi berlapis berfungsi untuk meningkatkan keamanan dan menambah kecepatan pengembang dalam mengimplementasikan kebutuhan baru dari pemilik bisnis.

Pengembangan SAKTI berbasis *web* bertujuan untuk mengeliminasi proses pemutakhiran manual yang dilakukan pada SAKTI berbasis *desktop*. Dengan menggunakan SAKTI berbasis *web*, pengguna tidak perlu melakukan instalasi untuk menggunakan SAKTI.

Sebagai upaya peningkatan kualitas pengamanan atas kerahasiaan data dan informasi dalam implementasi SAKTI, kebijakan *join domain* diimplementasikan sesuai dengan SE-17/MK.1/2017 tentang Percepatan Implementasi Join Domain Perangkat Teknologi Informasi dan Komunikasi dan Perangkat Pengguna di Lingkungan Kementerian Keuangan. *Join domain* merupakan bentuk mekanisme pengamanan dan perlindungan yang dilakukan untuk menjamin kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan aset informasi agar terjaga dengan baik. Saat ini juga diterapkan metode otentifikasi hak akses pengguna melalui *One Time Password* (OTP) untuk menjamin kualitas keamanan data atas transaksi yang dihasilkan serta keabsahan atas wewenang pengguna.

2.2. Model Kesuksesan Sistem Informasi

Penerapan sistem informasi pada sektor pemerintahan memberikan manfaat operasional antara lain pengurangan dokumen fisik, penyediaan ketersediaan layanan secara terus menerus kepada pengguna, dan penurunan tingkat kesalahan. Setiap organisasi publik maupun privat memiliki kebutuhan sistem informasi yang dapat dipengaruhi oleh tujuan organisasi, karakteristik dan kompleksitas organisasi, serta kebutuhan informasi. Kesuksesan dari sistem informasi merupakan konsep yang kompleks sehingga perlu dikaji dengan faktor multidimensional.

Sistem informasi yaitu seperangkat komponen yang saling berkaitan yang bertugas mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung suatu pengambilan keputusan dan pengendalian organisasi (Laudon dan Laudon, 2010). Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dapat

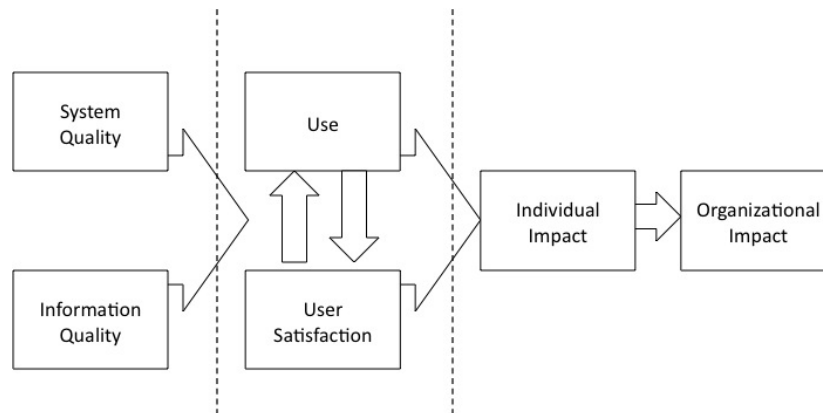
meningkatkan nilai perusahaan jika dirancang dengan optimal melalui peningkatan mutu dan pengurangan biaya produksi ataupun jasa, peningkatan efisiensi, pemberian pengetahuan yang mampu meningkatkan aktivitas dan memberikan keunggulan yang kompetitif, peningkatan efektivitas dan efisiensi rantai pasokan, peningkatan sistem pengendalian internal, dan peningkatan pengambilan keputusan (Romney, 2012). Manfaat SIA yang dapat menambah nilai organisasi sejalan dengan model kesuksesan sistem informasi yang diperkenalkan DeLone dan McLean (2003) yang memberikan manfaat bersih bagi organisasi.

Persepsi pengguna sistem informasi menjadi salah satu penentu kesuksesan sebuah sistem informasi. Penilaian atas kepuasan pengguna merupakan parameter utama dalam mengevaluasi performa terkait manfaat, fitur, dan program dari sistem informasi yang diimplementasikan oleh suatu organisasi (Ives, Olson, & Baroudi, 1983). Beberapa penelitian mengaitkan kesuksesan sistem informasi dengan penggunaan dan manfaat bersih yang dihasilkan dari penggunaan sistem informasi. Penggunaan sistem informasi berkaitan dengan intensitas, utilisasi, dan optimalisasi pemanfaatan sistem informasi, sedangkan manfaat bersih berkaitan dengan manfaat yang diperoleh dari penerapan sistem informasi yang diukur pada level individu maupun organisasi. Goodhue dan Thompson (1995) mengungkapkan bahwa keberhasilan penerapan sistem informasi bergantung pada bagaimana sistem dijalankan, kemudahan sistem bagi pengguna, dan pendayagunaan teknologi. Beberapa model telah dikembangkan melalui berbagai penelitian untuk mengevaluasi kesuksesan implementasi sistem informasi, antara

lain model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) oleh Doll dan Torkzadeh (1988), *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis (1989), *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) oleh Venkatesh *et al.* (2003), dan *D&M IS Success Model* oleh DeLone dan McLean (1992 dan 2003). Dua model yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur kesuksesan sistem informasi yaitu model TAM dan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean. Model TAM (Davis, 1989) membandingkan sistem informasi yang lebih siap diterima oleh pengguna dibandingkan sistem informasi yang lain. Namun, menurut Petter *et al.* (2008), akseptabilitas sistem informasi tidak dapat menjadi penentu keberhasilan meskipun akseptabilitas suatu sistem informasi merupakan kondisi awal yang dibutuhkan untuk mencapai keberhasilan.

DeLone dan McLean merancang suatu model untuk menilai kesuksesan sistem informasi yang dituangkan dalam publikasi jurnal yang berjudul *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable* (1992). Model ini dibuat untuk mengembangkan konsep kesuksesan sistem informasi yang komprehensif. Model kesuksesan sistem informasi oleh DeLone dan McLean didasarkan pada riset komunikasi yang dilakukan oleh Shannon dan Weaver (1949) dan “Influence Theory” Mason (1978). Proses penyampaian suatu informasi kepada pengguna menjadi dasar dilakukannya riset tersebut. Melalui model ini, DeLone dan McLean (1992) mengukur kesuksesan sistem informasi sebagai berikut.

Gambar II. 2 Model DeLone dan McLean (1992)



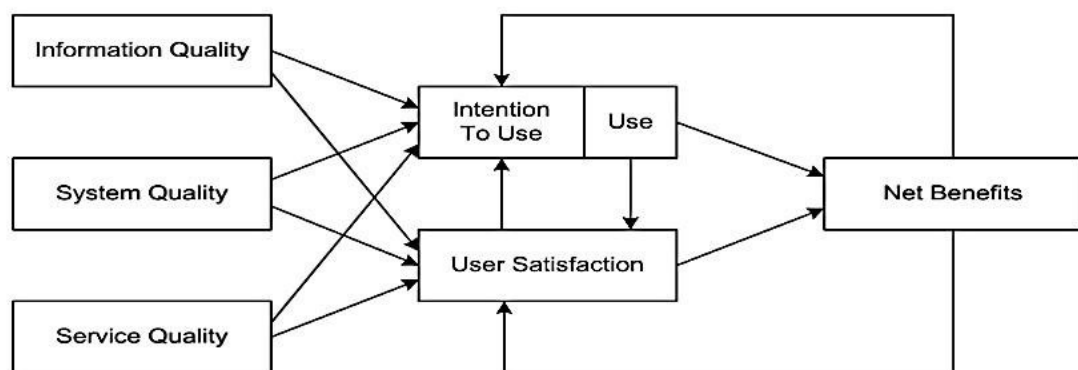
Sumber: DeLone & McLean (1992)

Pada Gambar II.2, kesuksesan sistem informasi dituangkan dalam model yang menggabungkan proses dan hubungan kausal (sebab akibat) variabel pengukuran yang terdiri atas kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan sistem (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak organisasi (*organizational impact*), dan dampak individu (*individual impact*).

Seddon dan Kiew (1996) menanggapi model kesuksesan sistem informasi yang diperkenalkan oleh DeLone dan McLean (1992). Dalam model DeLone dan McLean, dikatakan bahwa penggunaan sistem tidak cocok digunakan dalam model kausal karena merupakan suatu tingkah laku (*behavior*). Menurut Seddon dan Kiew, penggunaan sistem menjadi prakondisi timbulnya manfaat suatu sistem informasi, namun penggunaan sistem tidak dapat dikatakan sebagai penyebab dari manfaat suatu sistem informasi tersebut. Seddon kemudian merumuskan ulang model kesuksesan sistem informasi menjadi dua model variansi yang terpisah. Pada tahun 2002, Rai *et al.* Melakukan penelitian dengan membandingkan model kesuksesan sistem informasi yang dibuat oleh Seddon dan Kiew (1996) dengan

model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) dan menemukan bahwa model milik DeLone dan McLean berhasil lolos uji validasi sekaligus lebih unggul dari model Seddon. Kemudian pada tahun 2003, DeLone dan McLean mengusulkan perbaikan terhadap model kesuksesan sistem informasi berdasarkan penelitian yang menggunakan model tersebut sebagaimana dapat dilihat dalam Gambar II.3 sebagai berikut.

Gambar II. 3 Model DeLone dan McLean (2003)



Sumber: DeLone dan McLean (2003)

Variabel kualitas layanan (*service quality*) menjadi variabel yang ditambahkan oleh DeLone dan McLean dalam model yang telah diperbarui. Selain itu, variabel dampak individu (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organizational impact*) disatukan menjadi variabel manfaat bersih (*net benefits*). Variabel intensi penggunaan (*intention to use*) ditambahkan sebagai modifikasi variabel penggunaan (*use*) pada model sebelumnya. Perdebatan terkait variabel penggunaan sebagaimana kritik yang disampaikan oleh Seddon dan Kiew (1996) ditindaklanjuti melalui penambahan variabel intensi penggunaan (*intention to use*), karena variabel tersebut merupakan suatu sikap (*attitude*) bukan tingkah laku (*behavior*).

Ketujuh variabel pengukuran kesuksesan sistem informasi pada model DeLone dan McLean (2003) adalah sebagai berikut:

1. *System Quality* (Kualitas Sistem)

Kualitas sistem menunjukkan kualitas aplikasi sistem informasi. DeLone dan McLean (1992) mendefinisikan kualitas sistem sebagai kualitas dari kombinasi perangkat lunak dan perangkat keras dalam sistem informasi. Kualitas sistem berkaitan dengan mudah digunakan, mudah dipelajari, mudah disambungkan, menyenangkan untuk digunakan (Petter & McLean, 2009).

2. *Information Quality* (Kualitas Informasi)

Pitt dan Watson (1997) mendefinisikan kualitas informasi sebagai produk dari sistem informasi yang meliputi relevansi, manfaat, dan urgensi atas informasi yang dihasilkan. Kualitas informasi berkaitan dengan keterbaruan, keakuratan, relevansi, komprehensif, dan sistematis (Halonen *et al.*, 2009).

3. *Service Quality* (Kualitas Layanan)

Kualitas layanan yaitu layanan atau dukungan yang diterima oleh pengguna sistem informasi. Kualitas layanan berkaitan dengan berwujud, dapat diandalkan, responsivitas, jaminan, fungsionalitas, interaktif, dan empati (DeLone & McLean, 2003; Lin, Fofanah, & Liang, 2011; dan Pituch & Lee, 2006).

4. *Use dan Intention to Use* (Penggunaan)

Menurut DeLone dan McLean (2016), penggunaan sistem informasi merupakan sejauh mana seseorang menggunakan sistem informasi yang meliputi frekuensi penggunaan, sifat, dan durasi penggunaan. Variabel *intention to use*

merupakan penegasan dari variabel *use* dan perilaku seseorang diawali dari keinginannya untuk melakukan sesuatu.

5. *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna)

Kepuasan pengguna dianggap sebagai salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan sistem informasi yang baru diadopsi. Kepuasan pengguna menunjukkan respon dan umpan balik pengguna setelah menggunakan dan memanfaatkan sistem informasi.

6. *Net Benefits* (Manfaat Bersih)

Manfaat bersih merupakan penggabungan antara dampak individu (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organizational impact*). Penggabungan variabel ini merupakan dampak peningkatan sistem informasi yang tidak hanya berdampak pada tingkat individu dan organisasi saja melainkan pada tingkat yang lebih luas.

2.3. **Penggunaan Konatif**

Menurut Ajzen & Fishbein (1980), memprediksi perilaku pengguna sistem informasi berdasarkan intensi penggunaan tidak cocok digunakan dalam konteks mandatori karena hubungan antara intensi penggunaan dan perilaku sesungguhnya hanya dapat dikatakan valid apabila perilaku tersebut adalah atas kemauannya sendiri. Dalam lingkungan penggunaan yang bersifat mandatori, pengguna tidak mempunyai pilihan selain menggunakan sistem tersebut untuk pekerjaan mereka, sehingga pengukuran penggunaan sistem dalam konteks sukarela akan menyesatkan dalam konteks mandatori. Menurut Adamson & Shine (2003), efektivitas atas penggunaan sistem informasi yang bersifat mandatori sangat

bergantung pada maksud dan tujuan organisasi. Karakteristik penggunaan seperti frekuensi dan durasi penggunaan mungkin merupakan indikator yang kurang efektif dalam mengukur kesuksesan implementasi sistem informasi, sehingga perlu digunakan variabel pengganti seperti penggunaan konatif.

Peneliti psikologi telah mengidentifikasi dan mempelajari tiga faktor mental: *cognition*, *affect*, dan *conation* (Huitt, 1999, 2001; Tallon, 1997). Faktor *cognition* menyiratkan proses mengetahui dan memahami, hal ini mencakup proses pengkodean, penyimpanan, pemrosesan, dan pengambilan informasi. Faktor *affect* menyiratkan interpretasi emosional atas informasi, pengetahuan, atau persepsi. Artinya, hal tersebut mencerminkan sikap positif atau negatif seseorang pada objek, termasuk orang, produk, dan ide. Faktor *conation* merupakan hubungan antara faktor *cognition* dan *affect* disatu sisi, serta perilaku (*behavior*) di sisi lain. Hal ini merefleksikan komponen intensi, kesengajaan, *goal-oriented*, motivasi untuk bekerja keras, dan aspek perilaku proaktif (Huitt, 1999). Dengan menggunakan kerangka ini, perilaku manusia dapat dipahami menggunakan tiga dimensi psikologis berikut: *cognitive*, *affective*, dan *conative*. Beberapa penelitian telah mengadopsi kerangka tersebut untuk menjelaskan berbagai perilaku, seperti Lavidge dan Steiner (1961) yang mengklasifikasikan enam fungsi periklanan secara bertahap dan Daghfous, Petrof, dan Pons (1999) yang menggunakannya untuk membangun dimensi perilaku atas inovasi konsumen. Berdasarkan penelitian tersebut, penerimaan implementasi sistem informasi dapat pula dipahami dengan menggunakan kerangka ini. Penggunaan konatif mengacu pada penggunaan sistem informasi yang secara proaktif dimotivasi oleh intensi dan

alasan perorangan, sehingga dapat diartikan bahwa penggunaan konatif merupakan tingkat penggunaan yang secara proaktif dilakukan berdasarkan intensi dan motivasi pengguna. Dengan demikian, hal ini berkebalikan dengan penggunaan yang dilakukan karena kebiasaan, yang sering ditemukan pada lingkungan yang bersifat mandatori.

Penggunaan konatif dapat diturunkan menjadi tiga dimensi. Dimensi pertama yaitu *immersion* atau konsentrasi. Dalam perspektif sistem informasi, Burton-Jones dan Straub (2006) berpendapat bahwa penggunaan sistem merupakan aktivitas yang terjadi antara pengguna, sistem, dan tugas. Tingkat penggunaan suatu sistem diketahui melalui penggunaan sistem oleh pengguna untuk melakukan tugasnya. Dimensi *immersion* dapat diukur melalui interaksi antara pengguna dengan sistem. Dimensi kedua yaitu *reinvention* atau penemuan kembali. Dalam perspektif sistem informasi, penemuan kembali dapat diartikan sebagai usaha pengguna untuk meningkatkan kecocokan antara tugasnya dengan sistem informasi. Dimensi terakhir yaitu *learning* atau pembelajaran. Dalam perspektif sistem informasi, menurut Barki *et al.* (2007), pembelajaran diartikan sebagai perilaku adaptasi perorangan. Dimensi *learning* dapat didefinisikan sebagai tingkat pengguna berinteraksi satu sama lain dan mencari informasi untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan akan sistem informasi.

2.4. Kepemimpinan Transformatif

Pemimpin transformatif mendorong pengikut untuk lebih sadar terhadap kepentingan dan nilai atas pekerjaan serta tidak mengutamakan kepentingan pribadi di atas kepentingan organisasi. Menurut Yukl (2009), kepemimpinan

transformatif adalah tentang bagaimana pemimpin menciptakan perilaku saling kerjasama, saling mempercayai, pembelajaran tim, dan kemandirian diri secara kolektif. Dalam perspektif sistem informasi, kepemimpinan transformatif dapat menginspirasi dan menggugah pengguna untuk berkinerja lebih baik (Cho *et al.*, 2011). Pemimpin yang transformatif memberikan nilai-nilai dan teladan kepada pengikutnya dan memotivasi pengikutnya untuk berkinerja melampaui harapan.

Empat komponen kepemimpinan transformatif (Bass, 1985) antara lain sebagai berikut:

1) *Idealized Influence* (Pengaruh Ideal)

Karisma menjadi salah satu ciri kepemimpinan transformatif yang dapat diidentifikasi. Pemimpin yang transformatif akan menjadi teladan bagi pegawainya, menunjukkan kepribadian karismatik yang memengaruhi orang lain untuk menjadi seperti pemimpin. Melalui konsep pengaruh ideal ini, pemimpin dan pengikutnya saling membangun kepercayaan. Pemimpin transformatif dapat meningkatkan keberhasilan penerapan sistem informasi melalui pengaruh ideal dengan menanamkan kebanggaan, keyakinan, dan rasa hormat pada pengguna sistem informasi dengan berperilaku baik dan memberikan teladan, sehingga pengguna akan mengikuti pemimpin.

2) *Individualized Consideration* (Pertimbangan Individu)

Setiap anggota atau pegawai memiliki kebutuhan masing-masing. Pemimpin transformatif menyadari akan kebutuhan individual ini. Pemimpin harus dapat mengenali atau menentukan apa yang memotivasi setiap individu. Pemimpin dapat memberikan perhatian pada kebutuhan tiap individu melalui bimbingan dan

mentoring yang disesuaikan untuk setiap pegawai. Kegiatan ini memungkinkan setiap pegawai untuk tumbuh dan mengembangkan seluruh potensi yang dimiliki. Pemimpin transformatif dapat meningkatkan keberhasilan penerapan sistem informasi melalui pertimbangan individu dengan melatih atau menjadi mentor bagi pengguna dan memberikan dukungan individual serta menampung kekhawatiran dan kebutuhan pengguna sistem informasi.

3) *Inspirational Motivation* (Motivasi Inspirasional)

Motivasi inspirasional merujuk pada kapabilitas seorang pemimpin untuk memberikan inspirasi bagi kepercayaan diri, motivasi dan tujuan pada bawahannya. Pimpinan transformatif dengan semangat menjelaskan visi organisasi yang jelas di masa depan dan menunjukkan komitmen terhadap tujuan yang telah ditetapkan sehingga pemimpin dapat membuat pegawai memiliki semangat yang sama seperti yang dimilikinya. Pemimpin transformatif dapat meningkatkan keberhasilan penerapan sistem informasi melalui motivasi inspirasional dengan meningkatkan kepercayaan pengguna sistem dalam menggunakan sistem informasi dengan mengartikulasi visi yang menarik dan memperlihatkan ekspektasi tinggi dan optimisme terhadap kemampuan pengguna untuk menggunakan sistem informasi.

4) *Intellectual Stimulation* (Stimulasi Intelektual)

Pemimpin yang transformatif mendukung pegawainya dengan melibatkan pegawai dalam proses pengambilan keputusan dan merangsang mereka untuk berpikir kreatif dan inovatif dalam mengidentifikasi solusi permasalahan. Pemimpin mampu mendorong pegawai untuk berpikir kreatif, berani mengambil

risiko, dan ‘*out of the box*’. Pimpinan yang transformatif menciptakan lingkungan yang penuh kreativitas sehingga pegawai merasa nyaman dan mempelajari banyak hal baru. Pemimpin transformatif dapat meningkatkan keberhasilan penerapan sistem informasi dengan menstimulasi kreativitas pengguna sistem dalam memecahkan masalah dengan menantang pengguna untuk mengatasi permasalahan lama dengan perspektif baru, membuat pengguna mengambil risiko, dan meminta ide pengguna untuk penggunaan sistem informasi yang lebih baik.

2.5. Hasil Studi Literatur

Sebelum melakukan penelitian terkait kesuksesan implementasi SAKTI, penulis melakukan penelusuran terhadap beberapa literatur terkait kesuksesan implementasi sistem informasi, khususnya literatur yang memiliki kesamaan tema dengan penelitian ini.

Penelitian pertama yaitu jurnal berjudul “*Assessing the Success of E-Government Systems: An Employee Perspective*” oleh Darko Stefanovic, Ugljesa Marjanovic, Milan Delic, Dubravko Culibrk, dan Bojan Lalic (2016). Tujuan dari penelitian ini yaitu mengukur kesuksesan sistem *e-government* dengan perspektif pegawai Pemerintah Kota di Serbia. Penelitian ini menggunakan teknik *structural equation modelling* (SEM) untuk menguji model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003). Penelitian ini menghasilkan sebanyak 7 (tujuh) dari 10 (sepuluh) hipotesis yang diterima. Penelitian ini membuktikan bahwa keabsahan model DeLone dan McLean dalam penerapan konteks *e-government*.

Penelitian kedua yaitu jurnal yang berjudul “*Do I really have to? User acceptance of mandated technology*” oleh SA Brown, AP Massey, MM Montoya-

Weiss, dan JR Burkman (2002). Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menguji model akseptabilitas teknologi dalam lingkungan penggunaan sistem informasi yang bersifat mandatori. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan hubungan dalam model akseptabilitas teknologi dalam lingkungan penggunaan sistem informasi yang bersifat mandatori.

Penelitian ketiga yaitu jurnal yang berjudul “*Understanding mandatory IS use behavior: How outcome expectations affect conative IS use*” oleh Kee-Young Kwahk, Hyunchul Ahn, dan Young U. Ryu (2018). Tujuan dari penelitian ini yaitu menguji dampak ekspektasi hasil pada sistem informasi menggunakan sudut pandang teori sosial kognitif. Selain itu, penelitian ini juga mengusulkan variabel baru dalam penggunaan sistem informasi berkonteks mandatori yaitu penggunaan konatif. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa ekspektasi hasil berpengaruh positif terhadap penggunaan konatif dan mendukung konseptualisasi variabel yang diusulkan dalam model penelitian.

Penelitian keempat yaitu jurnal yang berjudul “*Analisis Dimensi Kesuksesan Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) pada Satuan Kerja Wilayah Provinsi Jawa Timur dengan Pendekatan DeLone and McLean Information System Success Model*” oleh Kukuh Haryu Pambudi dan Helmy Adam (2018). Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur kesuksesan implementasi SAKTI dalam tahap awal uji coba dan untuk menyelidiki faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesannya menggunakan model DeLone dan McLean (2003). Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan SAKTI berpengaruh positif terhadap kepuasan

pengguna, dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih SAKTI.

Penelitian kelima yaitu jurnal yang berjudul “*Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) pada Satuan Kerja di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (BPPK)*” oleh Tenry Nur Amriani dan Azwar Iskandar (2019). Tujuan dari penelitian ini yaitu mengukur kesuksesan implementasi aplikasi SAKTI di lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (BPPK) menggunakan model DeLone dan McLean (2003). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi SAKTI di BPPK secara empiris belum berhasil ketika dianalisis menggunakan indikator dari model kesuksesan DeLone dan McLean.

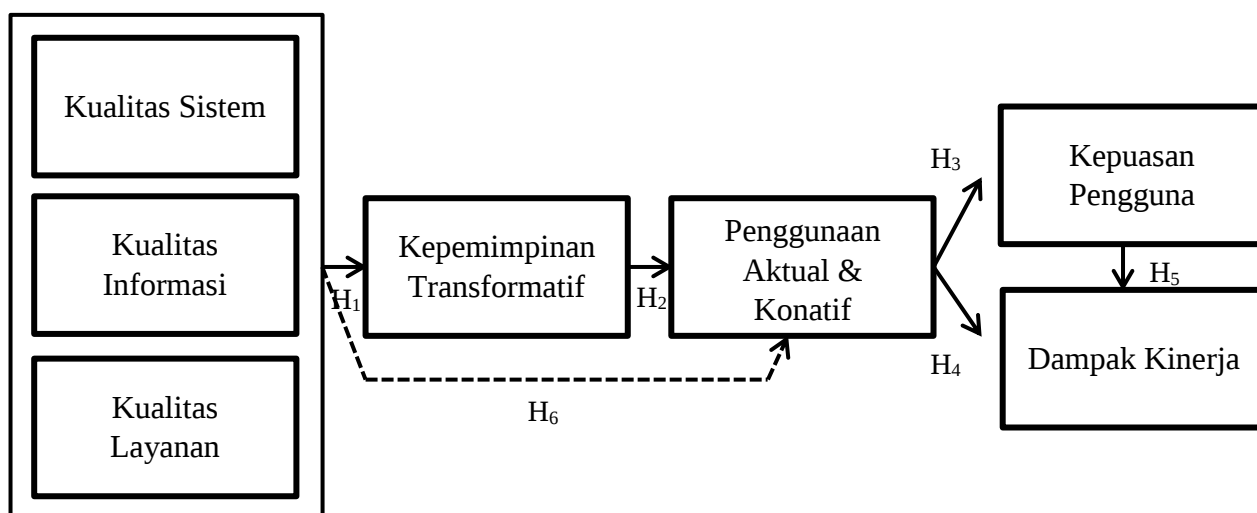
Penelitian keenam yaitu jurnal yang berjudul “*The Role of Transformational Leadership as a Mediating Variable in DeLone and McLean Information System Success Model: The Context of Online Learning usage in Yemen*” oleh Adnan H. Aldholay, Osama Isaac, Zaini Abdullah, dan T. Ramayah (2018). Tujuan dari penelitian ini yaitu meneliti peran mediasi dari kepemimpinan transformasional terhadap keberhasilan sistem pembelajaran online di Yaman. Melalui metode SEM, hasil penelitian ini membuktikan bahwa seluruh hipotesis diterima, dan kepemimpinan transformatif secara empiris terbukti memediasi hubungan antara kualitas dengan penggunaan sistem informasi.

2.6. Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan kajian terhadap model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, penelitian sejenis yang menggunakan model tersebut, dan

penyesuaian terhadap objek penelitian, maka penelitian ini mengadaptasi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003), Aldholay *et al.* (2018), dan Kwahk *et al.* (2018). Model penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) sebagai model utama dengan menambahkan variabel dari penelitian Aldholay *et al.* (2018) yaitu Kepemimpinan Transformatif dan penelitian Kwahk *et al.* (2018) yaitu Penggunaan Konatif, sehingga model yang diajukan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

Gambar II. 4 Model Penelitian



Sumber: Diolah penulis (2020)

Berdasarkan studi literatur dan kerangka pemikiran diatas maka penulis menentukan hipotesis yang dikembangkan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Keseluruhan Kualitas

Keseluruhan kualitas telah dikaji sebagai konstruk kedua yang mengandung kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan (Ho *et al.*, 2010; Isaac *et*

al., 2017). Kualitas sistem didefinisikan sebagai tingkat pengguna mempercayai bahwa sistem informasi mudah dipelajari, mudah digunakan, mudah diakses, dan menyenangkan untuk digunakan (Petter & McLean, 2009). Kualitas informasi didefinisikan sebagai tingkat pengguna memiliki persepsi bahwa sistem informasi mutakhir, relevan, akurat, komprehensif, dan cukup (Halonen *et al.*, 2009). Kualitas layanan mengacu pada atribut berikut: kenyataan, reliabilitas, responsivitas, kepastian, interaktivitas, fungsionalitas, dan empati (DeLone & McLean, 2003; Lin, Fofanah, & Liang, 2011). Penelitian ini mengusulkan bahwa meningkatnya keseluruhan kualitas atas sistem informasi maka meningkatnya pemimpin mendorong dan memotivasi pengguna untuk menggunakan sistem informasi.

H₁: Keseluruhan kualitas (sistem, informasi, dan layanan) berpengaruh positif terhadap kepemimpinan transformatif.

Kepemimpinan Transformatif

Peran kepemimpinan transformatif menjadi semakin penting dalam mempelajari kesuksesan sistem informasi dan adaptasi teknologi (Alos-Simo, Verdu-Jover, & Gomez-Gras, 2017). Terdapat peningkatan kesepakatan akan pentingnya penelitian atas pengaruh kepemimpinan terhadap adopsi dan penggunaan teknologi baru (Ali *et al.*, 2017; Dubelaar *et al.*, 2005), hal ini merupakan refleksi atas penelitian sebelumnya yang menghasilkan pengaruh signifikan dari kepemimpinan terhadap inovasi (Gumusluoglu & Ilsev, 2009; Boerner, Eisenbeiss, & Griesser, 2007). Bouwmans *et al.* (2017) menemukan bahwa kepemimpinan transformasional berhubungan positif secara langsung dan

tidak langsung terhadap pembelajaran tim. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh mediasi dari kepemimpinan transformatif dalam hubungan antara keseluruhan kualitas dengan penggunaan aktual dan penggunaan konatif berdasarkan pengaruh langsung keseluruhan kualitas terhadap penggunaan aktual yang diteliti oleh Culibrk *et al.* (2016) dan pengaruh signifikan dari kepemimpinan transformatif terhadap penggunaan aktual yang diteliti oleh Ghazali *et al.* (2015).

H₂: Kepemimpinan transformatif berpengaruh positif terhadap penggunaan SAKTI.

H₆: Keseluruhan kualitas (sistem, informasi, dan layanan) berpengaruh positif terhadap penggunaan SAKTI melalui kepemimpinan transformatif.

Penggunaan Aktual dan Konatif

Beberapa penelitian telah dilakukan terkait pengaruh penggunaan aktual terhadap kinerja dan kepuasan pengguna (Hou, 2012; Sun *et al.*, 2012). Terdapat hubungan yang signifikan antara penggunaan aktual dengan kinerja dan kepuasan (Isaac *et al.*, 2017; Ramirez-Correa *et al.*, 2017; Makokha & Ochieng, 2014; D'Ambra, Wilson, & Akter, 2013). Pengaruh kepribadian pengguna akan sebuah sistem berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku penggunaan sistem (Compeau *et al.*, 1999; Compeau & Higgins, 1995). Chan (1996) berpendapat bahwa perasaan positif pengguna akan sebuah inovasi memainkan peran penting dalam produktivitas meskipun penggunaan inovasi bersifat mandatori. Menurut Igbaria dan Tan (1997), dalam penelitiannya, dampak individu (kualitas pengambilan keputusan, kinerja, produktivitas, dan efektivitas pekerjaan)

dibentuk dari penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Pengguna yang puas akan sistem informasi baru cenderung secara sukarela menerapkan sistem pada tugas mereka untuk mendapatkan manfaat dari sistem tersebut. Pada akhirnya, pengguna akan mengerahkan upaya untuk menggunakan sistem informasi dengan cara konatif.

H₃: Penggunaan SAKTI berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SAKTI.

H₄: Penggunaan SAKTI berpengaruh positif terhadap dampak kinerja.

Kepuasan Pengguna

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna mempengaruhi kinerja dalam berbagai konteks dan penggunaan teknologi. Isaac *et al.* (2017) dalam penelitiannya menemukan bahwa kepuasan pengguna secara signifikan mempengaruhi dampak kinerja. Culibrk *et al.* (2016) menemukan hubungan signifikan antara kepuasan pengguna dengan manfaat bersih. Namun, Daud *et al.* (2011) menemukan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pengguna dengan dampak kinerja.

H₅: Kepuasan pengguna SAKTI berpengaruh positif terhadap dampak kinerja.

2.7. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain Keseluruhan Kualitas (Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan), Penggunaan Aktual dan Konatif, Kepuasan Pengguna, Dampak Kinerja, serta Kepemimpinan Transformatif sebagai variabel mediasi.

Variabel Keseluruhan Kualitas dijelaskan oleh variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan. Variabel Kualitas Sistem terdiri atas 6 (enam) indikator, Kualitas Informasi terdiri atas 5 (lima) indikator, dan Kualitas Layanan terdiri atas 3 (tiga) indikator. Butir-butir indikator secara lebih jelas dituangkan dalam Tabel II.1 sebagai berikut.

Tabel II. 1 Indikator Variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan

Konstruk	Indikator		Sumber
Kualitas Sistem (KS)	KS1	Mudah digunakan	Aldholay (2018); Mohammadi (2015)
	KS2	Mampu beradaptasi secara fleksibel	Aldholay (2018); Kwahk (2018)
	KS3	Dapat dipahami	Aldholay (2018); Zhou (2011)
	KS4	Memungkinkan pertukaran data	Kwahk (2018); Wixom & Todd (2005)
	KS5	Beroperasi secara stabil tanpa gangguan	Kwahk (2018); Wixom & Todd (2005)
	KS6	Mampu menjawab dengan cepat	Kwahk (2018); Wixom & Todd (2005)
Kualitas Informasi (KI)	KI1	Mutakhir (terkini)	Aldholay (2018); Kwahk (2018)
	KI2	Tepat/akurat	Aldholay (2018); Kwahk (2018)
	KI3	Berguna/bermanfaat/relevan	Aldholay (2018); Kwahk (2018)
	KI4	Lengkap/komprehensif	Aldholay (2018); Mohammadi (2015)
	KI5	Informasi yang cukup	Aldholay (2018); Kwahk (2018)
Kualitas Layanan (KL)	KL1	Cepat tanggap/responsif	Aldholay (2018); DeLone & McLean (2003)
	KL2	Praktis (fungsional)	Aldholay (2018); DeLone & McLean (2003)
	KL3	Interaktif	Aldholay (2018); DeLone & McLean (2003)

Sumber: Diolah penulis (2020)

Variabel Kepemimpinan Transformatif dijelaskan dengan 4 (empat) indikator yang diadopsi dari penelitian Aldholay *et al.* (2018). Butir-butir indikator secara lebih jelas dituangkan dalam Tabel II.2 sebagai berikut.

Tabel II. 2 Indikator Variabel Kepemimpinan Transformatif

Konstruk	Indikator		Sumber
Kepemimpinan Transformatif (KT)	KT1	Memberikan stimulasi intelektual	Aldholay (2018); Elkhani (2014)
	KT2	Memberikan motivasi/inspirasi	Aldholay (2018); Elkhani (2014)
	KT3	Memberikan perhatian secara personal	Aldholay (2018); Elkhani (2014)
	KT4	Memberikan keteladanan dan panutan	Aldholay (2018); Elkhani (2014)

Sumber: Diolah penulis (2020)

Variabel penggunaan (*use*) dalam model DeLone dan McLean dimodifikasi menjadi penggunaan aktual dan penggunaan konatif karena dinilai kurang relevan apabila variabel *use* pada model DeLone dan McLean (2003) digunakan sebagai instrumen penentu kesuksesan sistem informasi yang diterapkan pada lingkungan yang bersifat mandatori. Dalam hal ini SAKTI merupakan sistem informasi yang digunakan oleh Aparatur Sipil Negara sebagaimana diamanatkan oleh Menteri Keuangan. Variabel Penggunaan Aktual dijelaskan dengan 2 (dua) indikator, dan Penggunaan Konatif dijelaskan dengan 12 (dua belas) indikator. Butir-butir indikator secara lebih jelas dituangkan pada Tabel II.3 sebagai berikut.

Tabel II. 3 Indikator Variabel Penggunaan Aktual & Konatif

Konstruk	Indikator		Sumber
Penggunaan Aktual (PA)	PS1	Frekuensi penggunaan	Aldholay (2018); Kim (2007a,b)
	PS2	Lamanya penggunaan	Aldholay (2018); Kim (2007a,b)
Penggunaan Konatif (PK):	IM1	Mampu memblokir gangguan	Kwahk (2018); Burton-Jones and Straub (2006)

Konstruk	Indikator		Sumber
Konsentrasi (IM)	IM2	Konsentrasi penuh	Kwahk (2018); Burton-Jones and Straub (2006)
	IM3	Asyik dengan aplikasi	Kwahk (2018); Burton-Jones and Straub (2006)
	IM4	Perhatian tidak mudah dialihkan	Kwahk (2018); Burton-Jones and Straub (2006)
Penggunaan Konatif (PK): Penemuan Kembali (RE)	RE1	Menyarankan perbaikan	Kwahk (2018); Barki (2007)
	RE2	Menyesuaikan tugas	Kwahk (2018); Barki (2007)
	RE3	Menyarankan perubahan aplikasi	Kwahk (2018); Barki (2007)
	RE4	Menyarankan agar saling cocok	Kwahk (2018); Barki (2007)
Penggunaan Konatif (PK): Pembelajaran (PB)	PB1	Memahami cara beroperasi aplikasi	Kwahk (2018); Barki (2007)
	PB2	Meningkatkan penguasaan	Kwahk (2018); Barki (2007)
	PB3	Mempelajari aplikasi	Kwahk (2018); Barki (2007)
	PB4	Menggunakan dengan lebih baik	Kwahk (2018); Barki (2007)

Sumber: Diolah penulis (2020)

Variabel Kepuasan Pengguna dijelaskan dengan 5 (lima) indikator yang diadopsi dari penelitian Aldholay *et al.* (2018) dan Kwahk *et al.* (2018). Butir-butir indikator secara lebih jelas dituangkan dalam Tabel II.4 sebagai berikut.

Tabel II. 4 Indikator Variabel Kepuasan Pengguna

Konstruk	Indikator		Sumber
Kepuasan Pengguna (KP)	KP1	Memenuhi harapan	Aldholay (2018); Kwahk (2018)
	KP2	Puas secara keseluruhan	Aldholay (2018); Kwahk (2018)
	KP3	Senang	Aldholay (2018); Kwahk (2018)
	KP4	Semangat	Kwahk (2018); Bhattacharjee (2001)
	KP5	Gembira	Kwahk (2018); Bhattacharjee (2001)

Sumber: Diolah penulis (2020)

Penelitian ini menggunakan persepsi pengguna sistem informasi dalam menilai kesuksesan implementasi SAKTI, sehingga analisis variabel Dampak Kinerja difokuskan pada penilaian manfaat implementasi SAKTI yang dialami pada level individu atau pengguna. Variabel Dampak Kinerja dijelaskan dengan 10 (sepuluh) indikator yang diadopsi dari penelitian Aldholay *et al.* (2018). Butir-butir indikator secara lebih jelas dituangkan dalam Tabel II.5 sebagai berikut.

Tabel II. 5 Indikator Variabel Dampak Kinerja

Konstruk	Indikator		Sumber
Dampak Kinerja (DK)	DK1	Menghemat waktu	Aldholay (2018); Kim (2007a,b)
	DK2	Menghemat tenaga	Aldholay (2018); Kim (2007a,b)
	DK3	Menghemat biaya	Aldholay (2018); Kim (2007a,b)
	DK4	Memperbaiki kinerja	Aldholay (2018); Kim (2007a,b)
	DK5	Meningkatkan keefektifan	Aldholay (2018); Kim (2007a,b)
	DK6	Menghilangkan kesalahan	Aldholay (2018); Kim (2007a,b)
	DK7	Merealisasikan target	Aldholay (2018); Kim (2007a,b)
	DK8	Memperoleh pengetahuan baru	Aldholay (2018); Kim (2007a,b)
	DK9	Memperoleh keterampilan baru	Aldholay (2018); Kim (2007a,b)
	DK10	Menimbulkan inovasi	Aldholay (2018); Kim (2007a,b)

Sumber: Diolah penulis (2020)