

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi informasi merubah espektasi dan tuntutan masyarakat pada pemerintah. Digitalisasi di sektor publik tidak cukup hanya dengan pemberian platform layanan namun harus mampu responsif dalam menyelesaikan permasalahan publik. Secara konseptual transformasi digital dihadapkan pada empat hambatan yaitu hambatan teknis, organisasi, teknologi, dan regulasi (*legal barriers*) (Telukdarie, 2022). Tantangan-tantangan tersebut dalam transformasi digital harus dihadapi dengan strategi yang proporsional dan terukur agar transformasi digital di sektor publik dapat terlaksana dengan optimal (Manik *et al.*, 2024).

Dalam Penelitian Agustina (2022), dijelaskan bahwa kemajuan dalam sistem digital adalah bentuk komitmen yang diagendakan oleh pemerintah Indonesia dalam mewujudkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Salah satu program kerja yang mendukung terwujudnya transformasi digital dilaksanakan oleh Kementerian Keuangan. Perjalanan transformasi digital ini dimulai pada tahun 2000-2006 dengan adanya perubahan Pengelolaan Keuangan Negara melalui Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Pembendaharaan Negara dan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara.

Kementerian Keuangan, selaku pengelola utama keuangan negara, telah mengimplementasikan digitalisasi melalui Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI). Aplikasi ini dirancang secara terintegrasi untuk mendukung proses pengelolaan anggaran pada satuan kerja, mencakup tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga pertanggungjawaban. Keberhasilan implementasi SAKTI menjadi bagian dari agenda prioritas dalam upaya mendorong transformasi digital berskala nasional. Namun, apabila sistem informasi yang diterapkan tidak berfungsi sebagaimana mestinya, diperlukan langkah-langkah evaluasi dan perbaikan. Hal ini sejalan dengan pendekatan dalam model *System Development Life Cycle* (SDLC), yang menekankan pentingnya penerapan aspek teknis dan nonteknis secara berkesinambungan. Proses pengembangan sistem menurut SDLC mencakup tahapan identifikasi dan analisis masalah, studi kelayakan, perancangan sistem, pengembangan dan pengujian sistem, serta diakhiri dengan tahap implementasi (Irma *et al.*, 2023).

Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) merupakan implementasi dari *Integrated Financial Management Information System* (IFMIS), yaitu bentuk layanan *e-government* di bidang keuangan. SAKTI dikembangkan untuk mendukung pelaksanaan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN) dan mulai diuji coba secara terbatas di unit-unit Kementerian Keuangan sejak tahun 2015. Pada tahun 2022, SAKTI mengalami penyempurnaan dengan mengintegrasikan berbagai aplikasi keuangan yang sebelumnya berdiri secara terpisah, seperti aplikasi Rencana Kerja Anggaran Kementerian Lembaga (RKAKL), Sistem Akuntansi Satker (SAS), Sistem

Akuntansi Instansi Berbasis Akrua (SAIBA), Sistem Informasi Manajemen dan Akuntansi Barang Milik Negara (SIMAK BMN), aplikasi Gaji Pemerintah Pusat (GPP), aplikasi Bendahara (SILABI dan SIMPONI), dan aplikasi Persediaan. Tidak hanya menyatukan aplikasi-aplikasi tersebut, SAKTI juga mengadopsi proses bisnis baru yang selaras dengan Sistem Perbendaharaan Anggaran Negara (SPAN). Versi terbaru dari SAKTI mencakup sejumlah modul transaksi utama, antara lain modul penganggaran, komitmen, pembayaran, bendahara, persediaan, aset tetap, pelaporan, dan administrator. Seluruh modul tersebut terhubung dalam satu basis data terpadu, sehingga mampu menghilangkan potensi duplikasi data yang sebelumnya kerap terjadi dalam sistem yang lama (Astawa *et al.*, 2023).

Aplikasi SAKTI merupakan sistem berskala nasional yang menjadi salah satu prioritas utama dalam inisiatif strategis Kementerian Keuangan, khususnya oleh Direktorat Jenderal Perbendaharaan selaku pengembang sistem. Implementasi SAKTI merupakan tindak lanjut dari amanat yang tertuang dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 223/PMK.05/2015 dan Nomor 131/PMK.05/2016, dengan tahap awal pengembangan dimulai sejak tahun 2015. Proses implementasinya dilakukan secara bertahap melalui tiga fase, yaitu tahap piloting I, piloting II, dan piloting III. Memasuki tahun 2022, aplikasi SAKTI telah berhasil di-*roll out* dan digunakan secara menyeluruh oleh seluruh satuan kerja Kementerian/Lembaga di Indonesia (Irma *et al.*, 2023).

Pada awal tahun 2022, Kepala KPPN Lhokseumawe, Bapak Semfebri, secara resmi menyampaikan bahwa seluruh Satuan Kerja (SatKer) di bawah Kementerian/Lembaga diwajibkan menggunakan aplikasi SAKTI berbasis web

dengan penerapan *full modul* untuk pengelolaan dana APBN. Sebagai bentuk dukungan terhadap kebijakan ini, KPPN Lhokseumawe menyelenggarakan kegiatan Bimbingan Teknis (Bimtek) yang berfokus pada penyusunan Laporan Pertanggungjawaban (LPJ) dan pelaporan capaian output melalui aplikasi SAKTI. Kegiatan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan keuangan serta mendukung pencapaian nilai optimal pada Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran (IKPA) tahun 2022. Selanjutnya, pada tahun 2023, KPPN Lhokseumawe kembali melaksanakan kegiatan sosialisasi lanjutan terkait penggunaan aplikasi SAKTI. Dalam kegiatan tersebut, Bapak Ibnu Mas'ud selaku *Customer Service Officer* (CSO) memberikan penjelasan mengenai prosedur penggunaan aplikasi yang telah mengintegrasikan fitur Tanda Tangan Elektronik (TTE), sebagai pengganti tanda tangan manual bagi seluruh SatKer yang termasuk dalam tahap piloting III (KPPN Lhokseumawe, 2023).

Berdasarkan data yang dikumpulkan, tercatat sebanyak 33 Satuan Kerja (SatKer) yang berada di wilayah Kota Lhokseumawe dan tersebar dalam lingkup 15 Kementerian/Lembaga. Beberapa di antaranya:

Tabel 1. 1 SatKer Kementerian/Lembaga Pengguna SAKTI

Nama Kementerian/lembaga	Nama Satker
Kementerian Perhubungan	Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Lhokseumawe
Kementerian Pertahanan	Korem-011/Lw Dam Im, Lanal Lhokseumawe, Rumkit Tk. III IM 07.01 dr. Lhokseumawe Kesdam IM.
Kementerian Agama	Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Lhokseumawe ,MadrasahTsanawiyahNegeri 1 Kota Lhokseumawe, Kantor Kementerian Agama Kota

Nama Kementerian/lembaga	Nama Satker
	Lhokseumawe, Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Kota Lhokseumawe, IAIN Lhokseumawe.
Kementerian Imigrasi Dan Pemasarakatan	Lapas Kelas II A Lhokseumawe, Bapas Kelas II Lhokseumawe
Mahkamah Agung	Pengadilan Negeri Lhokseumawe, Mahkamah Syar'iyah Lhokseumawe.

Sumber : Data Diolah (2025)

Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) merupakan aplikasi utama yang digunakan oleh satuan kerja dalam mendukung pelaksanaan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN). Aplikasi ini mencakup seluruh proses pengelolaan keuangan negara, mulai dari penganggaran, pelaksanaan, hingga pelaporan (Hairani, 2025). Namun, sejumlah pegawai kementerian/lembaga mengeluhkan penurunan performa SAKTI yang berdampak pada kelancaran proses administrasi keuangan. Seorang staf kementerian yang tidak ingin disebutkan namanya menyatakan, *“Error, susah diakses, lemot juga. Jadi saat buka mau pakai aplikasinya harus ekstra sabar”* (Hairani, 2025). Kondisi tersebut menjadi kendala serius, terutama di tengah upaya pemerintah untuk meningkatkan efisiensi anggaran. Proses pencairan dana dan eksekusi blokir efisiensi menjadi terhambat akibat lambatnya aplikasi. Staf tersebut juga menambahkan, *“Kita mau eksekusi blokir efisiensi anggaran susah karena lemot”* (Hairani, 2025).

Selain itu, gangguan pada aplikasi SAKTI juga berdampak pada proses pergantian uang persediaan (GUP), yang merupakan bagian penting dalam pengelolaan keuangan satuan kerja. *“Jadi susah deh semuanya, karena lemot ini,”* ujarnya (Hairani, 2025). Hambatan teknis ini berpotensi mengganggu kelancaran administrasi dan pencapaian target efisiensi anggaran negara. Oleh karena itu,

permasalahan performa aplikasi SAKTI perlu mendapat perhatian serius agar proses pengelolaan keuangan negara dapat berjalan optimal dan mendukung kebijakan efisiensi yang sedang dijalankan pemerintah.

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan isu penting karena kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator kesuksesan implementasi sistem informasi. Alasan lain yang menjadikan isu ini penting karena implementasi SAKTI masih belum memenuhi harapan pengguna, hal ini disebabkan oleh kesalahan-kesalahan teknis perangkat keras, perangkat lunak, pengguna, penyedia layanan serta adanya persepsi keraguan individu terhadap penggunaan sistem informasi akan meningkatkan kinerjanya. Banyak sistem teknologi informasi gagal karena aspek teknisnya, yaitu kualitas teknis sistem teknologi informasi yang buruk dan banyak mengandung kesalahan-kesalahan langkah, kesalahan-kesalahan logik, dan bahkan kesalahan-kesalahan informasi. Bahkan ketika sistem telah mengalami perbaikan secara teknis, kegagalan implementasi masih sering ditemukan. Karena itu, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap keberhasilan sistem yang sudah diterapkan, agar hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar dalam menyempurnakan penggunaan SAKTI ke depannya. (Sihotang, 2020).

Kepuasan Pengguna adalah suatu respon pengguna yang muncul untuk membandingkan antara pengalaman pengguna dengan harapan-harapannya dalam menggunakan sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem ini perlu diteliti karena adanya hasil yang tidak signifikansi pada penelitian-penelitian sebelumnya (Suranto, 2022).

Peneliti menggunakan Kualitas informasi, *Perceived Usefulness*, dan kualitas sistem yang merupakan tiga faktor yang dapat menentukan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi seperti SAKTI. Kualitas informasi (X_1) Kualitas informasi mengukur kualitas output yang dihasilkan dari suatu sistem informasi. Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh (Suranto, 2022). *Perceived Usefulness* (X_2) , atau kegunaan yang dirasakan oleh pengguna, merupakan persepsi pengguna mengenai sejauh mana penggunaan SAKTI dapat meningkatkan kinerja mereka (Amirah *et al.*, 2024). Kualitas sistem (X_3) Kualitas Sistem adalah kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi (Suranto, 2022).

Hasil penelitian dari Agustina (2022), tentang kualitas informasi, berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Temuan tersebut sama dengan hasil penelitian (Alfiani *et al.*, 2022) dan (Sihotang, 2020). Apabila kualitas informasi semakin baik, hal ini akan diikuti dengan para pengguna yang merasa semakin puas karena informasi yang dihasilkan mampu mendukung pembuatan keputusan yang semakin tepat (Alfiani *et al.*, 2022). Namun pada penelitian (Lutfi, 2023) dan (Sumail, 2024), menyatakan bahwa kualitas informasi tidak dapat berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna sehingga dinyatakan tidak searah dengan model Delone dan McLean.

Hasil penelitian tentang *Perceived Usefulness* menurut (Prayanthi *et al.*, 2020), menyatakan bahwa *Perceived Usefulness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna namun arahnya negatif. Sedangkan menurut (Agustina, 2022), menyatakan bahwa hasil dari *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap

kepuasan pengguna sistem. Semakin baik *Perceived Usefulness* maka akan meningkatkan kepuasan pengguna.

Hasil penelitian dari (Sumail, 2024) tentang kualitas sistem, melaporkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem maka semakin tinggi kepuasan pengguna. Namun pada hasil penelitian dari (Irma, 2023) kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Dengan adanya fenomena mengenai penggunaan sistem informasi yang tidak stabil pada beberapa tempat peneliti lain meneliti tersebut menjadi dasar peneliti untuk mengetahui optimalisasi penggunaan sistem aplikasi keuangan tingkat instansi kementerian/lembaga kota lhokseumawe terkait dengan kepuasan pengguna sistem. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat sejauh mana kesuksesan pada pengguna SAKTI yang sudah berjalan sampai tahun 2025 ini. Dimana pada tahun 2022 sudah dilakukan *roll out* bukan lagi piloting pemakaian SAKTI. Penelitian didasarkan pada sudut pandang pengguna sebagai sistem yang bersifat *mandatory*. Evaluasi ini dilakukan dengan cara menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesannya menggunakan model pengukuran (DeLone, W. H., & McLean, 2003).

Alasan peneliti tertarik mengambil judul tentang kualitas informasi, *Perceived Usefulness*, kualitas sistem dan kepuasan pengguna, karena variabel tersebut saling berhubungan dan untuk kepuasan pengguna SAKTI sebagai variabel dependennya sangat tepat digunakan dimana yang sudah diketahui merupakan salah satu indikator kesuksesan implementasi sistem informasi. Dan

alasan selanjutnya adalah karena hasil dari penelitian sebelumnya masih belum konsisten dengan hasil penelitiannya. Lokasi penelitian yang akan peneliti ambil yaitu pada instansi vertikal di kota lhokseumawe.

Berdasarkan uraian yang sudah di paparkan oleh peneliti, maka peneliti mengambil judul penelitian “**Pengaruh Kualitas Informasi, *Perceived Usefulness*, dan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Pada Instansi vertikal Kota Lhokseumawe**”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem SAKTI ?
2. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem SAKTI ?
3. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem SAKTI ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Pada Instansi Vertikal Kota Lhokseumawe
2. Untuk mengetahui Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Pada Instansi Vertikal Kota Lhokseumawe

3. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Pada Instansi Vertikal Kota Lhokseumawe

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang peneliti lakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman, wawasan dan untuk penelitian selanjutnya yang ingin mempelajari penerapan sistem informasi keuangan di sektor publik.

2. Manfaat Bagi Instansi pada Pemerintah

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai acuan bagi instansi-instansi pemerintah dalam melakukan implementasi sistem informasi baru. penting untuk memastikan bahwa implementasi SAKTI tidak hanya fokus pada teknologi tetapi juga pada bagaimana semua hal yang terkait dapat saling mendukung untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan demikian, pegawai akan lebih efektif dalam melakukan tugasnya.