

# **Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi, Kompetensi Pegawai dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Sistem e-Harga di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi DKI Jakarta**

Philip Hendra Gordon Sirait <sup>1\*</sup>, Diana Prihandini <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

<sup>1</sup> philsirait83@gmail.com, <sup>2</sup> dianahantoro@yahoo.com

\* Corresponding Author

## ARTICLE INFO

## ABSTRACT

### **Keywords :**

Keywords : Penggunaan Sistem Informasi; Kompetensi; Kualitas Sistem; Kepuasan;

Berdasarkan pengamatan dilapangan diketahui bahwa masih terdapat pegawai yang belum mampu memenuhi target pekerjaan yang sudah ditentukan oleh organisasi, hasil pekerjaan yang diselesaikan oleh pegawai masih ada yang belum sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan, pegawai mengakui bahwa mereka dalam menyelesaikan tugas masih menunda-nunda dan masih terdapat pegawai yang tidak hadir tanpa alasan maupun pegawai yang masih keluar kantor pada jam kerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi besarnya pengaruh kepemimpinan, lingkungan kerja dan kompetensi secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai SMA Negeri 51 Jakarta. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah Pegawai Guru SMA Negeri 51 Jakarta sejumlah 47 orang pegawai. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program statistik SPSS ver. 25,0, terbukti variabel kepemimpinan (X1), lingkungan kerja (X2) dan kompetensi (X3) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Y). Hasil uji yang ditunjukkan dengan nilai Fhitung sebesar 62,095, sedangkan besarnya Ftabel dengan derajat bebas (df) 3 dan 43 pada (0,05) sebesar 2,82. Dengan demikian nilai Fhitung (62,095) > Ftabel (2,82). Ini berarti  $H_0$  ditolak dan konsekuensinya  $H_1$  diterima, maka kepemimpinan, lingkungan kerja dan kompetensi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai SMA Negeri 51 Jakarta dan persentase pengaruh variabel kepemimpinan, lingkungan kerja dan kompetensi secara simultan terhadap kinerja pegawai adalah sebesar 85,0% dan sisanya sebesar 15,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

## PENDAHULUAN

Semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan objek pelayanan dan memenuhi persyaratan hukum disebut pelayanan publik. Negara bekerja untuk menegakkan hak-hak dasar warga negara dengan menyediakan layanan publik. Dimana posisi aparatur negara sebagai pemberi layanan harus berorientasi kepada pelayanan yang optimal dan kepuasan masyarakat harus menjadi prioritas nomor satu. Faktor utama yang harus diperhatikan adalah adanya keseimbangan hak dan kewajiban antara masyarakat sebagai konsumen layanan dan pejabat yang bertindak sebagai penyedia layanan. Ikatan yang baik antara pemerintah dan masyarakat nantinya akan terpelihara dengan adanya keseimbangan hak dan kewajiban ini.

Pelayanan merupakan salah satu hal penting yang tidak dapat diabaikan dalam usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Dengan pelayanan yang baik, maka kepuasan dan loyalitas pengguna dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan. Peran pelayanan akan lebih besar apabila pada kegiatan tersebut terdapat tantangan guna mencapai efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan tugas suatu organisasi atau pemerintahan. Memperhatikan pentingnya layanan dalam suatu kegiatan organisasi maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dari manajemen organisasi itu sendiri terkait dengan kegiatan suatu organisasi.

Namun realita dari pelayanan publik masih jauh dari harapan masyarakat, dimana masih banyak terjadinya permasalahan dari layanan yang diberikan. Mulai dari pelayanan yang berbelit-belit, tidak

efisien, lambat, dan pelayanan yang tidak ramah. Dari banyak permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dan optimal masih belum tercapai. Beberapa faktor yang menyebabkan tidak berkualitasnya pelayanan publik yaitu aparatur SDM yang rendah, budaya birokrasi yang mengakar, tidak optimalnya dalam pemanfaatan teknologi, dan lemahnya implementasi kebijakan. Pemerintah menghadapi tantangan dalam mengubah layanan yang buruk menjadi layanan yang bersih, efektif, efisien, dan terbaik. Pentingnya pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, kebutuhan akan pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, terdapat perubahan yang sangat penting yaitu adanya penyelenggaraan pemerintahan dan juga pergeseran pokok dalam pengelolaan keuangan daerah. Dalam hal ini, kewenangan diserahkan kepada Pemerintah Daerah oleh Pemerintah Pusat untuk mengendalikan pemerintah daerahnya dan kepentingan masyarakat. Setiap daerah memiliki peluang atau kuasa untuk melaksanakan otonomi daerah dan juga bertanggung jawab secara proporsional untuk daerah. Selain itu, otonomi daerah bertujuan untuk meningkatkan kemandirian daerah supaya sumber daya keuangan yang ada, bisa dikelola untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Pemerintah daerah dapat mewujudkan pemerintahan yang terbilang good governance berdasarkan prinsip transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas, serta partisipasi publik yang terbuka untuk mencapai tujuan pembangunan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 12 tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah, adalah keseluruhan kegiatan yang meliputi perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, penatausahaan, pelaporan, pertanggungjawaban, dan Pengawasan Daerah. Sedangkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, yang selanjutnya disingkat APBD, adalah rencana keuangan tahunan yang ditetapkan dengan Perda. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta adalah satu dari beberapa daerah yang terlibat dalam pelaksanaan pengelolaan keuangan daerah berbasis teknologi (eHarga) sesuai dengan PP Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Aplikasi eHarga merupakan sebuah sistem yang dimiliki Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang berfungsi menyediakan Standar Harga Satuan (SHS) yang berlaku di internal untuk digunakan menjadi dasar acuan tertinggi dalam pelaksanaan kegiatan baik berupa pengadaan barang dan jasa maupun yang berhubungan dengan kebutuhan pelaksanaan anggaran di Pemprov DKI Jakarta. Berikut ini merupakan tampilan awal aplikasi eHarga. e-Harga merupakan system informasi elektronik yang digunakan untuk melakukan pengajuan komponen dengan cara mengisi form pengajuan secara online dalam system. Dalam form pengajuan, user dari SKPD/UKPD mengisikan detail barang yang ingin dianggarkan mulai dari tahun usulan, jenis kategori, kategori, sub kategori, kode barang, kode rekening anggaran, Nama barang, Spesifikasi, satuan, harga, dan dokumen pendukung. Aplikasi e-Harga DKI Jakarta adalah sistem yang digunakan untuk mengakses informasi harga satuan barang dan jasa yang ditetapkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Aplikasi ini terutama digunakan oleh instansi pemerintah, penyedia barang/jasa, dan masyarakat umum untuk mengetahui standar harga dalam proses pengadaan barang dan jasa.

Aplikasi eHarga telah digunakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sejak pemerintahan Gubernur Joko Widodo atau sekitar tahun 2013 namun pada saat itu proses input ke dalam sistem masih dilakukan pegawai BPKD Provinsi DKI Jakarta, sehubungan dengan berjalan waktu, pada tahun 2017 sistem penganggaran beralih menjadi electronic budgeting dan eHarga baru masuk ke dalam sistem di tahun 2017 dimana proses penyusunan Standar Harga Satuan (SHS) melibatkan SKPD pengguna dan BPKD melakukan fungsi verifikasi usulan tersebut.

Berdasarkan data yang diperoleh dari BPKD Provinsi DKI Jakarta, diketahui bahwa jumlah pengguna aplikasi eHarga berjumlah 90 pengguna. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, pengguna merasa kurang puas dalam menggunakan aplikasi eHarga karena selama menjalankan aplikasi mereka mengalami kendala yang proses perbaikannya membutuhkan waktu yang lama. Beberapa kendala yang dialami oleh pegawai sebagai pengguna antara lain: kesulitan dalam menemukan daftar barang, penamaan barang tidak berdasarkan aturan yang berlaku dan tidak adanya refrensi komponen dengan jumlah yang sangat banyak mencapai 30.000 item.

Kompetensi yang dimiliki oleh pegawai BPKD Provinsi DKI Jakarta dapat menentukan kemudahan dalam mengoperasikan sebuah sistem dalam organisasi, dalam hal ini aplikasi eHarga.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa jumlah pegawai yang ada belum memenuhi kebutuhan kompetensi dimana pegawai yang mengoperasikan sistem aplikasi belum terbiasa menjalankan sistem informasi. Akibatnya, beberapa pegawai yang kurang mampu mengerjakan tugasnya meminta pegawai lain yang bukan pada bidangnya untuk membantu mengerjakan tugas tersebut. Hal ini menunjukkan kompetensi dan kecepatan belajar pegawai merupakan sesuatu yang penting dalam mencapai kepuasan pengguna.

Menurut Darsono dan Siswandoko (2011:123) kompetensi adalah perpaduan keterampilan, pengetahuan, kreativitas, dan sikap positif terhadap pekerjaan tertentu yang diwujudkan dalam kinerja. Dan juga menurut UU Ketenagakerjaan No 13 Tahun 2003, Kompetensi Kerja adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Berdasarkan pasal 17 ayat (2) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian dinyatakan bahwa pengangkatan PNS dalam suatu jabatan dilaksanakan berdasarkan prinsip profesionalisme sesuai dengan kompetensi, prestasi kerja, dan jenjang pangkat yang ditetapkan untuk jabatan itu serta syarat obyektif lainnya tanpa membedakan jenis kelamin, suku, agama, ras, atau golongan.

Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 7 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Standar Kompetensi Manajerial Pegawai Negeri Sipil, dalam pendahuluan dinyatakan bahwa untuk mendukung terwujudnya profesionalisme Pegawai Negeri Sipil diperlukan standar kompetensi jabatan yang wajib dimiliki oleh setiap Pegawai Negeri Sipil, yang terdiri dari Standar Kompetensi Teknis dan Standar Kompetensi Manajerial. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dalam pasal 3 dinyatakan bahwa ASN sebagai profesi berlandaskan pada prinsip salah satu diantaranya yaitu kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugasnya.

Kualitas sistem dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dalam rangka meningkatkan kualitas sistem, upaya untuk mengurangi permasalahan yang dialami oleh pengguna terus dilakukan seperti: menambahkan kode barang dengan mengacu kepada Permendagri 108 tahun 2016, menambahkan referensi kategori barang dan menambahkan fitur untuk mencari standar yang dibutuhkan. Namun, proses pengembangan dan perbaikan sistem membutuhkan waktu yang cukup lama. Sehingga penting bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk meningkatkan kualitas sistem guna meningkatkan kepuasan pegawai sebagai pengguna. Selain itu, dalam mengoperasikan sistem, pegawai terkendala oleh perangkat dan jaringan yang terkadang tidak berjalan normal mengakibatkan proses kerja di sistem eHarga menjadi terhambat.

Kualitas sistem adalah pengukuran proses sistem informasi yang berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem. Kualitas sistem mempunyai atribut-atribut seperti ketersediaan peralatan, reliabilitas peralatan, kemudahan untuk digunakan, dan waktu respon merupakan faktor penentu mengapa sebuah sistem informasi digunakan atau tidak digunakan. Kualitas sistem dapat diukur dengan melihat bagian fungsionalnya yaitu usability. Usability adalah bagian dari prinsip interaksi antara human computeryang menyediakan satu kumpulan petunjuk penting tentang desain pembelajaran.

Nielsen (2000) berpendapat bahwa usability terdiri atas empat prinsip dasar dalam kegiatan online yaitu: navigation, timelines, credibility, dan content. Palmer (2002) berpendapat bahwa beberapa unsur penting dalam penggunaan website adalah konsistensi (consistency), kemudahan penggunaan (easy of use), kejelasan dalam berinteraksi (clarity of interaction), kemudahan dalam membaca (easy to reading), pengaturan informasi (information arrangement), kecepatan (speed), dan lay out/rancangan website. Dengan demikian kualitas penggunaan sistem e-harga lebih baik sehingga pegawai dapat lebih mudah untuk menggunakan sistem e-harga.

Sesuai dengan hasil wawancara secara lisan dengan pegawai Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi DKI Jakarta ditemukan ada ketidakpuasan terhadap sistem antara lain (1) Data yang disajikan tidak ada standar sehingga kesulitan mencari data yang sama seperti pulpen dalam sistem ada ballpoint atau ball point. (2) Tingkat kompetensi dari pegawai juga berperan dalam penggunaan sistem dimana adanya perbedaan kemampuan dalam pemahaman terhadap sistem dan pencarian data sehingga membutuhkan tingkat waktu yang berbeda dalam pengoperasian sistem. (3) Sarana prasarana sistem

yang tidak memadai karena sering dalam keadaan sedang perbaikan dan sulit untuk dibuka yang diakibatkan jaringan internet yang lemah.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti bermaksud untuk mengadakan penelitian untuk mengetahui pengaruh penggunaan sistem informasi, kompetensi pegawai dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi eHarga. Dengan demikian, peneliti tertarik membuat tesis ini dengan judul “Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi, Kompetensi Pegawai dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Sistem e-Harga di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi DKI Jakarta”.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai BPKD Provinsi DKI Jakarta yang berjumlah 240 orang dan dengan menggunakan rumus slovin maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 150 pegawai BPKD Provinsi DKI Jakarta. Metode yang digunakan dalam pengumpulan sampel pada penelitian ini adalah metode *conveniance sampling (non probability sampling)*. *Conveniance sampling*, berarti pengambilan unit sampel berdasarkan kemudahan (mudah dihubungi) dan kooperatif. Selanjutnya, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data dan setelah dilakukan pengujian hipotesis dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa terdapat hubungan, baik secara simultan maupun parsial antara sistem informasi, kompetensi pegawai dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada sistem e-Harga di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi DKI Jakarta, berikut ini adalah pembahasan dari masing-masing variabel:

### 1. Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem e-Harga di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi DKI Jakarta.

Berdasarkan hasil akumulasi dari angket jawaban yang telah dikumpulkan dari responden, kemudian dianalisis menggunakan program SPSS ver. 25.0 menunjukkan variabel penggunaan sistem informasi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-Harga (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung pada variabel penggunaan sistem informasi (X1) adalah 2,446 dan nilai t tabel sebesar 1,655, sehingga nilai  $|t_{hitung}| > \text{nilai } t_{tabel}$ . Hasil uji hipotesis menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa penggunaan sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-Harga.

Besar korelasi penggunaan sistem informasi dengan kepuasan pengguna sistem e-Harga yaitu sebesar 0,605. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kuatnya hubungan penggunaan sistem informasi dengan kepuasan pengguna sistem e-Harga tergolong kuat. Persentase variabel penggunaan sistem informasi dapat menjelaskan kepuasan pengguna sistem e-Harga adalah sebesar 36,6% dan sisanya sebesar 63,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

Hal ini dapat berpengaruh karena penggunaan sistem informasi yang mudah digunakan dapat efisiensi dan kemudahan akses, akurasi data, waktu pemrosesan yang lebih cepat, kenyamanan dalam penggunaan dan dukungan pengambilan keputusan seperti informasi yang lebih mudah diakses dan dipahami, pengguna dapat membuat keputusan yang lebih baik dalam pengelolaan keuangan daerah. Dengan demikian, sistem informasi e-Harga yang dirancang dengan baik akan berdampak positif pada pengalaman pengguna dan efektivitas kerja di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi DKI Jakarta.

Menurut Mcleod (2014:483) menyatakan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi para pemakai dengan kebutuhan yang serupa. George mendefinisikan penggunaan sistem informasi sebagai serangkaian subsistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi secara rasional terpadu yang mampu mentransformasi data sehingga

menjadi informasi lewat serangkaian cara guna meningkatkan produktifitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manajer atas dasar kriteria mutu yang telah ditetapkan yang dioperasikan oleh user sebagai pengguna.

Dengan memperhatikan hal-hal tersebut, dapat dikatakan bahwa penggunaan sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-Harga. Sejalan dengan temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Rizki, (2014) yang juga menemukan bahwa Variabel kualitas sistem informasi dan kualitas informasi mempunyai pengaruh positif secara tidak langsung terhadap kinerja perusahaan melalui variabel penggunaan sistem informasi akuntansi. Variabel kualitas informasi mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap kinerja perusahaan.

## 2. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem e-Harga di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi DKI Jakarta.

Berdasarkan hasil akumulasi dari angket jawaban yang telah dikumpulkan dari responden, kemudian dianalisis menggunakan program SPSS ver. 25.0 menunjukkan variabel kompetensi (X2) berpengaruh positif tapi tidak signifikan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-Harga (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung pada variabel kompetensi (X2) adalah 0,586 dan nilai t tabel sebesar 1,655, sehingga nilai  $|t_{hitung}| < t_{tabel}$ . Hasil uji hipotesis menunjukkan  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-Harga.

Besar korelasi kompetensi dengan kepuasan pengguna sistem e-Harga yaitu sebesar 0,314. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kuatnya hubungan kompetensi dengan kepuasan pengguna sistem e-Harga tergolong rendah. Persentase variabel kompetensi dapat menjelaskan kepuasan pengguna sistem e-Harga adalah sebesar 9,8% dan sisanya sebesar 90,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

Hal ini dapat berpengaruh karena kompetensi pegawai dapat meningkatkan produktivitas. Pegawai yang kompeten memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk menyelesaikan tugas dengan efisien dan efektif. Mereka dapat bekerja lebih cepat, mengurangi kesalahan, dan memaksimalkan penggunaan sumber daya. Kompetensi yang baik memungkinkan pegawai untuk menghasilkan output yang berkualitas tinggi. Mereka mampu memahami standar kualitas yang diharapkan, menerapkan teknik yang tepat, dan melakukan perbaikan secara terus-menerus. Pegawai yang kompeten cenderung lebih kreatif dan inovatif. Mereka mampu berpikir kritis, mengidentifikasi masalah, dan mencari solusi baru yang dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Kompetensi menurut pendapat Spencer (dalam Moheriono, 2010: 3) dalam jurnal Pepeng Supendi dan A.H. Rahadian, 2021, menjelaskan Kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau pada situasi tertentu. Menurut Wibowo (2012: 324) dalam jurnal Pepeng Supendi dan A.H. Rahadian, 2021, menjelaskan pengertian kompetensi, yaitu: Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai suatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut.

Dengan memperhatikan hal-hal tersebut, dapat dikatakan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-Harga. Sejalan dengan temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Syifa Nurillah, (2014) yang juga menemukan bahwa terdapat pengaruh kompetensi SDM, penerapan sistem akuntansi keuangan daerah, pemanfaatan teknologi informasi dan sistem pengendalian intern terhadap kualitas laporan keuangan pemerintah daerah baik secara parsial maupun secara simultan.

### 3. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem e-Harga di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi DKI Jakarta.

Berdasarkan hasil akumulasi dari angket jawaban yang telah dikumpulkan dari responden, kemudian dianalisis menggunakan program SPSS ver. 25.0 menunjukkan variabel kualitas sistem (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-Harga (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung pada variabel kualitas sistem (X3) adalah 2,551 dan nilai t tabel sebesar 1,655, sehingga nilai  $|t_{hitung}| > t_{tabel}$ . Hasil uji hipotesis menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-Harga.

Besarnya korelasi kualitas sistem dengan kepuasan pengguna sistem e-Harga yaitu sebesar 0,610. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kuatnya hubungan kualitas sistem dengan kepuasan pengguna sistem e-Harga tergolong kuat. Persentase variabel kualitas sistem dapat menjelaskan kepuasan pengguna sistem e-Harga adalah sebesar 37,2% dan sisanya sebesar 62,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

Hal ini dapat berpengaruh karena kualitas sistem yang mudah digunakan dapat meningkatkan kepuasan pengguna e-Harga di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi DKI Jakarta, terutama dalam hal kemudahan akses pengguna dapat dengan cepat mencari dan mengelola data harga barang dan jasa tanpa kendala teknis yang rumit, efisiensi waktu proses penginputan dan pencarian data lebih cepat, sehingga pekerjaan lebih efektif, keandalan informasi sistem yang user-friendly membantu meminimalisir kesalahan dalam penggunaan dan memastikan keakuratan data yang diakses dan dengan sistem yang mudah dipahami, pegawai dapat bekerja lebih fokus tanpa harus menghabiskan waktu untuk mempelajari fitur yang kompleks.

Dengan memperhatikan hal-hal tersebut, dapat dikatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-Harga. Sejalan dengan temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Dian Septiayu, (2014) yang juga menemukan bahwa Kualitas sistem dan kualitas informasi secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) di kantor PT. PLN (Persero) Area Malang. Kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh sebesar 57,9% terhadap kepuasan pengguna AP2T. Dari dua variabel bebas yang diteliti, kualitas informasi memiliki pengaruh dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) di kantor PT. PLN (Persero) Area Malang.

### 4. Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi, Kompetensi dan Kualitas Sistem Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem e-Harga di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi DKI Jakarta.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program statistik SPSS ver. 25.0, terbukti variabel penggunaan sistem informasi (X1), kompetensi (X2) dan kualitas sistem (X3) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-Harga (Y). Hasil uji yang ditunjukkan dengan nilai Fhitung sebesar 13,096, sedangkan besarnya Ftabel dengan derajat bebas (df) 3 dan 146 pada  $\alpha$  (0,05) sebesar 2,67. Dengan demikian nilai Fhitung (13,096)  $> F$  tabel (2,67). Ini berarti  $H_0$  ditolak dan konsekuensinya  $H_1$  diterima, maka penggunaan sistem informasi, kompetensi dan kualitas sistem secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-Harga dan persentase pengaruh penggunaan sistem informasi, kompetensi dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem e-Harga adalah sebesar 73,9% dan sisanya sebesar 26,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

Kepuasan pengguna terhadap e-Harga sangat berperan dalam menentukan bagaimana sistem informasi digunakan, sejauh mana kompetensi pengguna berkembang, serta bagaimana kualitas sistem dapat terus ditingkatkan. Oleh karena itu, penting bagi BPKD DKI Jakarta untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan sistem berdasarkan umpan balik pengguna agar e-Harga tetap efektif dan relevan.

Penggunaan Sistem Informasi dalam kemudahannya Jika pengguna merasa puas dengan e-Harga, mereka akan lebih sering menggunakan dalam proses perencanaan dan penganggaran.

Selain itu, Kepuasan tinggi juga meningkatkan kepercayaan terhadap sistem, sehingga pengguna lebih cenderung memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia secara optimal dan Sebaliknya, jika kepuasan rendah, pengguna mungkin mencari alternatif lain atau enggan menggunakan sistem, yang bisa menyebabkan inefisiensi dalam pengelolaan keuangan daerah.

Kompetensi pegawai dalam memberikan Sistem yang berkualitas tinggi dan mudah digunakan akan meningkatkan kompetensi pengguna secara tidak langsung karena mereka dapat belajar lebih cepat dan memahami sistem dengan baik. Jika pengguna puas, mereka cenderung lebih termotivasi untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam menggunakan sistem, baik melalui pelatihan formal maupun eksplorasi mandiri. Sebaliknya, jika sistem sulit digunakan atau sering mengalami gangguan, pengguna mungkin merasa frustrasi dan kurang termotivasi untuk meningkatkan kompetensi mereka.

Kualitas Sistem dalam pun jujuga sangat berpengaruh, Kepuasan pengguna sering kali menjadi indikator kualitas sistem. Jika banyak pengguna yang puas, itu menandakan bahwa sistem memiliki kinerja yang baik, fitur yang sesuai dengan kebutuhan, serta desain antarmuka yang intuitif. Umpan balik dari pengguna yang puas juga dapat membantu dalam pengembangan sistem lebih lanjut untuk meningkatkan kualitasnya. Jika pengguna tidak puas, kemungkinan besar ada masalah pada aspek teknis (bug, downtime), fungsionalitas (fitur tidak sesuai kebutuhan), atau usability (tampilan tidak user-friendly).

Kepuasan pengguna bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai, atau kebutuhan dasar dan standar pengguna, adapun pengertian kepuasan pengguna menurut Romney dan Steinbart (2017:637). Kepuasan pengguna yaitu adalah terpenuhinya informasi pengguna terkait dengan respon atau sikap pengguna terhadap interaksi sistem.

Dengan memperhatikan hal-hal tersebut, dapat dikatakan bahwa penggunaan sistem informasi, kompetensi dan kualitas sistem secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-Harga. Sejalan dengan temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Akram, Animah, dan Prayitno Basuki, (2017) yang juga menemukan bahwa terdapat pengaruh penggunaan sistem informasi, kompetensi pegawai dan kualitas sistem secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh penggunaan sistem informasi, kompetensi dan kualitas terhadap kepuasan pengguna sistem e-Harga, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penggunaan sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-Harga. Persentase variabel penggunaan sistem informasi dapat menjelaskan kepuasan pengguna sistem e-Harga adalah sebesar 36,6% dan sisanya sebesar 63,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-Harga. Persentase variabel kompetensi dapat menjelaskan kepuasan pengguna sistem e-Harga adalah sebesar 9,8% dan sisanya sebesar 90,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-Harga. Persentase variabel kualitas sistem dapat menjelaskan kepuasan pengguna sistem e-Harga adalah sebesar 37,2% dan sisanya sebesar 62,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
4. Penggunaan sistem informasi, kompetensi dan kualitas sistem secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-Harga dan persentase pengaruh penggunaan sistem informasi, kompetensi dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem e-Harga adalah sebesar 73,9% dan sisanya sebesar 26,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku:

- Astwinentu, E. D., & Handini, S. 2021. Manajemen Keuangan: Teori Dan Praktek. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Boulter N., Dalziel M, dan Hill J. 1996. People and Competencies, Bidlles, Ltd.London.
- Edy Sutrisno, 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetak ke sebelas. Prananda Media Group, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono, Jogiyanto. 2007. Model Keseksian Sistem Teknologi Informasi. Yogyakarta: Andi.
- Helmawati. Sistem Informasi Manajemen. 2015. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Herdayanti, Silpi. 2018. Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi dan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Perusahaan dan Tinjauannya dari Sudut Pandang Agama Islam pada PT Indocement Tunggal Prakarsa Tbk. Diploma thesis, Universitas YARSI.
- Husein Umar. 2016. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta: Rajawali
- Indrianto, Nur dan Bambang Supomo, 2017. Metodologi Penelitian Bisnis. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Ismail & Sudarmi. 2019. Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan PT. Beton Elemen Persada. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Langlangbuana.
- Marshall B. Romney, Paul John Steinbart. 2017. Accounting Information System Pearson Education Limited.
- Raymond. Mcleod. 2014. Sistem Informasi Manajemen", Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Robbins, P. S dan Judge, T. A. 2017. Organizational Behaviour, Edisi 13, Jilid 1, Salemba Empat. Jakarta.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. 2019. Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Silaen dan Widiyono. 2017. Metodologi Penelitian Sosial untuk Skripsi dan Tesis, Jakarta: IN MEDIA.
- Sudarmanto. 2019. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Bandung: Alfabeta
- Suprapto. 2015. Metodologi Penelitian Ilmu Pendidikan dan Ilmu-ilmu Pengetahuan Sosial.Yogyakarta: CAPS.
- Tjiptono Fandy, Anastasia Diana. 2019. Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi: Penerbit Andi Yogyakarta
- Wirawan. 2019. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.
- Yakub, 2017, Pengantar Sistem Informasi, Graha Ilmu, Yogyakarta.

### Jurnal:

- Agmeka, F., Wathoni, R. N., & Santoso, A. S. 2019. The influence of discount framing towards brand reputation and brand image on purchase intention and actual behaviour in e-commerce. Procedia Computer Science, 161, 851–858.
- Akram, A., Animah, A., & Basuki, P. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Penggunaan Sistem ERP

(Enterprise Resource Planning) Berbasis Tam (Technology Acceptance Model). JMM UNRAM - Master Of Management Journal, 6(3). <https://doi.org/10.29303/jmm.v6i3.235>

Dalimunthe, R. R., Tiara, S., & Lubis, R. H. 2019. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Pt Bni Syariah Cabang Medan. Prosiding Seminar Nasional & Expo, 1355–1360.

Fendini, Dian S. 2014. Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (Ap2t) Di PT. Pln (Persero) Area Malang). Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya, vol. 4.

Istianingsih dan Wiwik Utami. 2019. Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu. Jurnal SNA. Vol SNA XII.

McGill, Tanya Hobbs Valerie, & Klobas Jane. 2019. User-Developed Applications and Information Systems Success: a Test of DeLone and McLean's Model, Information resource Management Journal, 16(1): 24-45.

Peters, B. G. and J. Pierre. 1998. "Governance Without Government? Rethinking Public Administration." Journal of Public Administration Research and Theory, Vol. 8, No. 2: 223-243.

Rafendra, M., & Meirina, E. 2019. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Organisasi Pada Universitas di Kota Padang. Academic Conference for Accounting 1, 1, 436–451.

Rakhmadian, M. et al. 2017. Analisis Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akademik Dosen, Seminar Nasional Sistem Informasi, (September), pp. 665–675.

Rizki, F. A. 2014. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Dan Kualitas Informasi Dalam Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Perusahaan. Jurnal Ilmiah STIE MDP, 3(2), 87–102.

Stoker, G. 1998. "Governance as Theory: Five Propositions." International Social Science Journal, Vol. 50, No. 1: 17-28.

Wijono, D. 2019, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Volume 1. Surabaya: Airlangga University Press.

#### **Peraturan Perundang-undangan:**

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.