UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Finance Simaster UGM
Januar Rizky Retnaningrum, Fitri Amalia, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

INTISARI

Tujuan : Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Finance Simaster UGM dan mengetahui penyebab adanya pengaruh yang terjadi.
Metodologi Penelitian : Penelitian menggunakan metode campuran (*mixed method*) dengan desain *explanatory sequential*, kepada 35 responden kuantitatif dan 4 narasumber wawancara. Teknik analisis yang digunakan adalah Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) untuk data kuantitatif serta analisis tematik untuk data kualitatif.
Temuan : Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan persepsi kemudahan penggunaan pengaruhnya tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *task-technology fit* (TTF) menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan. Hasil ini didukung oleh wawancara yang menunjukkan bahwa para pengguna Finance Simaster, baik yang merasa puas dengan sistem ini maupun yang kurang puas, masih menghadapi kendala dalam penggunaannya. Pada tema dampak positif integrasi, ditemukan pula faktor persepsi kemudahan penggunaan, dimana "integrasi" merupakan salah satu dimensi dari *task-technology fit*. Faktor layanan adalah yang paling sering muncul pada tema kendala dan penyebabnya, sehingga solusi yang diusulkan juga menekankan pada faktor layanan dari Ditkeu UGM sebagai pengelola Finance Simaster. Temuan ini menekankan pentingnya kualitas layanan pada penerapan sistem informasi, terutama komunikasi dan pendampingan dari pengelola.
Orisinalitas : Studi ini memberikan kontribusi dengan menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dalam menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sebuah sistem informasi pada lingkup pendidikan tinggi. Studi kasus telah dilakukan pada Finance Simaster UGM, yang mana masih ada penggunanya yang belum puas karena sifat penerapannya yang mandatori membuat mereka tidak diberikan pilihan meski masih menemui banyak kendala, dan masih belum ada yang meneliti setelah sistem ini terintegrasi.
Kesimpulan : Ketiga faktor kualitas sistem informasi dan persepsi kemudahan penggunaan tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pengguna Finance Simaster UGM. TTF mempengaruhi secara signifikan persepsi kemudahan penggunaan, dan lebih berdampak pada individu penggunanya dibandingkan pada kepuasan mereka. Persepsi kemudahan penggunaan meningkat setelah proses integrasi dengan Simaster, namun tidak meningkatkan kepuasan para pengguna.

Kata Kunci : kepuasan pengguna, Finance Simaster, kesuksesan sistem informasi, DeLone & McLean, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, *task-technology fit* (TTF), persepsi kemudahan penggunaan

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Finance Simaster UGM
Januar Rizky Retnaningrum, Fitri Amalia, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

Objective : *This study aims to analyze factors affecting the satisfaction of* Finance Simaster *users* at Universitas Gadjah Mada (UGM) *and to identify the causes of the effects*.

Research Methodology : *This research applied a sequential explanatory mixed method design. Data were collected from 35 quantitative respondents and 4 qualitative interviewees. The analysis technique used was Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) *for quantitative data and thematic analysis for qualitative data*.

Findings : *System quality, information quality, service quality, and perceived ease of use (PEOU) have no significant relationship with user satisfaction, while task-technology fit (TTF) shows a significant influence on PEOU. These results are supported by interviews which reveal that* Finance Simaster *users still encounter obstacles in using it, both for those who are satisfied with this system and those who are less satisfied. The perceived ease of use factor was also found on the theme of positive impact of integration, where "integration" is one of the task-technology fit dimensions. The service factor appears most often in the theme of obstacles and their causes, so the proposed solution also emphasizes the service factor from the Directorate of Finance* UGM *as the information system manager of* Finance Simaster. *These findings emphasize the importance of service quality in the implementation of information systems, especially communication and assistance from system managers*.

Originality : *This study contributes by integrating quantitative and qualitative approaches in analyzing factors that influence user satisfaction of an information system in higher education. A case study was conducted at* UGM *on its information system,* Finance Simaster, *where some users remain dissatisfied. Because the system's implementation is mandatory, these users have no alternative but to continue using it even though they encounter numerous obstacles. Notably, no research has been conducted on the system since its integration.*

Conclusion : *Information system quality and PEOU have no significant relationship with* Finance Simaster's *user satisfaction. TTF significantly influences the PEOU, and it has impacts on users as individuals more than on their satisfaction. PEOU has increased among users following the integration process to* Simaster *but the integration hasn't increased their satisfaction*.

Keywords **:** *user satisfaction*, Finance Simaster, *information system success*, DeLone & McLean, *system quality*, *information quality*, *service quality*, *task-technology fit* (TTF), *perceived ease of use*