

**PENGARUH KEBERMANFAATAN APLIKASI SATU KEMENKEU  
TERHADAP KEPUASAN USER DAN DAMPAKNYA TERHADAP  
KINERJA DI KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN  
LELANG BANDUNG**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan  
pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan  
Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia**



Oleh:

**Tegar Arrasyid**

**2106285**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN  
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2025**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**TEGAR ARRASYID**

**2106285**

**PENGARUH KEBERMANFAATAN APLIKASI SATU  
KEMENKEU TERHADAP KEPUASAN USER DAN  
DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA DI KANTOR  
PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG  
BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing akademik

Bandung, 21 Juli 2025

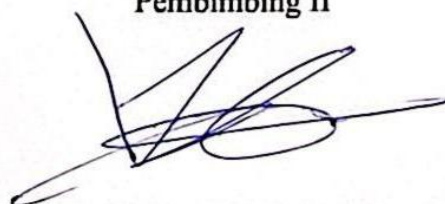
Pembimbing I



Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.

NIP. 197201272006042001

Pembimbing II



Dr. Sambas Ali Muhidin, S.Pd., M.Si.

NIP. 197406272001121001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.

NIP. 197201272006042001

## **LEMBAR HAK CIPTA**

# **PENGARUH KEBERMANFAATAN APLIKASI SATU KEMENKEU TERHADAP KEPUASAN USER DAN DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA DI KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG BANDUNG**

Oleh  
Tegar Arrasyid

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

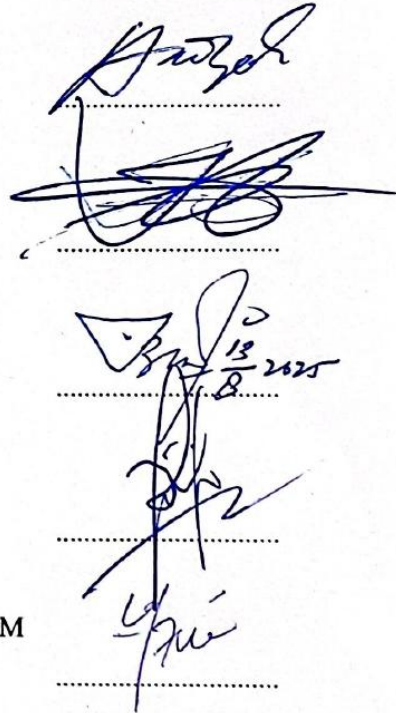
© Tegar Arrasyid  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Agustus 2025

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,  
Dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

## BERITA ACARA

Skripsi ini telah diuji pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 30 Juli 2025  
Waktu : 13.00 - Selesai  
Tempat : Gedung FPEB A Lt. 4 Universitas Pendidikan Indonesia  
Susunan Panitia :  
Ketua : Prof. Dr. Hj. Ratih Hurriyati, M.P.  
NIP. 196802251993012001  
  
Sekretaris : Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.  
NIP. 197201272006042001  
  
Pembimbing : 1. Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.  
NIP. 197201272006042001  
  
2. Dr. Sambas Ali Muhidin, S.Pd., M.Si.  
NIP. 197406272001121001  
  
Penguji : 1. Prof. Dr. H. A. Sobandi, M.Si., M.Pd.  
NIP. 195704011984031003  
  
2. Drs. Hendri Winata, M.Si.  
NIP. 196206171988031003  
  
3. Dr. Fahmi Jahidah Islamy, S.M.B., M.M  
NIP. 920200419901110201



### **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik sarjana, baik di Universitas Pendidikan Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang jelas ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku diperguruan tinggi.

Bandung,.....Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Tegar Arrasyid

NIM. 2106285

**ABSTRAK**  
**PENGARUH KEBERMANFAATAN APLIKASI SATU KEMENKEU  
TERHADAP KEPUASAN USER DAN DAMPAKNYA TERHADAP  
KINERJA DI KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN  
LELANG BANDUNG**

Oleh:

Tegar Arrasyid

2106285

Skripsi ini dibimbing oleh:

**Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.**

**Dr. Sambas Ali Muhidin., S.Pd., M.Si.**

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini berkaitan dengan efektivitas pemanfaatan aplikasi Satu Kemenkeu dalam mendukung pelayanan administrasi di KPKNL Bandung, khususnya dalam hubungannya dengan kepuasan pengguna dan peningkatan kinerja pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kebermanfaatan aplikasi, kepuasan pengguna, dan kinerja pegawai, serta untuk menganalisis pengaruh kebermanfaatan aplikasi terhadap kepuasan pengguna dan kinerja, dengan kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi terhadap kinerja pegawai.

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran angket kepada 35 responden yang merupakan pegawai aktif KPKNL Bandung pengguna aplikasi Satu Kemenkeu. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif dan analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan software SPSS versi 30.0, termasuk uji t dan uji Sobel untuk menguji hubungan mediasi antar variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kebermanfaatan aplikasi berada pada kategori cukup tinggi, tingkat kepuasan pengguna dalam kategori cukup tinggi, dan kinerja pegawai juga berada pada kategori cukup tinggi. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kebermanfaatan aplikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dan kinerja pegawai.

**Kata kunci:** kebermanfaatan aplikasi, kepuasan pengguna, kinerja pegawai, sistem informasi, Satu Kemenkeu.

## **ABSTRACT**

### **THE IMPACT OF THE USEFULNESS OF THE SATU KEMENKEU APPLICATION ON USER SATISFACTION AND ITS EFFECT ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT THE KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG BANDUNG**

By:

Tegar Arrasyid

2106285

*This undergraduate thesis is supervised by:*

**Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.**

**Dr. Sambas Ali Muhidin., S.Pd., M.Si.**

*This study addresses the issue of how effectively the Satu Kemenkeu application supports administrative performance at KPKNL Bandung, particularly in terms of user satisfaction and employee performance improvement. The aim of this research is to examine the level of application usefulness, user satisfaction, and employee performance, as well as to analyze the influence of the application's usefulness on both user satisfaction and performance, with user satisfaction acting as a mediating variable.*

*This research employs a survey method with a quantitative approach. Data were collected through questionnaires distributed to 35 respondents, all of whom are active employees at KPKNL Bandung and regular users of the Satu Kemenkeu application. The data analysis used descriptive statistics and path analysis, assisted by SPSS version 30.0, including t-tests and the Sobel test.*

*The results indicate that the level of application usefulness is categorized as high, user satisfaction as moderately high, and employee performance also as moderately high. Hypothesis testing reveals that application usefulness has a significant positive effect on both user satisfaction and employee performance. Furthermore, user satisfaction significantly mediates the relationship between the application's usefulness and improved employee performance at KPKNL Bandung.*

**Keywords:** application usefulness, user satisfaction, employee performance, Satu Kemenkeu

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Sholawat teriring salam, semoga selalu tercurahkan kepada suri tauladan kita semua, yakni Rasulullah Muhammad SAW, juga kepada para sahabatnya, para keluarganya, dan umatnya hingga akhir zaman.

Tiada daya dan upaya melainkan datangnya dari Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kebermanfaatan Aplikasi Satu Kemenkeu terhadap Kepuasan User dan Dampaknya terhadap Kinerja di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Bandung”. Besar harapan penulis, semoga apa yang telah penulis pelajari dan telah penulis aplikasikan melalui skripsi ini akan menjadi ilmu yang bermanfaat dan amalan sholeh yang tak pernah putus untuk kita semua sampai nanti di akhir hayat.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat beberapa kekeliruan, baik dari segi isi maupun dari segi bahasa, karena keterbatasan yang penulis miliki. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan untuk perbaikan pada masa yang akan datang.

Bandung, 21 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Tegar Arrasyid

2106285

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala petunjuk, Rahmat dan hidayah-Nya serta karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kebermanfaatan Aplikasi Satu Kemenkeu terhadap Kepuasan User dan Dampaknya terhadap Kinerja di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Bandung” ini dengan sangat baik. Tak lupa shalawat serta salam selalu tercurah limpah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, juga kepada para sahabat, keluarga dan kita selaku umatnya hingga akhir zaman.

Dengan ini peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan tersusun dengan baik tanpa adanya bantuan dari pihak-pihak terkait. Oleh karena itu, pada kesempatan ini tidak lupa juga peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, motivasi, serta membantu selama penyusunan skripsi ini hingga selesai. Dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih tak terhingga dan penghargaan setinggi-tingginya kepada berbagai pihak. Ucapan terima kasih sebesar-besarnya peneliti sampaikan kepada:

Prof. Dr. H. Didi Sukyadi, MA., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan kesempatan untuk dapat menimba ilmu dan menyusun skripsi hingga selesai.

Prof. Dr. Ratih Hurriyanti, M.P., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan izin penelitian untuk skripsi ini.

Dr. Hady Siti Khadijah, S.Pd., M.Si. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran dan akademik dan pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dengan memberikan masukan, dukungan, perhatian, dan semangat selama peneliti mengampu studi di Universitas Pendidikan Indonesia dan saat peneliti menyusun skripsi ini hingga selesai

Dr. Sambas Ali Muhidin, M.Si, selaku pembimbing skripsi 2 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan selama penyusunan

penelitian ini dengan memberikan masukan dan dukungan hingga penelitian ini selesai.

Prof. Dr. H. A. Sobandi, M.Si., M.Pd. selaku dosen penguji I Drs. Hendri Winata, M.Si. selaku dosen penguji II dan Dr. Fahmi Jahidah Islamy, S.MB., M.M. selaku dosen penguji III yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini.

Seluruh dosen dan staff di Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan berlangsung.

Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Bandung yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian selama penyusunan skripsi

Kedua orang tua penulis, Ayahanda Dedy Darmawan dan Ibunda Atih Susanti dan kedua Adik penulis, Dea Mutiara Anjani dan Azkiya Malikha Putri, terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Terimakasih telah mendidik dan memotivasi serta mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Ratna Wulan Dari dan Virda Ramadhani Putri selaku sahabat penulis selama menjalani studi yang senantiasa memberikan warna dan selalu memberikan dukungan dalam proses penyusunan skripsi dan proses perjalanan akademik sampai dengan perkuliahan pascasarjana. Serta Paulus K selaku sahabat terdekat peneliti sejak menginjakan kaki dibangku perkuliahan yang senantiasa memberikan semangat, berbagi tawa, serta menjadi bagian dari perjalanan panjang ini.

Bandung, 21 Juli 2025

Peneliti,



Tegar Arrasyid\

## DAFTAR ISI

|                                                      |      |
|------------------------------------------------------|------|
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....                       | i    |
| LEMBAR HAK CIPTA .....                               | ii   |
| BERITA ACARA .....                                   | iii  |
| PERNYATAAN.....                                      | iv   |
| ABSTRAK.....                                         | v    |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                                 | vii  |
| UCAPAN TERIMA KASIH.....                             | viii |
| DAFTAR ISI.....                                      | x    |
| DAFTAR GAMBAR .....                                  | xii  |
| DAFTAR TABEL .....                                   | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                 | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                              | 1    |
| 1.1 Latar Belakang.....                              | 1    |
| 1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....            | 6    |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                          | 7    |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....    | 9    |
| 2.1 Kajian Pustaka .....                             | 9    |
| 2.1.1 Sistem Informasi .....                         | 9    |
| 2.1.2 Kepuasan Pengguna .....                        | 20   |
| 2.1.3 Kinerja Pegawai .....                          | 29   |
| 2.2. Penelitian Terdahulu .....                      | 36   |
| 2.3. Kerangka Pemikiran.....                         | 41   |
| 2.4. Hipotesis Penelitian.....                       | 46   |
| BAB III OBJEK PENELITIAN DAN DESAIN PENELITIAN ..... | 48   |
| 3.1 Objek Penelitian.....                            | 48   |
| 3.2 Desain Penelitian .....                          | 48   |
| 3.2.1 Metode Penelitian .....                        | 48   |
| 3.2.2 Operasional Variabel Penelitian.....           | 49   |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....              | 56   |

|                                              |                                                                                              |     |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.4                                          | Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....                                                       | 57  |
| 3.5                                          | Pengujian Instrumen Penelitian .....                                                         | 59  |
| 3.6                                          | Pengujian Persyaratan Analisis Data .....                                                    | 70  |
| 3.7                                          | Teknik Analisis Data .....                                                                   | 72  |
| 3.7.1                                        | Teknik Analisis Deskriptif .....                                                             | 74  |
| 3.7.2                                        | Teknik Analisis Data Inferensial.....                                                        | 76  |
| 3.8                                          | Pengujian Hipotesis .....                                                                    | 80  |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... |                                                                                              | 81  |
| 4.1.                                         | Hasil Penelitian .....                                                                       | 81  |
| 4.1.1                                        | Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....                                                        | 81  |
| 4.1.2                                        | Deskripsi Variabel Penelitian.....                                                           | 83  |
| 4.1.3                                        | Pengujian Persyaratan Analisis Data .....                                                    | 104 |
| 4.1.4                                        | Pengujian Hipotesis.....                                                                     | 108 |
| 4.2.                                         | Pembahasan .....                                                                             | 113 |
| 4.2.1                                        | Gambaran Tingkat Kebermanfaatan Aplikasi.....                                                | 113 |
| 4.2.2                                        | Gambaran Tingkat Kepuasan User .....                                                         | 116 |
| 4.2.3                                        | Gambaran Tingkat Kinerja.....                                                                | 118 |
| 4.2.4                                        | Pengaruh Kebermanfaatan Aplikasi (X) Terhadap<br>Kinerja (Z).....                            | 121 |
| 4.2.5                                        | Pengaruh Kebermanfaatan Aplikasi (X) Terhadap<br>Kepuasan User (Y).....                      | 122 |
| 4.2.6                                        | Pengaruh Kepuasan User (Y) Terhadap Kinerja (Z) .....                                        | 124 |
| 4.2.7                                        | Pengaruh Kebermanfaatan Aplikasi (X) Terhadap<br>Kinerja (Z) Melalui Kepuasan User (Y) ..... | 126 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....              |                                                                                              | 128 |
| 5.1                                          | Kesimpulan .....                                                                             | 128 |
| 5.2                                          | Saran .....                                                                                  | 131 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                         |                                                                                              | 134 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN.....                       |                                                                                              | 142 |

## DAFTAR GAMBAR

|             |                                                  |    |
|-------------|--------------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 | <i>Technology Acceptence Model (TAM)</i> .....   | 14 |
| Gambar 2. 2 | <i>Technology Acceptence Model 2 (TAM)</i> ..... | 15 |
| Gambar 2. 3 | <i>Technology Acceptence Model 3 (TAM)</i> ..... | 16 |
| Gambar 2. 4 | Kerangka Berpikir .....                          | 45 |
| Gambar 2. 5 | Model Hubungan Kausalitas Variabel.....          | 46 |

## DAFTAR TABEL

|             |                                                                                                           |    |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3. 1  | Oprasional Variabel Persepsi Kebermanfaatan .....                                                         | 50 |
| Tabel 3. 2  | Oprasional Variabel Kepuasan .....                                                                        | 52 |
| Tabel 3. 3  | Oprasional Variabel Kinerja .....                                                                         | 54 |
| Tabel 3. 4  | Jumlah Pegawai dan Unit Kerja.....                                                                        | 57 |
| Tabel 3. 5  | Skor Jawaban Angket .....                                                                                 | 58 |
| Tabel 3. 6  | Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X.....                                                             | 61 |
| Tabel 3. 7  | Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Y.....                                                             | 62 |
| Tabel 3. 8  | Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Z .....                                                            | 64 |
| Tabel 3. 9  | Hasil Uji Reliabilitas Variabel X .....                                                                   | 67 |
| Tabel 3. 10 | Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y .....                                                                   | 68 |
| Tabel 3. 11 | Hasil Uji Reliabilitas Variabel Z .....                                                                   | 69 |
| Tabel 3. 12 | Pembobotan Kuisisioner.....                                                                               | 73 |
| Tabel 3. 13 | Rekapitulasi Hasil Angket .....                                                                           | 73 |
| Tabel 3. 14 | Skala Penafsiran Skor Rata-rata .....                                                                     | 75 |
| Tabel 4. 1  | Frekuensi Variabel X.....                                                                                 | 84 |
| Tabel 4. 2  | Rekapitulasi Persentase Variabel X.....                                                                   | 84 |
| Tabel 4. 3  | Tanggapan Responden terhadap Indikator Improves Job<br>Performance (Meningkatkan Kinerja Pekerjaan) ..... | 85 |
| Tabel 4. 4  | Tanggapan Responden terhadap Indikator Increases<br>Productivity (Meningkatkan Produktivitas).....        | 86 |
| Tabel 4. 5  | Tanggapan Responden terhadap Indikator Enhances<br>Effectiveness (Meningkatkan Efektivitas).....          | 87 |
| Tabel 4. 6  | Tanggapan Responden terhadap Indikator The System Is<br>Useful (Sistem Ini Bermanfaat) .....              | 88 |
| Tabel 4. 7  | Frekuensi Variabel Y .....                                                                                | 89 |
| Tabel 4. 8  | Rekapitulasi Persentase Variabel Y .....                                                                  | 90 |
| Tabel 4. 9  | Tanggapan Responden terhadap Indikator Content (Isi) .....                                                | 90 |
| Tabel 4. 10 | Tanggapan Responden terhadap Indikator Accuracy<br>(Keakuratan) .....                                     | 92 |
| Tabel 4. 11 | Tanggapan Responden terhadap Indikator Format .....                                                       | 93 |

|             |                                                                                    |     |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4. 12 | Tanggapan Responden terhadap Indikator Ease of Use<br>(Kemudahan Penggunaan) ..... | 94  |
| Tabel 4. 13 | Tanggapan Responden terhadap Indikator Timeliness<br>(Ketepatan Waktu) .....       | 95  |
| Tabel 4. 14 | Frekuensi Variabel Z .....                                                         | 96  |
| Tabel 4. 15 | Rekapitulasi Persentase Variabel Z .....                                           | 97  |
| Tabel 4. 16 | Tanggapan Responden terhadap Indikator Kualitas Kerja .....                        | 98  |
| Tabel 4. 17 | Tanggapan Responden terhadap Indikator Kuantitas .....                             | 99  |
| Tabel 4. 18 | Tanggapan Responden terhadap Indikator Ketepatan Waktu.....                        | 100 |
| Tabel 4. 19 | Tanggapan Responden terhadap Indikator Efektifitas.....                            | 101 |
| Tabel 4. 20 | Tanggapan Responden terhadap Indikator Kemandirian.....                            | 102 |
| Tabel 4. 21 | Tabel Uji Normalitas .....                                                         | 104 |
| Tabel 4. 22 | Uji Homogenitas .....                                                              | 105 |
| Tabel 4. 23 | Uji Linieritas Variabel X terhadap Y .....                                         | 106 |
| Tabel 4. 24 | Uji Linieritas Variabel Y terhadap Z .....                                         | 107 |
| Tabel 4. 25 | Uji Linieritas Variabel X terhadap Z .....                                         | 107 |
| Tabel 4. 26 | Uji Hipotesis Variabel X terhadap Z .....                                          | 109 |
| Tabel 4. 27 | Uji Hipotesis Variabel X terhadap Y .....                                          | 110 |
| Tabel 4. 28 | Uji Hipotesis Variabel Y terhadap Z .....                                          | 111 |
| Tabel 4. 29 | Frekuensi Indikator Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi .....                         | 114 |
| Tabel 4. 30 | Frekuensi Indikator Variabel Kepuasan Pengguna.....                                | 116 |
| Tabel 4. 31 | Frekuensi Indikator Variabel Kinerja Pegawai:.....                                 | 118 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|            |                                        |     |
|------------|----------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 | Administratif.....                     | 142 |
| Lampiran 2 | Instrumen Penelitian .....             | 156 |
| Lampiran 3 | Uji Instrumen .....                    | 164 |
| Lampiran 4 | Hasil Angket Dan Pengolahan Data ..... | 168 |
| Lampiran 5 | Daftar Riwayat Hidup .....             | 177 |

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, M. (2011). *Dasar-Dasar metode Statistika untuk Penelitian*. CV Pustaka Setia.
- Alan, W., Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2016). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*.
- Anggraini, A. D. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Peesepsi Kegunaan Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Menggunakan Aplikasi Pegadaian Digital Services. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., Mi, 5–24.
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Azmia, Nadia, U. (2021). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI SIPKD BERBASIS WEB PEMERINTAH KOTA MALANG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN KINERJA INDIVIDU*. 2003.
- Bailey, J., & Pearson, S. (1983). Development of a tool for measurement and analyzing computer user satisfaction. *Management Science*, 29(5), 530–375.
- Bolodeoku, P. B., Igbino, E., Salau, P. O., Chukwudi, C. K., & Idia, S. E. (2022). Perceived usefulness of technology and multiple salient outcomes: the improbable case of oil and gas workers. *Heliyon*, 8(4), e09322. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09322>
- Brien, J. O., & Markas, G. (2011). *Management Information System* (10th ed.).
- Cegielski, R. P. (2015). *Introduction to Information System*. John Wiley and Sons.
- Cenora, C. (2022). *Efektivitas Kerja Pegawai Pada Masa Penerapan Kebijakan Work From Home*. 1–23.
- Connolly, T. M., & Begg, C. E. (2015). *Database Systems: A Practical Approach to Design, Implementation, and Management* (4th ed.). pearson education limited.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>

- Davis, G. B. (1993). *Kerangka dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian I Pengantar* (Pustaka Bi, p. 104).
- DELONE., W. H., & MCLEAN, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Developmental Biology*, 19(2). [https://doi.org/10.1016/0012-1606\(78\)90250-6](https://doi.org/10.1016/0012-1606(78)90250-6)
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Granić, A., & Marangunić, N. (2019). Technology acceptance model in educational context: A systematic literature review. *British Journal of Educational Technology*, 50(5), 2572–2593. <https://doi.org/10.1111/bjet.12864>
- Hadi, I. (2003). *Indonesia Customer Satisfaction (Membela Strategi kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA)*. PT. Alex Media Komputindo.
- Hansen, J. M., Saridakis, G., & Benson, V. (2018). Risk , and Trust in Predicting Use of Social Media Platforms for Transactions Risk , and Trust in Predicting Use of Social Media Platforms for Transactions. *Computers in Human Behavior*, 80, 1–30.
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Aulia, Nur, H. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1). CV. Pustaka Ilmu Grup.
- Hardani, & Dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Grup.
- Hartono, J. (1999). *Sistem Informasi : Kebutuhan Pengolahan Kegiatan Organisasi*.
- Hartono, J. (2005). *Analisis & Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Andi.
- Hasibuan, M. S. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Indrayani, E. (2020). E-Government: Konsep, Implementasi dan

- Perkembangannya di Indonesia. In T. I. Cendekia (Ed.), *Journal GEEJ* (Vol. 7, Issue 2). LPP Balai Insan Cendekia Mandiri.
- Irawan, M., Sudaryanti, D., & Wahid Mahsuni, A. (2024). Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus UPTB Kantor Samsat Panda). *E\_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 13(01), 670–679. <http://jim.unisma.ac.id/index.php/jra>,
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Andi.
- Kalankesh, L. R., Nasiry, Z., Fein, R., & Damanabi, S. (2020). Factors Influencing User Satisfaction with Information Systems: A Systematic Review. *Galen Medical Journal*, 9, e1686. <https://doi.org/10.31661/gmj.v9i0.1686>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th Editi). Educationa Limited.
- Latupeirissa, J. J. P., Dewi, N. L. Y., Prayana, I. K. R., Srikandi, M. B., Ramadiansyah, S. A., & Pramana, I. B. G. A. Y. (2024). Transforming Public Service Delivery: A Comprehensive Review of Digitization Initiatives. *Sustainability (Switzerland)* , 16(7). <https://doi.org/10.3390/su16072818>
- Lestari, A. W., Mukti, A. H., & Christiningrum, M. . (2023). The Effect of Information System Quality, Perceived Usability, and Information Quality on User Satisfaction of Finance Management System (FMS) Applications. *Basic and Applied Accounting Research Journal*, 3(1), 5–11. <https://doi.org/10.11594/baarj.03.01.02>
- Lupiyoadi, Rambat, & Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Mandasari, C. S., & Giantari, I. G. A. K. (2017). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Untuk Membangun Loyalitas. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 10, 3637. <https://doi.org/10.24843/eeb.2017.v06.i10.p08>
- Marliana Susianti, O., & Srifariyanti. (2024). Perumusan Variabel Dan Indikator Dalam Penelitian Kuantitatif Kependidikan. *Jurnal Pendidikan Rokania*, 9, 18.

- Mathis, R. L. (2006). *Human Resource Management*.
- Moslehpour, M., Pham, V. K., Wong, W. K., & Bilgiçli, I. (2018). e-purchase intention of Taiwanese consumers: Sustainable mediation of perceived usefulness and perceived ease of use. *Sustainability (Switzerland)*, 10(1). <https://doi.org/10.3390/su10010234>
- Muhammad, D. (2019). Perkembangan Dan Transformasi Teknologi Digital. *Infokam*, 15(2), 116–123.
- Muhidin, Ali, S., & Abdurahman, M. (2007). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian*. CV. Pustaka Setia.
- Mukarromah, D., & Herdiansyah, M. I. (2024). Analisis Pengukuran Kualitas Aplikasi Satu Kemenkeu pada KPP Madya Palembang Menggunakan Technology Readiness Acceptance Model (TRAM). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi*, 7(3), 1204–1212. <https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i3.41955>
- Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Norfazlina, G., Akma, A. S. S., Adrina, S. N., & Noorizan, M. M. (2016). Customer Information System Satisfaction and Task Productivity: The Moderating Effect of Training. *Procedia Economics and Finance*, 37(16), 7–12. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(16\)30085-5](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(16)30085-5)
- Nur, R. S., & Rasmi, Nur, A. (2023). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Pengguna Sistem Sebagai Variabel Intervening (Survei Pada Pengguna SIMDA di OPD Kota Palu). *Jurnal Sinar Manajemen*, 10(3), 259–267. <https://doi.org/10.56338/jsm.v10i3.4485>
- Oliver, R. . (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315700892>
- Priadana, & Sunarsi. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pascal Bools.
- Purba, J. (2023). *Manajemen Kinerja di Lingkungan Kementerian Keuangan* (p.

4).

- Purwanto, A., Erwan, & Ratih Sulistayastuti, D. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Gaya Media.
- Rahmania, N. (2023). *Implementasi Office 365 dan Satu Kemenkeu sebagai Upaya Adaptasi Kementerian Keuangan dalam Menghadapi Era Digitalisasi*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Direktorat Jendral Kekayaaan Negara.
- Ramadhani, A. (2024). *Peran Sistem Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi dan Akuntabilitas di Era Transformasi Digital Pendahuluan. Otomatisasi Sistem*.
- Robbins, S. P. (2003). *Perilaku Organisasi* (Jilid 2). PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi* (Edisi ke-1). PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Robbins, S. P., & Judge. (2015). *Perilaku Organisasi* (Edisi ke-1). Salemba Empat.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior* (13th ed.). Pearson Education.
- Rodiah, S. R., & Melati, I. S. (2020). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan E-wallet pada Generasi Milenial Kota Semarang. *Journal of Economic Education and Entrepreneurship*, 1(2), 66. <https://doi.org/10.31331/jeee.v1i2.1293>
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. KB Indonesia.
- Saputra, D. E. E., Rahma, V. M., Eliyana, A., Pratama, A. S., Anggraini, R. D., Kamil, N. L. M., & Ismail, I. (2023). Do system quality and information quality affect job performance? The mediation role of users' perceptions. *PLoS ONE*, 18(6 JUNE), 1–16. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0285293>
- Sedarmayanti. (2009). *Metologi Penelitian*. Refika Aditama.
- Shokouhyar, S., Shokoohyar, S., & Safari, S. (2020). Research on the influence of after-sales service quality factors on customer satisfaction. *Journal of*

- Retailing and Consumer Services*, 56(March), 102139.  
<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102139>
- Silaen, E., & Prabawani, B. (2019). Pengaruh persepsi kemudahan menggunakan e-wallet dan persepsi manfaat serta promosi terhadap minat beli ulang saldo e-wallet Ovo. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1–9.  
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/24834%0Ahttps://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/viewFile/24834/22182>
- Sontani, U. T., & Muhidin, S. A. (2011). *Desain Penelitian Kuantitatif*. Karya Adhika.
- Sopiah. (2008). *Prilaku Organisasi* (edisi ke 1). ANDI.
- Sowmya, K. ., & Panchanatham, N. (2011). *Factors influencing job satisfaction of banking sector employees in Chennai* (Volume 3). Journal of Law and Conflict Resolution.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D* / Sugiyono. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono, E., & Rahajeng, R. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan, Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*. Vol. 4 No. 7 Februari 2022, 4(7), 2691–2708.  
<https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i1.118>
- Suhartini, E., & Nurriansyah, I. (2021). Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Sulawesi Selatan. *Study of Scientific and Behavioral Management (SSBM)*, Vol.2 No.2(2), 1–15.  
<https://journal.uin-alaudidin.ac.id/index.php/ssbm/article/view/21822>
- Sule, E. T., & Priansa, D. J. (2018). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi (Membangun Organisasi Unggul di Era Perubahan)*. PT. Refika Aditama.
- Supriyanto, E. E. (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui

- Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(1), 141. <https://doi.org/10.24905/jip.v1i1.438>
- Suryadi, E., Darmawan, D., & Mulyadi, A. (2019). *Metode Penelitian Komunikasi*.
- Tafsir, A. (2015). *Sistem informasi manajemen pendidikan agama islam*. PT Remaja Rosdakarya.
- Tashtoush, L. (2021). The Role of Information Systems Capabilities in Enhancing the Organizational Performance. *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(2), 303–328. <https://doi.org/10.33557/journalisi.v3i2.129>
- Tersiana, A. (2018). *Metodologi Penelitian*. Star Up.
- Tjiptono, F. (2002). *Service , Quality & Satisfaction*. January 2016.
- Ulva, V. (2020). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan OVO pada Mahasiswa FEBI UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi*. UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions; *Decision Sciences*, Vol. 39 (2) pp 273 – 315. *Decision Sciences Institute*, 39(2), 273–315.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (1996). A model of the antecedents of perceived ease of use: Development and test. *Decision Sciences*, 27(3), 451–481. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.1996.tb00860.x>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). Theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Venski, V. (2020). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, Kepercayaan, Sikap Untuk Belanja Online Terhadap Keputusan Untuk Belanja Online (Studi Pada Website H&M Indonesia)*. <https://e-journal.uaajy.ac.id/22951/>
- Whitten, Jeffrey, Bentley, & Lonnie, D. (2014). *Manajemen Information System: Managing the Digital Firm*. In New Jersey: Prentice Hall.

- Widiasworo, E. (2019). *Menyusun Penelitian Kuantitatif Untuk Skripsi dan Tesis*. Araska Publisher.
- Yi He, Chen, Q., & Kitkuakul, S. (2018). Regulatory focus and technology acceptance: Perceived ease of use and usefulness as efficacy. *Cogent Business and Management*, 5(1).
- Zainal, V. R., Ramly, M., Mutis, T., & Arafah, W. (2015). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan* (Edisi Ketii). Rajawali Pers.