

# Determinan Niat Melanjutkan Penggunaan SAP Pada PT BISI International Tbk: Pengembangan *Expectation Confirmation Model*

Yusridar<sup>1</sup>, Baridwan. Z<sup>2</sup>, Prastiwi. A<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>) Program Magister Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya  
[yusridar.yr@gmail.com](mailto:yusridar.yr@gmail.com), [zaki@ub.ac.id](mailto:zaki@ub.ac.id), [arum@ub.ac.id](mailto:arum@ub.ac.id)

\*Corresponding Author

Submitted: 21 Oktober 2024

Accepted: 18 November 2024

Published: January 1, 2025

## ABSTRACT

*This study aims to determine the determinants that affect user intention to continue using SAP at PT BISI International Tbk. To find out this, constructs from Theory Acceptance Model (TAM) and Information System Success Model (IS Success Model) were utilized to develop the Expectation Confirmation Model (ECM). This research uses an explanatory study method with a quantitative approach. Data were collected through a survey with questionnaires distributed to employees of PT BISI International Tbk. The sampling method in this study used non-probability sampling technique, by using saturation sampling, while data analysis was conducted using parametric statistics, with the Structural Equation Modeling (SEM) analysis tool. The results showed that individual intention to continue using SAP at PT BISI International Tbk was 70,8% explained by the variables of attitude and satisfaction. Positive attitudes towards information systems play an important role in encouraging intention to continue using, while satisfaction is created when SAP meets or exceeds user expectations. The user satisfaction variable is explained by 76,2% of exogenous latent variables and the attitude variable is explained by 65,9% exogenous latent variables. However, system quality is not proven to have a significant effect on satisfaction, this can be caused by a mandatory organizational environment, where the use of SAP is a must.*

**Keywords:** *Continued Intention to Use; SAP; ECM; TAM; IS Success Model*

## PENDAHULUAN

Teknologi informasi (TI) telah menjadi kebutuhan utama dalam operasional perusahaan saat ini. Keunggulan dalam mencapai perusahaan yang kompetitif memerlukan sistem informasi yang menjadi dasar keberhasilan perusahaan. Dalam hal ini, faktor utama untuk mendukung keunggulan kompetitif perusahaan dalam dunia persaingan bisnis adalah dengan mengembangkan dan mengimplementasikan sistem informasi sebagai media pengumpulan dan penggunaan informasi secara efektif. Sistem informasi merupakan faktor penentu bagi perusahaan yang berguna untuk terus tumbuh dalam persaingan bisnis.

PT BISI International Tbk merupakan perusahaan afiliasi dari Charoen Phokphan Group (CP Group) yang berdiri di Indonesia pada tanggal 22 Juni 1983. PT BISI International Tbk juga tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI) sejak 28 Mei 2007 dengan bidang usaha utama bergerak di bidang pertanian. PT BISI International Tbk mengimplementasikan SAP sebagai sistem informasi akuntansi sejak awal tahun 2011 hingga saat ini. SAP merupakan rangkaian sistem perangkat lunak bisnis yang dapat membantu perusahaan untuk mengotomatiskan dan mengintegrasikan sebagian besar proses bisnisnya, berbagai data dan praktik umum dapat dilakukan di seluruh perusahaan dan menghasilkan akses informasi di lingkungannya secara *real time*. Berbagai permasalahan yang dihadapi oleh pengguna SAP mulai dari proses input, proses *review* dan pengambilan keputusan, diantaranya proses input yang membutuhkan waktu dan dianggap tidak sederhana oleh pengguna, hasil informasi berupa baris-baris data sehingga perlu diolah kembali dengan bantuan Ms. excel,

tingginya biaya akuisisi akun pengguna karena belum tersedia multi-user di SAP saat ini, pengambil keputusan tidak dapat dilakukan dengan cepat karena membutuhkan waktu untuk mengolah data dan membuat dashboard informasi yang akan disajikan kepada para pengambil keputusan, dikarenakan belum tersedianya *Business Intelligence Tools* di SAP yang digunakan saat ini. Setelah dilakukan evaluasi, diketahui penyebabnya karena SAP yang digunakan adalah versi Logon yang tergolong versi lama dan tidak bisa diperbarui.

PT BISI menjadi objek penelitian karena selain kendala teknis yang dirasakan pada penerapan SAP, saat melakukan pra penelitian peneliti menemukan keluhan dari beberapa *user* SAP terkait adanya keinginan mengganti SAP dengan sistem yang lain yang dianggap lebih simpel dalam pengoperasiannya, meskipun sejak awal *user* SAP menerima menggunakan SAP sebagai sistem operasional bisnis di PT BISI namun ada keinginan berhenti menggunakan SAP setelah lama menggunakannya. Fenomena ini jika dikaji dalam beberapa penelitian disebut sebagai fenomena *acceptance-discontinuation anomaly* (pengguna berhenti menggunakan sistem informasi setelah awalnya menerimanya) kerap terjadi (Shahzad *et al.*, 2023, Sing *et al.*, 2021). Meskipun penerimaan awal penggunaan SAP yang diimplementasikan di BISI merupakan langkah awal yang penting menuju keberhasilan penggunaan SAP, namun keberhasilan yang sesungguhnya tetap membutuhkan penggunaan yang berkelanjutan. Penggunaan yang berkelanjutan adalah kunci keberhasilan penerapan teknologi informasi serta kepuasan pengguna terhadap teknologi yang digunakan juga dianggap berpengaruh (Loh *et al.*, 2022, Dai *et al.*, 2020, Lu & Yaobin, 2019).

ECM menjadi model yang kuat untuk menjelaskan niat pengguna untuk adopsi sistem informasi berkelanjutan (Bhattacharjee, 2001). Niat seseorang dalam mengadopsi teknologi informasi yang berkelanjutan tergantung pada tiga variabel, yaitu tingkat kepuasan pengguna, sejauh mana terkonfirmasi ekspektasi pengguna, dan manfaat yang dirasakan pasca adopsi (Bhattacharjee, 2001). Kepuasan pengguna merupakan sikap afektif yang dirasakan oleh pengguna yang berinteraksi langsung dengan teknologi informasi tertentu (Doll *et al.*, 1998 dalam Bhattacharjee, 2001). Semakin puas pengguna, maka semakin tinggi pula kemungkinan mereka untuk terus menggunakan produk saat ini. Telah banyak penelitian tentang pengaruh kepuasan pengguna terhadap niat untuk terus menggunakan sistem informasi, diantaranya penelitian tentang *e-service* yang dilakukan oleh Cheng *et al.* (2019) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna merupakan faktor yang lebih kuat mempengaruhi niat untuk terus menggunakan *e-service*. Selain itu diberbagai konteks lainnya juga dilakukan penelitian kepuasan pengguna berpengaruh terhadap niat melanjutkan penggunaan layanan seluler (Loh *et al.*, 2022), aplikasi permainan seluler (Zheng, 2020), pesan instan seluler (Gong *et al.*, 2020), dan *e-learning* (Lee *et al.*, (2010).

Pengembangan ECM untuk melihat niat melanjutkan penggunaan sistem informasi yang pernah digunakan telah banyak dilakukan oleh penelitian terdahulu seperti Cheng *et al.* (2019). mengembangkan model ECM dengan menggabungkan konstruk risiko, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan ke dalam satu model niat berkelanjutan. Konstruk persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan merupakan konstruk yang dijelaskan dengan baik dalam mempengaruhi sikap di *theory acceptance model* (TAM). Adapun hasil penelitiannya adalah persepsi kegunaan, kepuasan pengguna, dan sikap berhubungan positif dengan niat melanjutkan penggunaan. Persepsi kegunaan berdampak positif pada kepuasan pengguna dan sikap. Risiko yang dirasakan cenderung berhubungan negatif dengan kepuasan pengguna. Konfirmasi berdampak positif terhadap persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan serta persepsi kemudahan secara positif terkait dengan persepsi kegunaan dan sikap.

Bhattacharjee, 2001 mengemukakan bahwa peran yang dimainkan oleh kepuasan dalam ECM mirip dengan peran yang dimainkan oleh sikap dalam TAM, menjadi pendorong utama niat penggunaan berkelanjutan. TAM pertama kali dikenalkan oleh Davis (1989) sebagai perluasan teoritis dari *theory reasoned action* (TRA) (Fishbein & Ajzen, 1975). Bhattacharjee setuju dengan pandangan LaTour dan Peat dalam Dai *et al.* (2020) bahwa kepuasan dan sikap memiliki sifat yang sama. Satu-satunya perbedaan di antara keduanya adalah waktu pengukuran, sikap merupakan konstruk pra-penerimaan sementara kepuasan merupakan konstruk pasca-penerimaan. Hal ini berkaitan dengan perasaan menyeluruh tentang pengalaman penggunaan di masa lalu, sedangkan sikap berorientasi ke masa depan (yaitu perasaan tentang penggunaan di masa mendatang). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan dan sikap secara teoritis merupakan konstruk yang

berbeda.

Pengaruh konstruk sikap terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan teknologi informasi dapat dijelaskan melalui penelitian Puspitasari *et al.* (2021) yang mengkaji faktor-faktor kunci yang memengaruhi kepuasan nasabah dan niat untuk melanjutkan penggunaan layanan dan aplikasi *e-wallet*. Hasil penelitian menunjukkan sikap berpengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan pada *e-wallet*. Konstruksi sikap berpengaruh terhadap niat keberlanjutan menggunakan suatu teknologi informasi juga dilakukan penelitian oleh hasil penelitian Lestari dan Soesanto (2020) mengemukakan sikap berpengaruh positif terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan *streaming video on demand* (SVOD). Sikap telah diterapkan secara luas untuk penelitian penerimaan pengguna berbagai jenis teknologi termasuk *enterprise resources planning* (ERP), *e-commerce*, *e-learning* dan *chatbot bank* (Lee, 2010; Wu dan Chen, 2017; Nguyen *et al.*, 2021).

Penelitian dengan menggabungkan model ECM dan TAM telah dilakukan oleh peneliti terdahulu (Lee, 2010) dan (Cheng *et al.*, 2019) untuk menjelaskan niat perilaku dalam mengadopsi dan terus menggunakan sistem informasi. Lee (2010) membandingkan tiga model, yaitu ECM, TAM, dan *Theory of Planned Behavior* (TPB), sedangkan Cheng *et al.* (2019) membandingkan model, yaitu ECM dan TAM. Jenis penelitian ini adalah penelitian replikasi dengan mengembangkan ECM melalui penggabungan beberapa penelitian (Lee, 2010, Cheng *et al.*, 2019). Penelitian ini dibatasi hanya menggunakan model ECM dan TAM saja tanpa membandingkan seluruh model pada penelitian terdahulu. Alasan peneliti memilih model ECM dan TAM karena dari jurnal referensi ditemukan bahwa konstruk kepuasan pengguna dan sikap merupakan konstruk yang paling kuat dalam menjelaskan niat keberlanjutan pengguna sistem informasi dibandingkan dengan model lainnya.

Kebaruan dalam penelitian ini dikembangkan dengan mengimplementasikan rekomendasi penelitian Lee (2010) untuk mengkaji lebih lanjut konstruk kepuasan pengguna yang merupakan prediktor terkuat dalam menjelaskan niat untuk terus menggunakan sistem informasi, dimana kepuasan pengguna juga dapat dijelaskan melalui *IS Success Model* yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992) yang diperbarui pada tahun 2003, dan selanjutnya dikembangkan oleh Urbach *et al.* (2010) dengan hasil studi yang menunjukkan bahwa konstruk kualitas sistem, konstruk kualitas informasi, konstruk kualitas proses, konstruk kualitas kolaborasi, dan konstruk pengguna memiliki dampak positif terhadap kepuasan pengguna teknologi informasi, yang mana konstruk-konstruk tersebut akan diaplikasikan dalam penelitian ini.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan SAP di PT BISI International Tbk. Dengan mengembangkan model yaitu ECM melalui konstruk TAM, dan IS Success Model digunakan dalam penelitian ini.

## STUDI LITERATUR

### Penelitian Terdahulu

Terkait model yang dikembangkan, terdapat beberapa penelitian terdahulu seperti penelitian yang dilakukan oleh Loh *et al.* (2022) yang menyimpulkan bahwa alasan pengguna untuk terus menggunakan *mobile payment* adalah karena manfaatnya serta kepuasan yang diberikan kepada mereka.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahi *et al.*, (2021) yang menyimpulkan kepuasan pengguna merupakan faktor terpenting terhadap niat melanjutkan penggunaan *internet banking*.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Dai *et al.* (2020) menemukan hubungan kuat antara konfirmasi dan kepuasan serta sikap untuk menyampaikan pesan bahwa instruktur atau perancang MOOC harus berhati-hati dalam mengiklankan kursus untuk menghindari melebihi-lebihkan manfaatnya dan kemudahan sistem.

### *Expectation Confirmation Model* (ECM)

ECM berasal dari *Expectation Confirmation Theory* (ECT) yang dikembangkan oleh Oliver (1980) sebagai landasan teori untuk melihat niat beli ulang konsumen. Menurut teori ini, proses pengembangan niat beli ulang dapat dijelaskan oleh empat variabel yaitu ekspektasi individu

konsumen, kinerja yang dirasakan, konfirmasi, dan kepuasan.

ECM merupakan model yang dikembangkan oleh Bhattacherjee (2001) pada penelitiannya yang berjudul *Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model*. Penelitian ini dilakukan untuk menguji niat keberlanjutan pengguna teknologi informasi (TI) atau sistem informasi (SI). Hal ini karena didalilkan bahwa niat keberlanjutan pengguna TI/SI memiliki beberapa kesamaan dengan niat pembelian ulang konsumen. Secara lebih spesifik, kedua niat ini disebabkan oleh tindakan masa lalu yang oleh seseorang individu dan keduanya dipengaruhi oleh penggunaan awal dari teknologi atau pengalaman layanan tertentu. Bhattacherjee (2001) kemudian melakukan modifikasi terhadap teori asli mengingat perbedaan yang melekat diantara kedua niat tersebut. Secara khusus, ekspektasi pra-konsumsi dihilangkan karena dianggap dapat direfleksikan kembali oleh konstruk konfirmasi dan kepuasan. Selain itu, ekspektasi pasca-konsumsi tidak disertakan karena dipostulatkan untuk ditangkap oleh kegunaan yang dirasakan (Loh *et al.*, 2022).

### Technology Acceptance Model (TAM)

Model TAM (Davis, 1989) adalah model yang dirancang untuk menganalisis dan mempelajari faktor-faktor penerimaan teknologi dan penggunaan individu. TAM juga berasal dari model *Theory of Reasoned Action* (TRA), yang pertama kali diperkenalkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975). Persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan adalah dua struktur utama TAM.

Kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan sistem informasi akan membantunya dalam meningkatkan kinerja diartikan sebagai persepsi kegunaan. Sedangkan kemudahan pengguna mendiskripsikan kepercayaan seseorang dengan menggunakan sistem informasi akan meminimalisir usaha mereka dalam mempermudah pekerjaannya (Davis *et al.*, 1989).

### Information System Success Model (IS Success Model)

Model IS Success yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992) dapat digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi yang diterapkan di sebuah organisasi yang menerapkan teknologi informasi, selanjutnya terdapat pembaharuan model pada tahun 2003. Model *IS Success* berasal dari evaluasi beberapa pengertian sebelumnya tentang keberhasilan sistem informasi, yang kemudian disatukan menjadi satu perspektif oleh DeLone dan McLean. Model ini menghasilkan enam konstruk: kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan informasi, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasional. Di tahun 2010, Urbach *et al.* membarui model dengan menambahkan konstruk kualitas proses dan kolaborasi.

## METODE

Jenis penelitian eksplanatori yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan metoda survey. Populasi penelitian ini ditujukan kepada karyawan PT BISI Internasional Tbk yang memiliki tugas sebagai operator sistem SAP. Dalam penelitian ini menggunakan sensus sampel (*saturation sampling*) dengan teknik non probabilitas, yaitu dengan menggunakan sampel jenuh dimana melibatkan seluruh populasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer melalui pengumpulan data dengan kuesioner yang disebarikan melalui *Google Forms* kepada 101 orang. Penelitian ini menggunakan SEM, suatu teknik statistika yang menguji dan mengestimasi hubungan kausal dengan menggabungkan analisis faktor dan analisis jalur (Hartono, 2010: 47).

Dalam penerapannya, penelitian ini mengikuti pedoman penggunaan SEM-PLS yang diberikan oleh Savitri *et al.* (2021:34) yang mencakup beberapa penilaian seperti validitas konvergen, validitas diskriminan, reliabilitas, signifikansi statistik, dan lain-lain. Dengan demikian, semua penilaian dalam SEM-PLS dilakukan melalui *software SmartPLS 4*.

## HASIL

Tabel 1. Outer loading, Reliabilitas dan Validitas Konvergen

	Cronbach's alpha	rho_a	Average variance extracted(AVE)
--	------------------	-------	---------------------------------

Kualitas sistem (KS)	0.840	0.865	0.861
Kualitas informasi (KI)	0.846	0.851	0.866
Kualitas proses (KPR)	0.901	0.903	0.834
Kualitas kolaborasi (KK)	0.905	0.908	0.779
Konfirmasi (K)	0.909	0.910	0.847
Persepsi kegunaan (PK)	0.923	0.927	0.867
Persepsi kemudahan (PKM)	0.927	0.927	0.872
Kepuasan pengguna (KP)	0.916	0.916	0.857
Sikap (S)	0.815	0.818	0.844
Niat untuk melanjutkan penggunaan (NMP)	0.947	0.948	0,905

Sumber tabel: Data penelitian di olah 2024

Untuk melihat validitas konstruk dalam model penelitian ini dilakukan dengan uji validitas konvergen dan uji validitas diskriminan (Savitri *et al.*, 2021:34). Dengan mengacu pada tabel 1, reliabilitas ditentukan sebagai nilai Cronbach's Alpha and rho\_A berada di atas 0,7 dan validitas konvergen menggunakan nilai AVE lebih tinggi dari 0,7 (Loh *et al.*, 2022).

Selain itu validitas diskriminan juga terpenuhi karena semua nilai *Hetero-Trait-Mono-Trait* (HTMT) atas kepercayaan 95% semuanya di bawah 1 seperti yang ditunjukkan pada tabel 2 (Loh *et al.*, 2022).

Tabel 2. Validitas Diskriminan

	KS	KI	KPR	KK	K	PK	PKM	KP	S	NMP
<b>KS1</b>	<b>0.895</b>	0.564	0.625	0.685	0.424	0.288	0.371	0.408	0.483	0.663
<b>KS2</b>	<b>0.934</b>	0.732	0.874	0.686	0.582	0.553	0.410	0.511	0.529	0.643
<b>KI1</b>	0.645	<b>0.925</b>	0.659	0.831	0.700	0.648	0.503	0.679	0.636	0.552
<b>KI2</b>	0.667	<b>0.901</b>	0.636	0.545	0.649	0.618	0.338	0.596	0.518	0.471
<b>KPR1</b>	0.553	0.519	<b>0.790</b>	0.501	0.574	0.642	0.527	0.458	0.460	0.446
<b>KPR2</b>	0.678	0.689	<b>0.950</b>	0.615	0.547	0.586	0.610	0.623	0.610	0.751
<b>KPR3</b>	0.781	0.689	<b>0.950</b>	0.580	0.505	0.586	0.630	0.624	0.610	0.738
<b>KK1</b>	0.692	0.655	0.499	<b>0.906</b>	0.526	0.361	0.467	0.560	0.572	0.727
<b>KK2</b>	0.564	0.628	0.613	<b>0.809</b>	0.555	0.607	0.464	0.557	0.575	0.541
<b>KK3</b>	0.601	0.713	0.494	<b>0.906</b>	0.533	0.564	0.266	0.602	0.611	0.566
<b>KK4</b>	0.792	0.714	0.631	<b>0.919</b>	0.563	0.391	0.473	0.575	0.585	0.760
<b>K1</b>	0.393	0.487	0.574	0.350	<b>0.763</b>	0.414	0.636	0.410	0.385	0.526
<b>K2</b>	0.439	0.701	0.579	0.457	<b>0.889</b>	0.676	0.413	0.513	0.467	0.308
<b>K3</b>	0.534	0.629	0.369	0.667	<b>0.829</b>	0.567	0.257	0.603	0.649	0.503
<b>PK1</b>	0.474	0.653	0.566	0.463	0.691	<b>0.899</b>	0.388	0.588	0.632	0.299
<b>PK2</b>	0.434	0.645	0.658	0.556	0.655	<b>0.936</b>	0.411	0.612	0.657	0.334
<b>PK3</b>	0.426	0.647	0.629	0.504	0.560	<b>0.963</b>	0.400	0.693	0.734	0.364
<b>PKM1</b>	0.401	0.375	0.592	0.342	0.499	0.329	<b>0.911</b>	0.445	0.502	0.589
<b>PKM2</b>	0.404	0.507	0.607	0.452	0.464	0.418	<b>0.951</b>	0.571	0.631	0.711
<b>PKM3</b>	0.390	0.405	0.629	0.494	0.424	0.432	<b>0.924</b>	0.568	0.639	0.773
<b>KP1</b>	0.476	0.611	0.675	0.518	0.620	0.672	0.711	<b>0.868</b>	0.792	0.681
<b>KP2</b>	0.408	0.667	0.554	0.509	0.516	0.604	0.473	<b>0.944</b>	0.763	0.508
<b>KP3</b>	0.460	0.589	0.455	0.701	0.523	0.520	0.319	<b>0.853</b>	0.769	0.600
<b>S1</b>	0.563	0.591	0.613	0.563	0.591	0.673	0.577	0.757	<b>0.912</b>	0.672
<b>S2</b>	0.436	0.558	0.531	0.637	0.532	0.637	0.579	0.828	<b>0.897</b>	0.591
<b>NMP1</b>	0.656	0.456	0.631	0.650	0.458	0.259	0.669	0.561	0.585	<b>0.934</b>
<b>NMP2</b>	0.692	0.533	0.722	0.668	0.481	0.363	0.779	0.675	0.696	<b>0.975</b>
<b>NMP3</b>	0.675	0.602	0.684	0.760	0.573	0.383	0.685	0.682	0.701	<b>0.939</b>

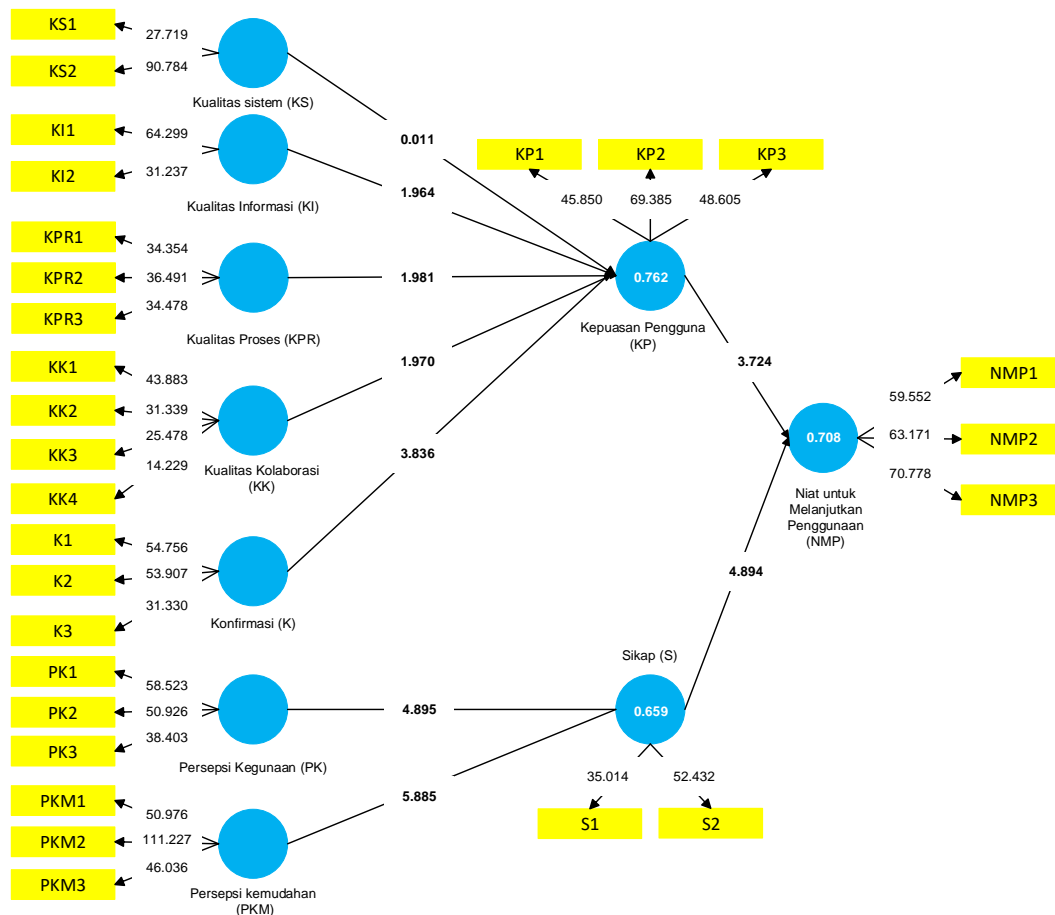
Sumber tabel: Data penelitian di olah 2024

Tabel berikut menunjukkan nilai *R square* (R2), yang menunjukkan kekuatan hubungan kausalitas antar variabel dalam penelitian ini:

Tabel 3. Nilai *R-Square* ( $R^2$ )

Konstruk	R- Square	R- Square Adjusted
Niat untuk Melanjutkan Penggunaan (NMP)	0.708	0.702
Kepuasan Pengguna (KP)	0.762	0,735
Sikap (S)	0.659	0.651

Sumber tabel: Data penelitian diolah 2024



Gambar 1. Model Struktural Akhir dengan Nilai *t-statistic*  
 Sumber gambar: Data penelitian diolah 2024

Gambar 1 dan tabel 3 di atas menunjukkan bahwa model dinilai kuat karena kepuasan pengguna dan sikap dapat menjelaskan niat melanjutkan penggunaan SAP sebesar 70,8% dan 29,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, dengan nilai  $R^2$  0,708 untuk variabel niat melanjutkan penggunaan SAP.

Kedua, nilai  $R^2$  untuk kepuasan pengguna sebesar 0,762 berarti variabel pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas proses, kualitas kolaborasi, dan konfirmasi mampu menjelaskan variabel kepuasan pengguna adalah 76,2% dan 23,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, dengan kata lain model ini dinilai kuat. Ketiga, nilai  $R^2$  untuk sikap sebesar 0,659 memiliki arti bahwa variabel persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan mampu menjelaskan variabel sikap sebesar 65,9% maka dapat disimpulkan bahwa model dikatakan sedang dimana nilai  $R^2$  sebesar  $< 0,67$  atau 67%.

Nilai koefisien jalur yang ditunjukkan dengan nilai *t-statistik*  $\geq 1,64$  menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis dimana hipotesis penelitian ( $H_a$ ) dapat dinyatakan diterima, namun apabila nilai *t-statistik*  $\leq 1,64$  maka hipotesis penelitian ( $H_a$ ) tidak diterima. Hubungan kausalitas langsung dalam penelitian ini menjelaskan hubungan kausalitas antara konstruk kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas proses, kualitas kolaborasi, dan konfirmasi kepuasan pengguna

dengan konstruk persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap sikap. Hasil uji pengaruh langsung koefisien jalur ditunjukkan dalam Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Pengaruh Langsung Koefisien Jalur

	Path Coefficient	t Statistics	p-value	Keputusan
KS -> KP	0.001	0.011	0.091	H1 tidak didukung
KI -> KP	0.240	1.964	0.050	H2 didukung
KPR -> KP	0.155	1.981	0.043	H3 didukung
KK -> KP	0.202	1.970	0.049	H4 didukung
K -> KP	0.372	3.836	0.000	H5 didukung
PK -> S	0.465	4.895	0.000	H6 didukung
PKM -> S	0.455	5.885	0.000	H7 didukung
KP -> NMP	0.384	3.724	0.000	H8 didukung
S -> NMP	0.494	4.894	0.000	H9 didukung

Sumber tabel: Data penelitian diolah 2024

Melalui tabel 4 dapat terlihat bahwa nilai statistik yang lebih besar dari  $>1,64$  dan p-value  $<0,05$  adalah hipotesis 2 (H2) dengan nilai t statistik 1,964 dan nilai p value 0,050. Hipotesis 3 (H3) nilai statistik sebesar 1,970 dan nilai p value 0,049. Hipotesis 4 (H4) nilai t statistik 1,964 dan nilai p value 0,049. Hipotesis 5 (H5) dengan nilai t statistik menunjukkan 3,836 nilai p value sebesar 0,000. Hipotesis 6 (H6) nilai statistik sebesar 4,895 dan nilai p value sebesar 0,000. Hipotesis 7 (H7) nilai t statistik 3,724 dan nilai p value adalah 0,000. Hipotesis 8 (H8) nilai t statistik dan nilai p value sebesar 0,000. Hipotesis 9 (H9) nilai t statistik sebesar 4,894 dan nilai p value 0,000. Artinya hipotesis yang dibangun antara variabel laten eksogen berpengaruh terhadap variabel laten endogennya, kecuali hipotesis 1 (H1) dalam penelitian ini menunjukkan nilai statistik sebesar 0,011 ( $<1,64$ ) dan nilai p-value menunjukkan nilai sebesar 0,091 ( $>0,05$ ), sehingga dapat dikatakan hipotesis 1 (H1) tidak terdukung.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna SAP

Kualitas sistem menunjukkan seberapa mudah dan efisien fungsinya memenuhi kebutuhan pelanggan (DeLone & McLean, 2003). Hipotesis 1 (H1) penelitian ini menyatakan bahwa kualitas sistem tidak berdampak positif pada kepuasan pengguna dengan SAP. Penelitian ini tidak mendukung penelitian Viontita dan Mahendrawathi (2023) dan Almaiah *et al.* (2022).

Viontita dan Mahendrawathi (2023) menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Almaiah *et al.* (2022) menghasilkan penelitian terkait kualitas sistem yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi mobile learning di masa Covid-19. Kedua penelitian di atas sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Pramesti (2019) dimana kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan sistem yang digunakan di perusahaan *multifinance*.

Hipotesis 1 tidak didukung dalam penelitian ini dikaitkan dengan *Theory Reasoned Action* (TRA), yang menyatakan bahwa niat seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku adalah faktor utama yang menentukan tindakan atau perilaku seseorang (Anugraheni, 2018). Menurut asumsi kedua, Lutfi (2023) meneliti pengguna sistem informasi akuntansi di perusahaan Yordania di bidang keuangan, jasa, dan industri, dan menemukan bahwa kepuasan pengguna tidak dipengaruhi oleh kualitas sistem. Lutfi (2023) menjelaskan fakta bahwa sistem informasi akuntansi (SIA) harus digunakan atau bersifat *mandatory*.

Melalui penjelasan di atas, jika dikaitkan dengan konteks penelitian yang diteliti, maka diperoleh simpulan yaitu operator SAP PT BISI International Tbk memiliki perspektif bahwa kualitas sistem tidak mempengaruhi kepuasan mereka dalam menggunakan SAP, diduga disebabkan oleh lingkungan operator SAP bersifat *mandatory* dimana kenyataan bahwa lingkungan kerja operator SAP yang diwajibkan memiliki peraturan yang normatif, yang menghalangi karyawan untuk tidak menggunakan SAP yang disarankan perusahaan. Selanjutnya dari informasi yang diperoleh saat

peneliti melakukan observasi sebelum memulai penelitian ini, menurut operator tidak mudah dalam mengoperasikan SAP karena fitur-fiturnya yang tidak sederhana.

### **Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna SAP**

Kualitas informasi didefinisikan sebagai kualitas keluaran yang dihasilkan oleh sistem informasi (Urbach et al., 2010). Kualitas informasi adalah persepsi konsumen secara keseluruhan terhadap kualitas konten yang disediakan oleh sistem informasi (Ma, 2021). Penelitian Lutfi (2023) memberikan hasil penelitian kualitas informasi yang mempengaruhi kepuasan pengguna, penelitian Ma (2021) yang mengeksplorasi determinan kepuasan terhadap layanan seluler mengungkapkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna, dimana kualitas informasi menjadi indikator yang kuat mempengaruhi kepuasan pengguna layanan seluler. Konsisten dengan penelitian Ma (2021), Wang dan Teo (2020) juga menemukan hasil penelitian serupa dalam konteks layanan seluler pemerintah di Tiongkok, yaitu kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas informasi dalam penelitian ini mengkaji bagaimana SAP menyediakan informasi yang memadai, terkini, relevan, dan akurat. Seseorang akan menggunakan sistem informasi yang dirasa mampu menyediakan informasi yang lengkap dan terkini serta sesuai dengan kebutuhannya untuk mendukung kinerja pengguna sistem informasi tersebut, hal tersebut akan meningkatkan kepuasan pengguna untuk terus menggunakan sistem tersebut dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Dengan asumsi bahwa SAP, yang merupakan sistem informasi berbasis web, memiliki kemampuan untuk menyediakan informasi secara terkini, kualitas informasi meningkatkan kepuasan pengguna SAP.

### **Pengaruh Kualitas Proses terhadap Kepuasan Pengguna SAP**

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Chen et al. (2013), kualitas proses dapat didefinisikan sebagai kualitas sistem yang digunakan untuk mendukung proses yang sedang berlangsung di suatu organisasi. Anugraheni (2018) mengungkapkan temuan penelitian tentang dampak kualitas proses terhadap kepuasan pengguna sistem *e-government*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna SAP di PT BISI International Tbk meningkat karena kualitas proses.

Dimana studi ini sesuai dengan penelitian Lutfi (2023). Oleh karena itu, pada konteks penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan operator SAP PT BISI International Tbk dipengaruhi oleh kualitas proses SAP. Hal ini diasumsikan memiliki penyebab utama yaitu lingkungan operator SAP berada di lokasi yang berbeda, sehingga untuk melakukan proses pertukaran data dan informasi (proses organisasi secara keseluruhan) dengan menggunakan SAP sangat membantu operasional perusahaan, sehingga kualitas proses SAP mampu mendukung proses kerja yang efisien, handal dan akurat.

### **Pengaruh Kualitas Kolaborasi terhadap Kepuasan Pengguna SAP**

Kualitas kolaborasi adalah kualitas sistem informasi yang dapat membantu kolaborasi, seperti meningkatkan komunikasi dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas berbagi informasi (Lutfi, 2023). Dalam studi ini, kepuasan pengguna SAP juga dipengaruhi oleh kualitas kolaborasi. Dengan kata lain, semakin tinggi keyakinan seseorang terhadap sistem informasi yang mereka gunakan dapat membantu mereka bekerja sama dengan orang lain, semakin tinggi kepuasan pengguna sistem informasi tersebut. Sejalan dengan hasil penelitian terdahulu (Chen et al., (2013), Kim et al., (2016) dan Anugraheni (2018).

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa karyawan PT BISI International Tbk yang menggunakan SAP percaya bahwa menggunakannya dapat meningkatkan kolaborasi antar operator. Ini terlihat dalam tata cara penyajian laporan, di mana semua data dari berbagai fungsi dapat diintegrasikan dan diakses dengan SAP berbasis jaringan.

### **Pengaruh Konfirmasi terhadap Kepuasan Pengguna SAP**

Konfirmasi adalah sejauh mana pengalaman dalam penggunaan aktual mengonfirmasi ekspektasi awal seseorang (Oghuma et al., 2016). Ketika kinerja yang dirasakan memenuhi ekspektasi, konfirmasi terjadi dan mengarah pada kepuasan (Lu & Yaobin, 2019).

Studi sebelumnya telah menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh. Salah satu contohnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Loh et al. (2022) yang melihat keinginan pengguna untuk terus menggunakan *mobile payment*. Dai et al. (2020) meneliti faktor-faktor yang melatarbelakangi niat mahasiswa Tiongkok untuk melanjutkan pembelajaran dengan menggunakan *Massive Open Online Courses* (MOOC). Luo dan Yaobin (2019) juga memberikan hasil penelitian tentang faktor pendorong utama kepuasan terhadap MOOC dan niat untuk melanjutkan pembelajaran.

Hasil beberapa penelitian di atas, menunjukkan bahwa konsisten dengan hasil penelitian ini. Konfirmasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SAP yang artinya ekspektasi awal operator SAP PT BISI International Tbk terpenuhi atau terlampaui oleh pengalaman aktual penggunaan SAP sehingga menghasilkan kepuasan. Hal ini diduga didorong oleh faktor masa penggunaan SAP di PT BISI International Tbk yang cukup lama, dimana pengguna SAP terlebih dahulu sudah mengetahui banyak informasi terkait SAP yang digunakan perusahaan dan secara psikologis tidak membentuk ekspektasi awal yang tinggi terhadap SAP karena sifatnya yang wajib digunakan.

### **Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Sikap**

Menurut Davis (1989), persepsi kegunaan adalah tingkat keyakinan seseorang bahwa menggunakan sistem dapat meningkatkan kinerja. Dalam penelitian ini, peneliti menggambarkan persepsi pengguna terhadap keuntungan yang diharapkan dari menggunakan SAP. Pengujian hipotesis menunjukkan persepsi kegunaan terbukti berpengaruh positif terhadap sikap pengguna SAP di PT BISI International Tbk, dimana sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mishra et al. (2023), Rahajeng (2022), Rahi et al. (2021) dan Dai et al. (2020).

Mishra et al. (2023) menegaskan bahwa persepsi pengguna merupakan anteseden terpenting terhadap sikap terhadap sistem informasi (Mishra et al., 2023). Rahajeng (2022), melakukan penelitian tentang persepsi kegunaan terhadap sikap pengguna uang elektronik dengan hasil penelitian persepsi kegunaan mempengaruhi sikap pengguna uang elektronik.

Penelitian oleh Rahi et al. (2021) menemukan bahwa persepsi kegunaan memengaruhi sikap nasabah dan kemudian niat mereka untuk terus menggunakan *e-banking*. Penelitian lain oleh Dai et al. (2020) menemukan bahwa persepsi kegunaan berdampak positif pada sikap pengguna MOOC.

Melalui penjelasan di atas, dalam penelitian ini seorang individu meyakini bahwa jika ia menggunakan SAP maka kinerjanya akan meningkat, baik yang berkenaan dengan produktivitas, pelaksanaan tugas, efektivitas, maupun kegunaan menyeluruh lainnya. Dalam kasus ini, operator SAP PT BISI International Tbk merasakan bahwa SAP yang digunakan saat ini bermanfaat untuk membantu proses kerja karyawan, dimana dengan menggunakan SAP lebih efektif dalam memperoleh informasi sehingga dapat memberikan benefit dalam pekerjaannya.

### **Pengaruh Kemudahan Sikap yang Dirasakan**

Persepsi kemudahan adalah seberapa mudah bagi seseorang untuk menggunakan sistem tertentu (Davis, 1989). Menurut Rahajeng (2022) persepsi kemudahan penggunaan *e-money* memengaruhi sikap penggunaannya. Ini karena orang percaya bahwa bertransaksi dengan *e-money* mudah, sehingga mereka menyukainya. Poromatikul et al. (2019) melakukan penelitian untuk mengetahui alasan mengapa orang di Thailand terus menggunakan aplikasi *mobile banking*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap pengguna *mobile banking* dipengaruhi oleh kemudahan yang mereka rasakan.

Pada hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis 7 (H7) didukung yaitu persepsi kemudahan terbukti berpengaruh positif terhadap sikap pengguna SAP di PT BISI International Tbk. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu pada konteks yang berbeda seperti *mobile banking* (Rahajeng, 2022 dan Poromatikul et al., 2019).

Pengaruh persepsi kemudahan terhadap sikap pengguna SAP di PT BISI International Tbk dapat diasumsikan karena pengguna cenderung ragu terhadap teknologi baru, karena sifat alami manusia yang menolak adanya perubahan (Poromatikul et al., 2019). Pengguna SAP merasa nyaman dengan sistem informasi yang ada saat ini, apabila ada pembaharuan mereka akan mengevaluasi perubahan

apa saja yang akan terjadi pada produktivitas dan efisiensi mereka. oleh karena itu persepsi kemudahan merupakan salah satu faktor penentu sikap operator SAP dalam menggunakan SAP.

### **Pengaruh Kepuasan Pengguna yang Dirasakan terhadap Niat untuk Melanjutkan**

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai fungsi dari ekspektasi terhadap SI dan konfirmasi dari ekspektasi tersebut (Bhattacharjee, 2001). Cai *et al.* (2021) berpendapat bahwa kepuasan merupakan emosi (afektif) yang positif, yang secara positif memengaruhi kelanjutan penggunaan situs jejaring sosial seluler oleh pengguna. Penelitian sebelumnya tentang keberlanjutan sistem informasi mengonfirmasi hubungan positif antara kepuasan dan niat untuk melanjutkan dalam berbagai konteks seperti layanan seluler (Loh *et al.*, 2022), aplikasi permainan seluler (Zheng, 2020), dan pesan instan seluler (Gong *et al.*, 2020). Dai *et al.* (2020) niat untuk melanjutkan penggunaan sistem informasi MOOC juga dipengaruhi signifikan oleh kepuasan pengguna. Luo dan Yaobin (2019) juga memberikan hasil penelitian yang sama yaitu, kepuasan pengguna memengaruhi niat untuk melanjutkan penggunaan MOOC di Tiongkok.

Adapun pada penelitian ini menunjukkan kepuasan pengguna terbukti berpengaruh positif terhadap niat untuk terus menggunakan SAP di PT BISI International Tbk. Jika dikaitkan pada konteks penelitian ini maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Operator SAP PT BISI International Tbk menilai SAP yang digunakan dapat meningkatkan kepuasan yang pada akhirnya menimbulkan niat untuk terus menggunakan SAP. Pengalaman positif yang dirasakan dari penggunaan sistem informasi mendorong pengguna untuk terus menggunakan sistem informasi, sedangkan pengalaman negatif dapat menyebabkan penghentian atau penghindaran penggunaan sistem informasi. Dalam hal ini SAP dirasakan mampu memberikan informasi terkini, mudah diakses dimana saja dan kapan saja, mampu menjadi alat untuk kolaborasi antar pengguna SAP dan memperlancar komunikasi sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna SAP yang kemudian berdampak positif untuk terus menggunakan SAP guna membantu kinerja.

### **Pengaruh Sikap terhadap Niat Melanjutkan**

Menurut Anugraheni (2018), perspektif adalah tingkat penilaian diri seseorang ketika mereka menilai perilaku yang diinginkan sebagai menguntungkan atau tidak. Hipotesis 9 (H9) menyatakan bahwa sikap berdampak positif pada niat untuk menggunakan terus-menerus. Hasil pengujian dari penelitian ini mendukung hipotesis tersebut. Studi ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari *et al.* (2021), yang meneliti komponen penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan keinginan untuk menggunakan layanan dan aplikasi *e-wallet* secara konsisten.

Nguyen *et al.* (2021) melakukan studi dengan temuan penelitian mengungkapkan bahwa niat pengguna untuk terus menggunakan layanan *chatbot* bank dipengaruhi oleh sikap. Dai *et al.* (2020) menunjukkan bahwa sikap memiliki pengaruh yang signifikan dan dominan terhadap tingkat niat untuk terus menggunakan MOOC. Sementara itu, penelitian Cheng *et al.* (2019) membahas layanan *bike sharing*, dan hasilnya sejalan dengan penelitian tersebut.

Penelitian ini menarik kesimpulan bahwa evaluasi operator SAP PT BISI International Tbk setelah menggunakan SAP, pengguna menganggap SAP yang digunakan dapat bermanfaat dalam membantu pekerjaan, selain itu rasa nyaman untuk menggunakan suatu sistem yang sudah mereka kenali lebih tinggi dibandingkan dengan keinginan untuk berpindah ke sistem informasi yang lain, yang kemudian menentukan sikap pengguna untuk tetap menggunakan SAP di masa yang akan datang. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa sikap pengguna SAP di PT BISI International Tbk terbukti mempengaruhi niat untuk tetap menggunakan SAP.

### **Implikasi Penelitian**

Implikasi teoritis pada penelitian ini diharapkan akan memberikan penjelasan lebih lanjut tentang niat untuk melanjutkan suatu sistem informasi dengan mengembangkan model ECM melalui konstruk-konstruk TAM, dan *IS Success Model*. Sementara itu, implikasi praktis diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi kepada PT BISI International Tbk untuk memutuskan apakah terus menggunakan SAP sebagai sistem informasi dari sudut pandang karyawan, selain itu dari penelitian ini diharapkan bahwa hasilnya dapat digunakan oleh praktisi pengembang sistem informasi untuk mengidentifikasi faktor apa yang dapat mendorong seseorang untuk terus

menggunakan sistem yang sudah digunakan sebelumnya.

### Limitasi Penelitian

Terdapat keterbatasan pada penelitian ini, pertama, pada penelitian ini tidak dilakukan prosedur untuk mengurangi bias respon melalui *Common Method Bias* (CMB), jika dilihat dari kuesioner yang terkumpul terdapat beberapa responden cenderung memberikan jawaban yang konsisten (*common rater*) dari seluruh item pernyataan. Alasan peneliti tetap menggunakan data tersebut karena jumlah sampel pada penelitian ini yang tergolong kecil, selain itu responden yang cenderung memberikan jawaban yang konsisten tergolong sedikit sehingga diharapkan tidak mempengaruhi hasil penelitian. Saran untuk penelitian selanjutnya dapat mengidentifikasi lebih awal terkait CMB yang dapat diatasi secara procedural dan secara statistik dengan melakukan pengujian melalui *VIF Test*, *Harman's Test* serta *Confirmatory Factor Analysis* untuk mengurangi bias dan lebih jauh mengonfirmasi hasil penelitian ini.

Kedua, penelitian ini tidak dapat mencakup semua variabel tambahan yang telah digunakan dalam model pasca-penerimaan, seperti efikasi diri, kebiasaan, dan pengaruh sosial. Oleh karena itu, variabel-variabel ini disarankan untuk diselidiki dalam penelitian selanjutnya.

### KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa niat individu untuk terus menggunakan SAP di PT BISI International Tbk terutama dipengaruhi oleh sikap dan kepuasan pengguna. Sikap positif terhadap sistem informasi memegang peranan penting dalam mendorong niat untuk terus menggunakan, sedangkan kepuasan tercipta ketika SAP memenuhi atau melampaui harapan pengguna. Namun, kualitas sistem tidak terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan, hal ini dapat disebabkan oleh lingkungan organisasi yang bersifat wajib, dimana penggunaan SAP merupakan suatu keharusan. Apabila SAP yang diimplementasikan memberikan informasi yang bermanfaat bagi individu, mendukung efisiensi dan keakuratan proses, dapat meningkatkan kolaborasi organisasi, dan memberikan pengalaman sesuai dengan yang diharapkan, maka sistem informasi tersebut akan meningkatkan kepuasan pengguna yang pada gilirannya akan meningkatkan niat untuk terus menggunakannya. Selain itu, persepsi kegunaan sistem informasi dan kemudahan penggunaan akan meningkatkan sikap pengguna untuk terus menggunakan sistem informasi.

### REFERENSI

- Almaiah, M. A., Hajje, F., Shishakly, R., Amin, A., & Awad, A. B. (2022). The role of quality measurements in enhancing the usability of mobile learning applications during COVID-19. *Electronics*, *11*(13), 1951. doi.org/10.3390/electronics11070973
- Anugraheni, S. (2018). *Determinan penggunaan sistem dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi pemerintah: Modifikasi model penerimaan dan kesuksesan sistem informasi berbasis teknologi*. Thesis. Program Magister Akuntansi, Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, *25*(3), 351–370. doi.org/10.2307/3250921
- Cai, J., Zhao, Y., & Sun, J. (2021). Factors influencing fitness app users' behavior in China. *International Journal of Human-Computer Interaction*, *38*(1), 53–63. doi:10.1080/10447318.2021.1921483
- Chen, J.V., Chen Y., & Capistrano, E.P.S. (2013). Process quality and collaboration quality on B2B e-commerce. *Industrial Management & Data Systems*, *113*(6), 908-926. doi:10.1108/IMDS-10-2012-0368
- Cheng, P., Ouyang, Z., & Liu, Y. (2019). Understanding bike sharing use over time by employing extended technology continuance theory. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 433-433. doi.org/10.1016/j.tra.2019.04.013
- Dai, H.M., Teo, T., Rappa, N.A., & Huang, F. (2020). Explaining Chinese university students' continuance learning intention in the MOOC setting: A modified expectation confirmation

- model perspective. *Computers and Education*, 150, 103850. doi.org/10.1016/j.compedu.2020.103850
- Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 318–340. doi.org/10.2307/249008
- DeLone, W.H., & McLean, E.R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3 (1), 60–95. doi:10.1287/isre.3.1.60
- 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. doi:10.1080/07421222.2003.11045748
- Detlor, B. (2000). The corporate portal as information infrastructure: Towards a framework for portal design. *International Journal of Information Management*, 20(2), 91–101. doi:10.1016/S0268-4012(99)00058-4
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research. MA: Addison-Wesley.
- Gong, X., Lee, M. K., Liu, Z., & Zheng, X. (2020). Examining the role of tie strength in users' continuance intention of second-generation mobile instant messaging services. *Information Systems Frontiers*, 22(1), 149–170. doi.org/10.1007/s10796-018-9852-9
- Hartono, J. M. (2010). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE.
- Kim, E., Lee, J., Sung, Y., & Choi, S.M. (2016). Predicting selfie-posting behavior on social networking sites: an extension of theory of planned behavior. *Computers in Human Behavior*, 62, 116-123. doi:10.1016/j.chb.2016.03.078
- Lestari, E. D., & Soesanto, O. R. C. (2020). Predicting factors that influence attitude to use and its implications on continuance intention to use SVOD: Study on netflix users of indonesia. *DeReMa (Development of Research Management) Jurnal Manajemen*, 15(2). doi.10.19166/derema.v15i2.2541
- Loh, X., Lee, V., & Leong, L. (2022). Mobile-lizing continuance intention with the mobile expectation-confirmation model: An SEM-ANN-NCA approach. *Expert Systems with Applications*, 205, 117659. doi.org/10.1016/j.eswa.2022.1176
- Lutfi, A. (2023). Factors affecting the success of accounting information system from the lens of DeLone and McLean IS model. *International Journal of Information Management Data Insights*, 3, 100202. doi.org/10.1016/j.ijime.2023.100202
- Lu, Y., Wang, B., & L, Y. (2019). Understanding key drivers of MOOC satisfaction and continuance intention to use. *Journal of Electronic Commerce Research*, 20(2).
- Lee, M. 2010. Explaining and predicting user's continuance intention toward e-learning: An extension of the expectation-confirmation model. *Computer & Education*, 54, 506-516. doi.org/10.1016/j.compedu.2009.09.002
- Ma, Y. (2021). Elucidating determinants of customer satisfaction with live-stream, shopping: An extension of the information systems success model. *Telematics and Informatics*, 65, 101707. doi.org/10.1016/j.tele.2021.101707
- Mishra, A., Shukla, A., Rana, N. P., Currie, W. L. & Dwivedi, Y.K. (2023). Re-examining post-acceptance model of information systems continuance: a revised theoretical model using MASEM approach. *International Journal of Information Management*, 68, 102571. doi:10.1016/j.ijinfomgt.2022.102571
- Nguyen, D. M., Chiu, Y. T. H., & Le, H. D. (2021). Determinants of continuance intention towards bank's chatbot services in Vietnam: A necessity for sustainable development. *Sustainability*, 13(14), 7625. doi.org/10.3390/su13147625
- Oghuma, A. P., Saenz, C. F., Wong, S. F., & Chang, Y. (2016). An expectation-confirmation model of continuance intention to use mobile instant messaging. *Telematics and Informatics*, 33, 34-47. doi.org/10.1016/j.tele.2015.05.006
- Pramesti, A. (2019). The effect of accounting information system quality, trust and loyalty on user performance using extended information system success model on multifinance company in Depok. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 23(3), 296-314. doi.org/10.35760/eb.2018.v23i3.1836

- Puspitasari, I., Wiambodo, A. N. R., & Soeparman, P. (2021). The impact of expectation confirmation, technology compatibility, and customer's acceptance on e-wallet continuance intention. *AIP Conference Proceedings*, 050012. doi.org/10.1063/5.0042269
- Poromatikul, C., de Maeyer, P., Leelapanyalert, K., & Zaby, S. (2019). Drivers of continuance intention with mobile banking apps. *International Journal of Bank Marketing*, 38(1), 242-262. doi:10.1108/IJBM-08-2018-0224
- Rahajeng, L. W. (2022). *Determinan niat perilaku penggunaan elektronik money (e-money): Pendekatan model decomposed theory of planned behavior*. Thesis. Program Magister Akuntansi, Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya.
- Rahi, S., Khan, M. M., & Alghizzawi, M. (2021). Extension of technology continuance theory (TCT) with task technology fit (TTF) in the context of internet banking user continuance intention. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 38(4), 986-1004. doi:10.1108/IJQRM-03-2020-0074
- Savitri, C., Fadilla, S. P., Irmawartini, Iswari, H. R., Anam, C., Syah, s., Mulyani, S. R., Sihombing, P. R., Kiswadi, E. R., Pujiyanto, A., Mulyati, A., Astuti, Y., Adinagroho, W. C., Imanuddin, R., Kristia, Nuraini, A., & Siregar, M. T. (2021). *Statistik Multivariat dalam Riset*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Shahzad, K., Qingyu, Z., Abaid U.Z., Muhammad. A., & Shafique, U. (2023). The role of blockchain-enable traceability, task technology fit, and user self-efficacy in mobile food delivery applications. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 73, 10331. doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103331
- Shing, S., Shing, N., Kalinic, Z., & Gabanillas, F.J. (2021). Assessing determinants influencing continued use of live streaming services: An extended perceived value theory of streaming addiction. *Expert Systems with Applications*, 168, 114241. doi.org/10.1016/j.eswa.2020.114241
- Urbach, Nils., Smolnik, S., & Riempp, G. (2010). An empirical investigation of *employee portal* success. *Journal of Strategic Information Systems*, 19, 184-206. doi.org/10.1016/j.jsis.2010.06.002
- Viontita, S. C., & Mahendrawathi, E.R. (2023). Evaluation of surabaya population administration and civil registration systems using DeLone & McLean information system success model. *Procedia Computer Science*, 234, 1154-1163. doi.org/10.1016/j.procs.2024.03.111
- Wang, C., & Teo, T. S. (2020). Online service quality and perceived value in mobile government success: An empirical study of mobile police in China. *International Journal Information Management*, 102076. doi:10.1016/j.ijinfomgt.2020.102076
- Wu, B., & Chen, X. (2017). Continuance intention to use MOOCs: Integrating the technology acceptance model (TAM) and task technology fit (TTF) model. *Computers in Human Behavior*, 67, 221-232. doi.org/10.1016/j.chb.2016.10.028
- Zheng, L. (2020). The role of consumption emotions in users' mobile gaming application continuance intention. *Information Technology & People*, 33(1), 340-360. doi:10.1108/ITP-04-2018-0197