

PENILAIAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP E-CLAIM

USER SATISFACTION ASSESSMENT OF E-CLAIMS

Sayed Muhd Arif Sayed Yahya¹
Mohd Abdullah Jusoh²

^{1,2}Fakulti Pengurusan Ekonomi, Universiti Pendidikan Sultan Idris, Tanjung Malim, Perak

Article history

Received date : 21-6-2021
Revised date : 22-6-2021
Accepted date : 13-7-2021
Published date : 15-7-2021

To cite this document:

Sayed Yahya, S. M., & Jusoh, M. A. (2021). Penilaian Kepuasan Pengguna Terhadap E-Claim. *International Journal of Accounting, Finance and Business (IJAFB)*, 6 (34), 73 - 93.

Abstrak: Kajian ini dijalankan bertujuan untuk mengukur tahap kepuasan pengguna sistem e-Claim di UPSI. Kajian ini menggunakan kaedah tinjauan dengan mengambil data menggunakan borang soal selidik yang diedarkan kepada responden. Populasi kajian adalah melibatkan kakitangan UPSI dalam Kumpulan A dan ke atas kerana kumpulan ini menggunakan sistem e-Claim melalui portal MyUPSI termasuk kakitangan akademik dan bukan akademik. Bilangan sampel kajian ini ialah seramai 285 orang. Kaedah persampelan yang digunakan ialah kaedah persampelan rawak mudah iaitu melibatkan responden dalam kumpulan A termasuk kakitangan akademik dan bukan akademik di UPSI. Instrumen kajian adalah menggunakan satu set borang soal selidik yang mengandungi enam bahagian berdasarkan model faktor penentu yang telah ditetapkan. Analisis Univariate (Univariate Analysis) dilakukan untuk menerangkan tahap kepuasan pengguna yang menunjukkan min, pangkat dan sisihan piawai bagi penilaian terhadap tahap kepuasan pengguna yang dinilai dengan menggunakan instrumen kajian iaitu kandungan, ketepatan, format/susunan, mudah digunakan, ketepatan masa dan kelajuan sistem e-Claim. Analisis ini juga akan menjawab persoalan kajian iaitu "Apakah tahap kepuasan pengguna?" dan objektif kajian iaitu "Untuk menentukan tahap kepuasan pengguna". Hasil kajian ini membantu pihak pengurusan UPSI untuk mempertingkatkan lagi kualiti dan memantapkan pentadbiran khususnya dalam pengurusan kewangan iaitu pengurusan tuntutan perjalanan melalui sistem e-Claim. Kajian ini memberi ruang kepada responden untuk memberi pendapat ke atas sistem e-Claim yang digunakan di UPSI serta pendedahan penambahbaikan yang perlu diambil oleh Jabatan Bendahari UPSI untuk memantapkan lagi sistem e-Claim.

Kata kunci: kepuasan pengguna, e-Claim, EUCS, perakaunan berkomputer, sistem maklumat perakaunan.

Abstract: This study was conducted to measure the level of user satisfaction of the e-Claim system in UPSI. This study uses a survey method by taking data using a questionnaire distributed to respondents. The study population is involving UPSI staff in Group A and above because this group uses the e-Claim system through the MyUPSI portal including academic and non-academic staff. The sample size of this study was 285 people. The sampling method used is a simple random sampling method that involves respondents in group A including

academic and non -academic staff at UPSI. The research instrument is to use a set of questionnaires that contain six sections based on a predefined determinant factor model. Univariate Analysis (Univariate Analysis) is done to describe the level of user satisfaction which shows the mean, rank and standard deviation for the evaluation of the level of user satisfaction assessed using research instruments that is content, accuracy, format/arrangement, ease of use, timeliness and speed of the system e -Claim. This analysis will also answer the research question that is "What is the level of user satisfaction?" and the objective of the study is "To determine the level of user satisfaction". The results of this study help the management of UPSI to further improve the quality and strengthen the administration, especially in financial management, namely the management of travel claims through the e-Claim system. This study provides space for respondents to give their opinion on the e-Claim system used in UPSI as well as the disclosure of improvements that need to be taken by the UPSI Treasurer's Department to further strengthen the e-Claim system.

Keywords: *user satisfaction, e-Claim, EUCS, computerised accounting, accounting information system.*

Pengenalan

Penggunaan teknologi maklumat dalam perakaunan digunakan secara meluas oleh organisasi sama ada sektor swasta atau kerajaan. Dalam era globalisasi, teknologi maklumat (IT) atau teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) adalah salah satu komponen penting yang menentu kepada daya saing sesebuah organisasi. Bagi memenuhi tuntutan ini, Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI) telah meneroka penggunaan Sistem Maklumat Bersepadu UPSI (UIMS) untuk menambahkan kecekapan dan keberkesanan operasinya khususnya di dalam pengurusan perakaunan dan kewangan. Penggunaan UIMS ini meliputi semua aspek iaitu pengurusan dan pentadbiran, pembangunan sahsiah pelajar dan juga aktiviti akademik. Sistem e-Claim adalah sub-modul dari modul *Account Payable* di dalam sistem UIMS/FIS. Sistem e-Claim dibangunkan melalui *web-based* supaya pengguna mudah mencapai sistem tersebut melalui telefon, tablet atau komputer dan di mana sahaja dengan adanya capaian internet. Manakala modul *Account Payable* di dalam sistem UIMS/FIS hanya boleh dicapai melalui komputer atau laptop sahaja kerana ianya mempunyai ciri-ciri keselamatan dan penggunaanya juga adalah terhad. Secara umumnya, sistem e-Claim mengandungi tiga (3) komponen utama iaitu:

- a. Permohonan Keluar Stesen (*Application for Outstation*)
- b. Permohonan Pendahuluan Perjalanan (*Travelling Advance*)
- c. Permohonan Tuntutan Perjalanan (*Travelling Claim*)

Pada awal penubuhan UPSI, semua tuntutan kakitangan UPSI bagi menjalankan tugas rasmi atau berkursus sama ada di dalam atau luar negara adalah menggunakan kaedah manual iaitu dengan cara mengisi borang yang telah disediakan oleh Jabatan Bendahari. Ini adalah termasuk permohonan keluar stesen (*Application for Outstation*), permohonan pendahuluan perjalanan (*Travelling Advance*) dan permohonan tuntutan perjalanan (*Travelling Claim*). Kaedah manual ini terdapat banyak masalah antaranya tulisan kakitangan yang susah untuk dibaca, permohonan kebenaran menjalankan tugas rasmi di luar stesen daripada Ketua Pusat Tanggungjawab (PTj) tidak dilakukan sebelum menjalankan tugas dan juga kesilapan pengiraan serta kadar kelayakan pegawai semasa mengisi borang tuntutan perjalanan.

Objektif kajian ini adalah “Untuk menentukan tahap kepuasan pengguna” dan ini akan menjawab persoalan kajian iaitu “Apakah tahap kepuasan pengguna?”.

Pernyataan Masalah

Secara umumnya, semua kakitangan dalam sektor kerajaan dan swasta akan terlibat dalam perbelanjaan perjalanan bertugas rasmi sama ada di dalam atau pun luar negara. Melalui Perintah Am dan Pekeliling Perbendaharaan, semua tuntutan adalah dengan mengisi borang secara manual, semakan kadar juga manual dan ini akan menyebabkan tuntutan ini terlalu lama untuk diperolehi. Merujuk kepada surat Pejabat Pendidikan Daerah Batang Padang bertarikh 21 Oktober 2020, bertajuk Format Tuntutan Perjalanan WP1.4 (Lampiran C), penggunaan borang manual untuk tuntutan perjalanan masih dikekalkan untuk semua guru sehingga kini. Namun berbeza dengan UPSI, penggunaan sistem e-Claim adalah bermula pada tahun 2006 lagi.

Terdapat banyak isu yang timbul berkaitan dengan tuntutan perjalanan staf, antaranya kelewatan bayaran, dokumen tidak lengkap, kelemahan sistem, kesilapan pengiraan, kesilapan kadar kelayakan pegawai, beban tugas pegawai yang memproses bayaran, masalah semakan status bayaran tuntutan perjalanan, kos kewangan serta masa yang ditanggung oleh staf, kepuasan pengguna dan juga perilaku pengguna. Isu yang timbul ini juga disokong oleh Laporan Tinjauan Kepuasan Pelanggan (CSS) UPSI tahun 2018 dan juga Laporan CSS tahun 2019. Laporan ini disediakan oleh Bahagian Pengurusan Kualiti (BPQ) dan tinjauan adalah ke atas semua kakitangan UPSI. Menurut laporan CSS tersebut, isu tuntutan perjalanan adalah isu yang sering menjadi isu atau perkara hangat yang dilaporkan dalam laporan ini, Antara isu hangat dalam laporan ini adalah berkenaan dengan sistem tidak stabil, sistem tidak mesra pengguna, sistem baharu perlu dirintaskan terlebih dahulu sebelum diaplikasikan, lewat dalam memproses tuntutan, paparan *online* perlu lebih mesra pengguna, staf di Jabatan Bendahari perlu lebih peka dan lebih efisien dalam memproses urusan-urusan kewangan, dan borang *hardcopy* tidak perlu kerana telah menggunakan sistem. Laporan CSS tersebut juga mewujudkan isu lain timbul iaitu isu penggunaan sistem e-Claim dalam memenuhi kepuasan pengguna khususnya kakitangan UPSI, kajian Noor Afza et al. (2013); Benedict dan Elliot (2001) menyatakan bahawa sistem e-Claim (perakaunan berkomputer) lebih penting demi mewujudkan kecekapan dan ketepatan.

Tinjauan Literatur

Pada tahun 1996 Kerajaan telah memutuskan satu pakej perakaunan yang terdapat di pasaran diubah suai menjadi pakej perakaunan standard bagi kegunaan Badan Berkanun Persekutuan. Kerjasama antara Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Jabatan Akauntan Negara Malaysia (JANM), Jabatan Audit Negara dan pakar runding yang dilantik oleh Kerajaan, telah menghasilkan satu pakej perakaunan berkomputer yang dinamakan SAGA. Pakej ini membolehkan agensi Kerajaan menyediakan penyata kewangan dengan lebih cepat, tepat dan kemas kini (PKPA 1/2011). Pada 1 Februari 1996, Jabatan Perdana Menteri Malaysia telah mengeluarkan satu pekeling kepada Ketua-Ketua Setiausaha Kementerian dan Ketua-Ketua badan Berkanun Persekutuan yang berkaitan dengan pelaksanaan Sistem Perakaunan Berkomputer yang Standard (SAGA) di semua badan berkanun Malaysia melalui Pekeling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bil 1/1996.

Jabatan Bendahari ditubuhkan pada Julai 1997 dan merupakan jabatan yang bertanggungjawab terhadap pentadbiran dan pengurusan kewangan serta memberikan perkhidmatan tersebut kepada aktiviti utama Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI) sepertimana yang termaktub

di dalam Bahagian V Perlembagaan Universiti Pendidikan Sultan Idris di bawah Akta Universiti dan Kolej Universiti (AUKU) dan Akta Badan Berkanun 1960. Fungsi Jabatan ini adalah untuk memberikan perkhidmatan kepada pelanggan sama ada dari luar atau dalam universiti (Bendahari UPSI, 2017).

Kajian Santosa, Suana, Vivi A dan Mutaqin (2020) menyatakan sistem maklumat akan membantu syarikat untuk menyampaikan laporan kewangan dalam bentuk maklumat yang tepat dan boleh dipercayai, sehingga banyak pihak menggunakan sistem maklumat perakaunan untuk mencapai kecemerlangan bagi syarikat. Sistem maklumat perakaunan adalah komponen dan elemen organisasi yang memberikan maklumat kepada pengguna dengan memproses peristiwa kewangan. Manakala kajian Dewi dan Idawati (2021) menyatakan bahawa Sistem Maklumat Perakaunan (AIS) bermaksud: (1) Kumpulkan dan simpan data mengenai aktiviti dan aktiviti kewangan syarikat, (2) Memproses data menjadi maklumat yang dapat digunakan dalam proses membuat keputusan syarikat, dan (3) Mengawal semua aspek syarikat.

Sistem perakaunan berkomputer pertama yang digunakan di UPSI adalah dikenali sebagai Integrated Accounting Sistem (INTACs) yang dimiliki oleh NK System (M) Sendirian Berhad. Perolehan sistem INTACs bermula pada 9 Ogos 1997 melalui satu sebutharga dan perancangan penggunaan mengikut fasa yang telah dicadangkan kepada UPSI. Sistem ini sebenarnya telah digunakan oleh Universiti Putra Malaysia (UPM) dengan jayanya pada masa itu. Pemilihan ini adalah bagi memastikan tidak banyak perubahan yang perlu dibuat dan ditanggung oleh UPSI serta penyesuaian sistem ini terhadap *business activities* UPSI iaitu sebagai sebuah IPTA. Cadangan pelaksanaan di UPSI adalah melalui tiga fasa iaitu:

- Fasa I : Memasang (*Install*) INTACs bersama satu set sistem komputer dan pencetak.
- Fasa II : Memasang dan penyesuaian Human Resource Management System (HRMS) termasuk sistem bagi gaji, pendahuluan dan tuntutan.
- Fasa III : Meningkatkan kemudahan Local Area Network (LAN) termasuk pembangunan sistem perakaunan pengurusan bagi kegunaan pihak atasan dan seterusnya mewujudkan laporan secara terus (*real-time mode*)

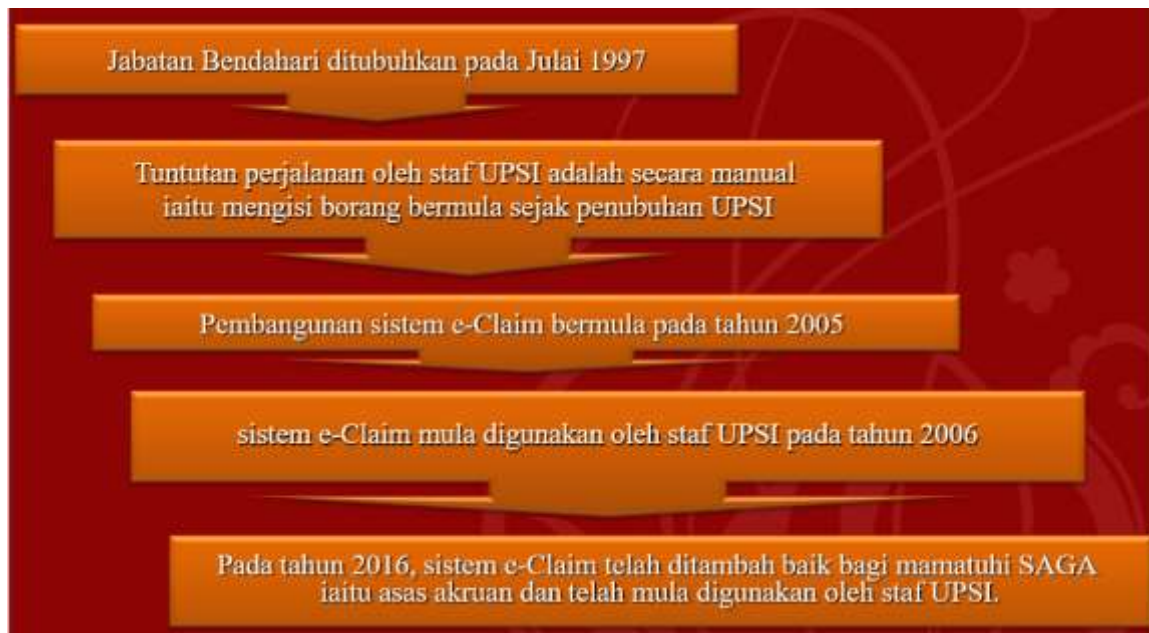
Sistem INTACs telah banyak diubahsuai sejak mula digunakan hingga tahun 2004, perubahan serta modifikasi yang dibuat adalah bagi memudahkan pengguna sistem ini (*user-friendly*) dan juga mengikut kehendak pihak kementerian dan pihak atasan. Bagi mengelakkan kekeliruan dan kekacauan terhadap sistem, semua perubahan yang dibuat perlu mendapat kelulusan Bendahari atau Timbalan Bendahari ketika itu. Pihak NKS akan membuat perubahan mengikut kehendak pengguna dan akan mengenakan caj bagi setiap perubahan yang dibuat. Sehingga tahun 2004, sistem INTACs merupakan sistem yang cukup sempurna jika dibandingkan dengan sistem di IPTA lain kerana mempunyai banyak modul yang disistemkan serta kebolehpercayaan terhadap sistem tersebut. Penilaian ini dibuat melalui lawatan UPSI ke beberapa IPTA lain dan sebaliknya. Perkembangan Sistem Perakaunan Berkomputer di UPSI adalah seperti dalam rajah 1.



Rajah 1 : Perkembangan Sistem Perakaunan Berkomputer di UPSI

Bemula pada tahun 2005, perbincangan antara Jabatan Bendahari dengan Pusat ICT berkenaan pembangunan sistem e-Claim dilakukan bagi memudahkan semua pihak. Perbincangan dan pembangunan sistem ini dilakukan pada tahun 2005 kerana memberi ruang proses penutupan akaun bagi tahun 2004 diselesaikan melalui sistem utama UIMS/FIS.

Sistem e-Claim adalah sistem permohonan tuntutan perjalanan sama ada di dalam atau luar negara melalui portal MyUPSI yang merangkumi Permohonan ke Luar Stesen, Pendahuluan Perjalanan dan Tuntutan Perjalanan Bulanan bagi tujuan bertugas rasmi, kursus, seminar atau bengkel. Sistem e-Claim menggunakan konsep *single data entry* iaitu semua maklumat yang dimasukkan ke sistem e-Claim akan diintegrasikan dengan modul lain supaya menjimatkan masa dan tiada kerja dua kali dilakukan. Pada tahun 2006, sistem e-Claim telah mula digunakan oleh semua kakitangan UPSI. Pada peringkat awalnya, penggunaan sistem ini hanya diwajibkan kepada kakitangan Jabatan Bendahari sahaja supaya sistem ini lebih mantap, dan kemudiannya dibuka kepada seluruh kakitangan UPSI. Secara ringkasnya, perkembangan Sistem e-Claim di UPSI adalah seperti dalam rajah 2.



Rajah 2 : Perkembangan Sistem e-Claim di UPSI

Sistem e-Claim melibatkan tiga komponen iaitu:

1. Permohonan Keluar Stesen (*Application for Outstation*)

Proses ini bermula dengan pemohon mendapatkan kelulusan untuk keluar stesen melalui sub-menu *Application for Outstation* di dalam portal. Pemohon perlu memastikan permohonan keluar stesen diluluskan bagi membolehkan tuntutan perjalanan dilakukan kelak.

2. Permohonan Pendahuluan Perjalanan (*Travelling Advance*)

Setelah permohonan keluar stesen diluluskan, pemohon boleh membuat permohonan pendahuluan perjalanan (jika diperlukan) melalui sub-menu *Travelling Advance*. Pengiraan bilangan hari, kadar kelayakan pegawai mengikut gred jawatan bagi bayaran sewa hotel atau elaun lojng dan elaun makan adalah dikira secara automatik oleh sistem ini

3. Permohonan Tuntutan Perjalanan (*Travelling Claim*)

Merujuk kepada Manual Pengguna Pembayaran Jabatan Bendahari (n.d.), jika tiada permohonan pendahuluan perjalanan diperlukan, maka pemohon boleh melakukan perjalanan dan seterusnya membuat tuntutan perjalanan dengan melengkapkan Borang Tuntutan Perjalanan Dalam Negeri/Luar Negara pada sub-menu *Travelling Claim*. Setelah

Dalam kajian Qurrota A'yun (2020), bahawa kepuasan adalah penilaian dari keseluruhan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem maklumat dan kesan yang timbul dari sistem maklumat tersebut (Dewi, 2019). Kepuasan pengguna ini dapat dihubungkan dengan persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan sistem. Pada pernyataan Yefni et al., (2018) bahawa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Jadi dapat dikatakan apabila pengguna sistem sudah menganggap bahawa sistem e-Claim telah memberikan manfaat dan kemudahan dalam penggunaannya, maka pengguna sistem akan merasa puas dengan sistem e-Claim tersebut, sehingga minat pengguna sistem dalam penggunaan e- Claim akan meningkat. Menurut Swandewi, Ariyanto dan Dewi (2017),

penggunaan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah ukuran yang paling banyak digunakan untuk mengukur kejayaan sistem maklumat. Ini cukup masuk akal kerana sekiranya pengguna sistem maklumat berpuas hati, ia dianggap kejayaan sistem maklumat tersebut (Jogiyanto, 2007). Kepuasan pengguna akan meningkatkan produktiviti, kecekapan dan keberkesanan pelaporan organisasi dalam menggunakan sistem maklumat yang seterusnya akan memberi kesan positif terhadap impak individu dan organisasi. Ukuran kepuasan pengguna pada sistem komputer dicerminkan oleh kualiti sistem yang dimilikinya, dan kepuasan pengguna terhadap sistem adalah bagaimana pengguna melihat sistem maklumat secara nyata tetapi tidak pada kualiti sistem secara teknikal.

Menurut Rudzi Munap et al. (2018); Doll dan Torkzadeh (1988), kepuasan pengguna akhir komputer didefinisikan sebagai sikap cenderung kepada aplikasi komputer secara khusus oleh seseorang yang berinteraksi dengan aplikasi secara langsung. Kepuasan pengguna akhir boleh dinilai dari segi kedua-dua peranan pengguna iaitu peranan pengguna utama dan sekunder. Kajian yang dijalankan oleh Yazid, Wijoyo dan Rokhmawati (2019) dengan tajuk “Penilaian Kualiti Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Kaedah EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*)” juga menggunakan model yang dibina oleh Doll dan Torkzadeh (1988) dalam kajiannya. Model ini terdiri dari lima pemboleh ubah iaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timelines*. Menurut Khumaidi, dan Kusumaningtyas (2021), EUCS adalah kaedah untuk mengukur tahap kepuasan pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan jangkaan dan realiti sistem maklumat. Definisi *End User Computing Satisfaction* sistem maklumat adalah penilaian keseluruhan pengguna sistem maklumat berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model penilaian EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Penilaian menggunakan model ini menekankan kepuasan pengguna akhir dengan aspek teknologi, dengan menilai kandungan, ketepatan, format, masa dan kemudahan penggunaan sistem. Model ini telah diuji oleh banyak penyelidik lain untuk menguji kebolehpercayaannya dan hasilnya menunjukkan bahawa tidak ada perbezaan yang signifikan walaupun instrumen ini diterjemahkan dalam bahasa yang berbeza.

Menurut Yazid, Wijoyo dan Rokhmawati (2019), dalam penggunaan layanan suatu sistem, kepuasan pengguna dapat diukur dari pencapaian harapan pengguna melalui pengalaman menggunakan sistem atau aplikasi. Dalam kajian yang dijalankan oleh Safiek dan Fadhiha (2019), Teori kepuasan menerangkan tentang keadaan psikologi yang mencerminkan penilaian hubungan antara pelanggan dan penyedia perkhidmatan. Menurut Hamizah dan Tham (2020), kualiti perkhidmatan yang disediakan dikatakan sebagai salah satu perkara yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualiti perkhidmatan yang memuaskan mampu memberi kepuasan terhadap pelanggan-pelanggan. Kesetiaan dan kepuasan pelanggan dianggap sebagai bahan utama dalam mempertingkatkan kelangsungan perniagaan terutama di Malaysia di mana situasi yang dihadapi oleh industri adalah sangat kompetitif. Hasil analisis data kajian yang dilakukan oleh Buana dan Wirawati (2018) menyatakan bahawa kualiti sistem maklumat perakaunan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Maklumat Perakaunan. Ini bermaksud bahawa semakin tinggi kualiti sistem maklumat perakaunan, semakin tinggi kepuasan pengguna Sistem Maklumat Perakaunan.

Menurut kajian Suharno Pawirosumarto (2016) pula, kepuasan pengguna adalah pertimbangan terhadap produk atau perkhidmatan yang memberikan tahap menyenangkan untuk memenuhi kehendak pengguna di peringkat yang lebih rendah atau lebih tinggi (Oliver, 1997). Definisi ini

memberi penekanan kepada pengguna daripada pelanggan kerana walaupun pelanggan membayar untuk produk atau perkhidmatan, mereka tidak mungkin menggunakannya atau melayannya secara langsung. Kepuasan terhadap produk atau perkhidmatan / perkhidmatan memerlukan pengalaman dan penggunaan produk / perkhidmatan individu perkhidmatan. Kepuasan pengguna mempunyai peranan yang sangat penting dalam pengembangan sistem maklumat. Hasil penyelidikan disajikan dengan baik oleh McKeen et al., (1994); Doll dan Deng (2001); Guimaraes et al., (2003); Suryaningrum (2003) mendapati bahawa pemahaman pengguna adalah pemboleh ubah yang berkesan dan menentukan kepuasan pengguna, kejayaan sistem dan kualiti sistem. Penggunaan tiga istilah berubah (kepuasan pengguna, kejayaan sistem, dan kualiti sistem) sering kali tidak jelas. Selalunya kepuasan pengguna dianggap sama dengan kualiti sistem, atau jika tidak, kepuasan pengguna digunakan untuk mengukur kualiti sistem. Guimaraes et al., (2003) menyatakan bahawa penggunaan kepuasan pengguna untuk mengukur kualiti sistem sebenarnya akan membawa kepada penilaian subjektif mengenai definisi kualiti sistem. Kepuasan pengguna lebih kepada pandangan pengguna terhadap sistem maklumat, tetapi tidak pada aspek kualiti teknikal sistem yang berkenaan. Dengan kata lain, kepuasan pengguna mengukur persepsi apa yang diberikan oleh sistem maklumat daripada memberikan maklumat mengenai keupayaan fungsional sistem maklumat yang dimaksudkan. Kepuasan pengguna sistem maklumat dapat dinilai dengan menggunakan kriteria: kecukupan, keberkesanan, kecekapan, kepuasan keseluruhan (Seddon dan Kiew, 1996); keseronokan, kepuasan maklumat, kepuasan sistem (Gable et al., 2008).

Metodologi

Rekabentuk kajian yang digunakan oleh penyelidik dalam kajian ini ialah penyelidikan kuantitatif dengan menggunakan kaedah kajian tinjauan iaitu dengan mengumpul data kajian menggunakan set borang soal selidik. Kajian ini adalah berbentuk deskriptif dengan menggunakan kaedah tinjauan (*survey research*). Menurut Nurul Aisyah Abdullah, Zamri Mahamod dan Nor Azwa Hanum Nor Shaid (2016), kaedah penyelidikan kuantitatif dipilih kerana ia menerangkan sesuatu fenomena dalam bentuk angka dan ukuran. Kaedah ini dipilih kerana ia sesuai untuk ditadbir ke atas sampel dalam masa yang singkat. Di dalam kajian ini, populasi kajian melibatkan kakitangan UPSI dalam Kumpulan A dan ke atas kerana kumpulan ini menggunakan sistem e-Claim melalui portal MyUPSI termasuk kakitangan akademik dan bukan akademik. Kumpulan sokongan adalah tidak termasuk dalam populasi yang dikaji. Kumpulan sokongan atau kumpulan pelaksana tidak dimasukkan ke dalam populasi kajian kerana kumpulan ini kebanyakannya hanya berada di pejabat dan akan menggunakan kenderaan UPSI jika bertugas rasmi atau berkursus ke luar. Berdasarkan jadual penentuan saiz sampel Krejcie dan Morgan (1970), bilangan populasi kajian ini ialah seramai 1,050 orang dan penyelidik akan menggunakan jadual populasi 1,100 iaitu sampel seramai 285 orang. Kaedah persampelan yang digunakan ialah kaedah persampelan rawak mudah iaitu melibatkan responden dalam kumpulan A termasuk kakitangan akademik dan bukan akademik di UPSI.

Dapatan Kajian

Bahagian ini akan menjelaskan pangkat bagi tahap kepuasan pengguna sistem e-Claim di UPSI, di mana ianya akan memaparkan skor min, pangkat/*ranking* serta sisihan piawai bagi tahap kepuasan pengguna ke atas kandungan, ketepatan, format/susunan, mudah digunakan, ketepatan masa, kelajuan sistem e-Claim di UPSI. Jadual-jadual di bawah menunjukkan susunan pangkat skor min, pangkat/*ranking* dan sisihan pawai bagi tahap kepuasan pengguna terhadap kandungan sistem e-Claim di UPSI bagi 7 item yang dikaji. Pangkat adalah berdasarkan nilai skor min, di mana skor min diukur dengan menggunakan format skala 6-mata

seperti berikut; “1” bagi Sangat Tidak Setuju, “2” bagi Tidak Setuju, “3” bagi Kurang Setuju, “4” bagi Agak Setuju, “5” bagi Setuju dan “6” bagi Sangat Setuju. Berdasarkan kepada format skala tersebut, skor min paling tinggi adalah skor yang terbaik dan skor min paling rendah merupakan skor yang kurang baik.

Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Kandungan Sistem e-Claim

Jadual 1 menunjukkan bahawa pangkat paling tinggi dalam kepuasan pengguna terhadap kandungan sistem e-Claim adalah “Sistem ini memberikan maklumat amaun yang tepat untuk keperluan saya.” iaitu item C7 dengan min 5.080, diikuti dengan “Sistem ini menyediakan maklumat yang tepat yang saya perlukan.” iaitu item C1 dengan min 5.073. Item C3 iaitu “Sistem ini menyediakan laporan yang seolah-olah mengikut keperluan saya” merupakan pangkat paling rendah dalam kepuasan pengguna terhadap kandungan sistem e-Claim dengan min 4.902. Ini menunjukkan bahawa responden sangat bersetuju dengan kenyataan bahawa “Sistem ini memberikan maklumat amaun yang tepat untuk keperluan saya” dan “Sistem ini menyediakan maklumat yang tepat yang saya perlukan”. Manakala kenyataan bahawa “Sistem ini menyediakan laporan yang seolah-olah mengikut keperluan saya” adalah kenyataan dalam kepuasan pengguna terhadap kandungan sistem e-Claim yang kurang dipersetujui oleh responden. Namun begitu, skor min pangkat paling rendah masih lagi berada dalam kategori “5 (min 4.902)” iaitu Setuju. Jadi, boleh dikatakan responden bersetuju sepenuhnya dengan kepuasan pengguna terhadap kandungan sistem e-Claim ini.

Jadual 1: Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Kandungan Sistem e-Claim

Item Bahagian C:	Min	Pangkat	Sisihan Piawai
Kepuasan Pengguna Terhadap Kandungan Sistem e-Claim			
C7 : Sistem ini memberikan maklumat amaun yang tepat untuk keperluan saya.	5.080	1	.737
C1 : Sistem ini menyediakan maklumat yang tepat yang saya perlukan.	5.073	2	.724
C2 : Kandungan maklumat yang memenuhi keperluan saya.	5.024	3	.741
C4 : Sistem ini menyediakan maklumat yang mencukupi.	5.000	4	.735
C6 : Maklumat yang disediakan oleh sistem ini memenuhi keperluan saya	4.996	5	.737
C5 : Output dari sistem ini memenuhi keperluan saya.	4.993	6	.739
C3 : Sistem ini menyediakan laporan yang seolah-olah mengikut keperluan saya.	4.902	7	.788

Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Ketepatan Sistem e-Claim

Jadual 2 menunjukkan bahawa pangkat paling tinggi dalam kepuasan pengguna terhadap ketepatan sistem e-Claim adalah “Maklumat yang disampaikan oleh sistem ini boleh dipercayai” iaitu item C14 dengan min 5.076, diikuti dengan “Sistem ini menyediakan maklumat yang boleh dipercayai” iaitu item C13 dengan min 5.076. Item C10 iaitu “Sistem ini kurang kesilapan/gangguan” merupakan pangkat paling rendah dalam kepuasan pengguna terhadap ketepatan sistem e-Claim dengan min 4.779. Ini menunjukkan bahawa responden sangat bersetuju dengan kenyataan bahawa “Maklumat yang disampaikan oleh sistem ini boleh dipercayai” dan “Sistem ini menyediakan maklumat yang boleh dipercayai”. Manakala kenyataan bahawa “Sistem ini kurang kesilapan/gangguan” adalah kenyataan dalam kepuasan pengguna terhadap ketepatan sistem e-Claim yang kurang dipersetujui oleh responden. Namun begitu, skor min pangkat paling rendah masih lagi berada dalam kategori “5 (min 4.779)” iaitu

Setuju. Jadi, boleh dikatakan responden bersetuju sepenuhnya dengan kepuasan pengguna terhadap ketepatan sistem e-Claim ini.

Jadual 2: Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Ketepatan Sistem e-Claim

Item Bahagian C: Kepuasan Pengguna Terhadap Ketepatan Sistem e-Claim	Min	Pangkat	Sisihan Piawai
C14 : Maklumat yang disampaikan oleh sistem ini boleh dipercayai.	5.076	1	.665
C13 : Sistem ini menyediakan maklumat yang boleh dipercayai.	5.076	2	.665
C12 : Sistem ini memberikan maklumat yang tepat.	5.038	3	.692
C8 : Sistem ini tepat.	5.031	4	.682
C11 : Sistem ini menyediakan maklumat yang betul.	5.028	5	.674
C9 : Saya berpuas hati dengan ketepatan sistem ini.	5.010	6	.656
C10 : Sistem ini kurang kesilapan/gangguan.	4.779	7	.860

Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Format/Susunan Sistem e-Claim

Jadual 3 menunjukkan bahawa pangkat paling tinggi dalam kepuasan pengguna terhadap format/susunan sistem e-Claim adalah “Saya berpuas hati dengan bagaimana maklumat yang dibentangkan” iaitu item C19 dengan min 5.031, diikuti dengan “Saya merasakan output yang dibentang adalah dalam format yang berguna” iaitu item C15 dengan min 5.021. Item C17 iaitu “Saya berpuas hati dengan susun atur (format) output sistem ini” merupakan pangkat paling rendah dalam kepuasan pengguna terhadap format/susunan sistem e-Claim dengan min 4.954. Ini menunjukkan bahawa responden sangat bersetuju dengan kenyataan bahawa “Saya berpuas hati dengan bagaimana maklumat yang dibentangkan” dan “Saya merasakan output yang dibentang adalah dalam format yang berguna”. Manakala kenyataan bahawa “Saya berpuas hati dengan susun atur (format) output sistem ini” adalah kenyataan dalam kepuasan pengguna terhadap format/susunan sistem e-Claim yang kurang dipersetujui oleh responden. Namun begitu, skor min pangkat paling rendah masih lagi berada dalam kategori “5 (min 4.954)” iaitu Setuju. Jadi, boleh dikatakan responden bersetuju sepenuhnya dengan kepuasan pengguna terhadap format/susunan sistem e-Claim ini.

Jadual 3: Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Format/Susunan Sistem e-Claim

Item Bahagian C: Kepuasan Pengguna Terhadap Format/Susunan Sistem e-Claim	Min	Pangkat	Sisihan Piawai
C19 : Saya berpuas hati dengan bagaimana maklumat yang dibentangkan.	5.031	1	.666
C15 : Saya merasakan output yang dibentang adalah dalam format yang berguna.	5.021	2	.643
C16 : Maklumat dalam sistem ini jelas.	5.014	3	.680
C20 : Saya berpuas hati dengan cara maklumat dikemukakan.	4.989	4	.662
C18 : Format output yang memuaskan.	4.961	5	.736
C17 : Saya berpuas hati dengan susun atur (format) output sistem ini.	4.954	6	.726

Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Mudah digunakan Sistem e-Claim

Jadual 4 menunjukkan bahawa pangkat paling tinggi dalam kepuasan pengguna terhadap mudah digunakan sistem e-Claim adalah “Sistem ini mudah untuk digunakan” iaitu item C22 dengan min 4.972, diikuti dengan “Saya mudah untuk mengoperasikan/menggunakan sistem ini” iaitu item C26 dengan min 4.972. Item C21 iaitu “Sistem ini mesra pengguna” merupakan pangkat paling rendah dalam kepuasan pengguna terhadap mudah digunakan sistem e-Claim dengan min 4.930. Ini menunjukkan bahawa responden sangat bersetuju dengan kenyataan bahawa “Sistem ini mudah untuk digunakan” dan “Saya mudah untuk mengoperasikan/menggunakan sistem ini”. Manakala kenyataan bahawa “Sistem ini mesra pengguna” adalah kenyataan dalam kepuasan pengguna terhadap mudah digunakan sistem e-Claim yang kurang dipersetujui oleh responden. Namun begitu, skor min pangkat paling rendah masih lagi berada dalam kategori “5 (min 4.930)” iaitu Setuju. Jadi, boleh dikatakan responden bersetuju sepenuhnya dengan kepuasan pengguna terhadap mudah digunakan sistem e-Claim ini.

Jadual 4: Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Mudah digunakan Sistem e-Claim

Item Bahagian C: Kepuasan Pengguna Terhadap Mudah digunakan Sistem e-Claim	Min	Pangkat	Sisihan Piawai
C22 : Sistem ini mudah untuk digunakan	4.972	1	.669
C26 : Saya mudah untuk mengoperasikan/menggunakan sistem ini.	4.972	2	.679
C24 : Interaksi saya dengan sistem ini jelas dan mudah difahami.	4.958	3	.694
C23 : Sistem ini mudah dicapai untuk melakukan apa yang saya mahu ia lakukan	4.947	4	.691
C25 : Sistem ini mudah untuk berinteraksi.	4.940	5	.695
C21 : Sistem ini mesra pengguna.	4.930	6	.741

Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Ketepatan Masa Sistem e-Claim

Jadual 5 menunjukkan bahawa pangkat paling tinggi dalam kepuasan pengguna terhadap ketepatan masa sistem e-Claim adalah “Sistem ini menyediakan saya dengan maklumat yang tepat pada masanya” iaitu item C29 dengan min 5.017, diikuti dengan “Sistem ini menyediakan maklumat terkini” iaitu item C28 dengan min 5.014. Item C30 iaitu “Sistem ini menyediakan data-data lama yang berguna” merupakan pangkat paling rendah dalam kepuasan pengguna terhadap ketepatan masa sistem e-Claim dengan min 4.965. Ini menunjukkan bahawa responden sangat bersetuju dengan kenyataan bahawa “Sistem ini menyediakan saya dengan maklumat yang tepat pada masanya” dan “Sistem ini menyediakan maklumat terkini”. Manakala kenyataan bahawa “Sistem ini menyediakan data-data lama yang berguna” adalah kenyataan dalam kepuasan pengguna terhadap ketepatan masa sistem e-Claim yang kurang dipersetujui oleh responden. Namun begitu, skor min pangkat paling rendah masih lagi berada dalam kategori “5 (min 4.965)” iaitu Setuju. Jadi, boleh dikatakan responden bersetuju sepenuhnya dengan kepuasan pengguna terhadap ketepatan masa sistem e-Claim ini.

Jadual 5: Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Ketepatan Masa Sistem e-Claim

Item Bahagian C: Kepuasan Pengguna Terhadap Ketepatan Masa Sistem e-Claim	Min	Pangkat	Sisihan Piawai
C29 : Sistem ini menyediakan saya dengan maklumat yang tepat pada masanya.	5.017	1	.662
C28 : Sistem ini menyediakan maklumat terkini.	5.014	2	.705
C27 : Saya mendapat maklumat dalam masa yang saya perlukan.	5.000	3	.690
C30 : Sistem ini menyediakan data-data lama yang berguna.	4.965	4	.724

Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Kelajuan Sistem e-Claim

Jadual 6 menunjukkan bahawa pangkat paling tinggi dalam kepuasan pengguna terhadap kelajuan sistem e-Claim adalah “Sistem ini beroperasi pada kadar yang memuaskan” iaitu item C32 dengan min 4.933, diikuti dengan “Kelajuan sistem ini memuaskan” iaitu item C34 dengan min 4.902. Item C31 iaitu “Saya berpuas hati dengan kelajuan sistem ini beroperasi” merupakan pangkat paling rendah dalam kepuasan pengguna terhadap kelajuan sistem e-Claim dengan min 4.895. Ini menunjukkan bahawa responden sangat bersetuju dengan kenyataan bahawa “Sistem ini beroperasi pada kadar yang memuaskan” dan “Kelajuan sistem ini memuaskan”. Manakala kenyataan bahawa “Saya berpuas hati dengan kelajuan sistem ini beroperasi” adalah kenyataan dalam kepuasan pengguna terhadap kelajuan sistem e-Claim yang kurang dipersetujui oleh responden. Namun begitu, skor min pangkat paling rendah masih lagi berada dalam kategori “5 (min 4.895)” iaitu Setuju. Jadi, boleh dikatakan responden bersetuju sepenuhnya dengan kepuasan pengguna terhadap kelajuan sistem e-Claim ini.

Jadual 6: Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Kelajuan Sistem e-Claim

Item Bahagian C: Kepuasan Pengguna Terhadap Kelajuan Sistem e-Claim	Min	Pangkat	Sisihan Piawai
C32 : Sistem ini beroperasi pada kadar yang memuaskan.	4.933	1	.679
C34 : Kelajuan sistem ini memuaskan.	4.902	2	.718
C33 : Saya berpuas hati dengan kelajuan sistem berjalan.	4.902	3	.718
C31 : Saya berpuas hati dengan kelajuan sistem ini beroperasi.	4.895	4	.732

Perbincangan Dapatan Kajian

Tahap Kepuasan pengguna Terhadap Kandungan Sistem e-Claim

Jadual 1 menunjukkan susunan pangkat skor min pangkat/*ranking* serta sisihan piawai bagi tahap kepuasan pengguna terhadap kandungan sistem e-Claim di UPSI bagi 7 item yang dikaji, dinilai adalah dari segi sistem ini mampu menyediakan kandungan maklumat, data, laporan, output dan ketepatan amaun yang memenuhi keperluan pengguna. Pangkat paling tinggi dalam kepuasan pengguna terhadap kandungan sistem e-Claim di mana responden sangat bersetuju dengan kenyataan bahawa “Sistem ini menyediakan maklumat yang tepat yang saya perlukan” dan “Sistem ini memberikan maklumat amaun yang tepat untuk keperluan saya”. Maklumat yang dikeluarkan di sistem e-Claim melalui portal staf UPSI adalah di perolehi daripada pengkalan data yang tepat dan berintegrasi dengan Sistem Sumber Manusia (MyHRIS). Jadi, maklumat ini adalah tepat kerana dari satu sumber sahaja dan berintegrasi secara masa sebenar

(*real-time*). Paparan kadar tuntutan yang layak dituntut oleh setiap staf di sistem e-Claim adalah mengikut kelayakan gred jawatan, kenderaan yang didaftarkan dan maklumat-maklumat lain di sistem kewangan UPSI. Ini bermaksud kedua-dua fungsi di atas telah berjaya dan berfungsi sepenuhnya dalam sistem e-Claim tanpa sebarang keraguan oleh staf UPSI dan juga berpuashati dengan kedua-dua fungsi tersebut.

Kedua-dua fungsi ini adalah termasuk di dalam instrumen kandungan (*content*) iaitu salah satu instrumen dalam model bagi faktor penentu kepuasan pengguna di mana model ini diperkenalkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Menurut Yazid, Wijoyo dan Rokhmawati (2019), kandungan (*Content*) yang terdapat di sistem e-Claim akan mengukur kepuasan pengguna dari segi kandungan dalam sistem. Kandungan sistem biasanya dalam bentuk fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem serta maklumat yang dihasilkan oleh sistem. Kualiti isi atau kandungan sangat mempengaruhi kualiti sistem maklumat (Delone Mac Lean, 1992). Fungsi atau item “Sistem ini menyediakan maklumat yang tepat yang saya perlukan” telah dipersetujui sepenuhnya pada pandangan responden. Ini bermakna responden bersetuju bahawa maklumat yang dikeluarkan oleh sistem e-Claim UPSI tidak berlaku kesilapan data pengguna seperti nama, jawatan semasa, gred jawatan, kenderaan yang didaftarkan, pusat tanggungjawab dan maklumat lain pengguna tersebut. Ini menunjukkan bahawa tidak terdapat kesilapan, ketidaktepatan atau kesalahan maklumat yang diberikan oleh sistem e-Claim ini. Responden juga bersetuju bahawa segala maklumat yang dikeluarkan oleh sistem e-Claim ini adalah betul untuk membuat tuntutan perjalanan bulanan mengikut prosedur kewangan yang telah ditetapkan oleh kerajaan. Ini bermakna sistem e-Claim telah menapis (*filter*) maklumat yang tidak tepat dan tidak berkenaan dalam tuntutan perjalanan bulanan staf bagi memudahkan staf membuat tuntutan.

Dari segi Fungsi atau item “Sistem ini memberikan maklumat amaun yang tepat untuk keperluan saya” juga telah dipersetujui sepenuhnya pada pandangan responden. Ini bermakna responden bersetuju bahawa maklumat amaun, jumlah dan kadar yang dikeluarkan oleh sistem e-Claim UPSI tidak berlaku kesilapan dari segi pengiraan dan penetapan kadar oleh sistem e-Claim semasa pengguna memasukkan amaun tuntutan perjalanan bulanan. Ini menunjukkan bahawa tidak terdapat kesilapan pengiraan jumlah, ketidaktepatan atau kesalahan kadar amaun mengikut kelayakan pengguna semasa menggunakan sistem e-Claim ini. Responden juga bersetuju bahawa segala maklumat amaun dan kadar yang dikeluarkan oleh sistem e-Claim ini adalah mengikut prosedur kewangan yang telah ditetapkan oleh kerajaan. Ini bermakna sistem e-Claim telah mengeluarkan amaun, kadar dan jumlah yang tepat melalui laporan tuntutan perjalanan yang dikeluarkan. Pangkat paling rendah bagi tahap kepuasan pengguna terhadap kandungan sistem e-Claim adalah fungsi “Sistem ini menyediakan laporan yang seolah-olah mengikut keperluan saya” dan “Maklumat yang disediakan oleh sistem ini memenuhi keperluan saya”. Responden masih lagi bersetuju dengan kedua-dua kenyataan di atas cuma pangkatnya adalah paling rendah dalam tahap kepuasan pengguna terhadap kandungan sistem e-Claim, ini bermakna sesetengah responden memerlukan maklumat yang lain atau lebih terperinci untuk dipaparkan di sistem. Begitu juga dengan laporan yang dikeluarkan, responden memerlukan maklumat lain untuk dipaparkan di dalam laporan tuntutan perjalanan bulanan. Menurut Delone dan Mac Lean (1992) menyatakan bahawa semakin banyak pengguna melaporkan mengakses maklumat, semakin berjaya kandungan yang menarik (Yazid et al., 2019).

Hasil dari maklumat yang diisi oleh responden di ruangan cadangan dalam borang soal selidik mendapati rata-rata responden memohon agar proses penghantaran dokumen tuntutan dibuat secara atas talian iaitu melalui dokumen dimuatnaik ke sistem e-Claim. Hasil temubual penyelidik dengan Jabatan Bendahari UPSI mendapati cadangan ini bagus untuk dilaksanakan namun terdapat kekangan di mana semua dokumen berkaitan kewangan dan pembayaran hendaklah dokumen asal beserta tandatangan hidup bagi mengelakkan sebarang penipuan berlaku. Dokumen atas talian boleh diubah (*edit*) melalui komputer dan sebarang bentuk tandatangan juga mudah untuk dibuat atau ditiru melalui aplikasi komputer. Jabatan Bendahari UPSI juga telah merujuk tnetang perkara ini kepada Jabatan Akauntan Negara Malaysia iaitu Bahagian Khidmat Perunding yang menguruskan pematuhan SAGA di semua agensi di Malaysia, maklumbalas yang sama dinyatakan oleh JANM. Begitu juga rujukan dibuat kepada pihak polis dan SPRM, jikan berlaku isu atau kes, tandangan dengan dakwat pen asal pada dokumen kewangan/pembayaran akan dihantar ke Jabatan Kimia untuk dianalisa. Jadi, fungsi-fungsi ini telah berjaya dan hasil dari kajian ini melalui skor min yang diberikan oleh responden menambah lagi keyakinan terhadap sistem e-Claim ini. Secara keseluruhannya, skor min menunjukkan pangkat paling rendah masih lagi berada dalam kategori “5 (min 4.902)” iaitu Setuju. Jadi, boleh dikatakan responden bersetuju sepenuhnya dengan tahap kepuasan pengguna terhadap kandungan sistem e-Claim ini. Kesimpulannya, menurut Yazid et al. (2019), ini boleh menjadi ukuran kejayaan sistem atau aplikasi kerana sistem yang lebih lengkap dan bermaklumat, maka tahap kepuasan dari pengguna akan menjadi lebih tinggi.

Tahap Kepuasan pengguna Terhadap Ketepatan Sistem e-Claim

Jadual 2 menunjukkan susunan pangkat skor min, pangkat/*ranking* dan sisihan pawai bagi tahap kepuasan pengguna terhadap ketepatan sistem e-Claim di UPSI bagi 7 item yang dikaji, yang dinilai adalah dari segi sistem ini mampu menyediakan ketepatan maklumat, boleh dipercayai dan kurang kesilapan serta gangguan sistem. Pangkat paling tinggi dalam kepuasan pengguna terhadap ketepatan sistem e-Claim di mana responden sangat bersetuju dengan kenyataan bahawa “Sistem ini menyediakan maklumat yang boleh dipercayai” dan “Maklumat yang disampaikan oleh sistem ini boleh dipercayai”. Ini bermakna, responden sangat bersetuju bahawa maklumat yang disediakan dan disampaikan oleh sistem e-Claim boleh dipercayai dan tepat. Maklumat ini sebenarnya dihasilkan dari integrasi sistem-sistem di UPSI. Integrasi sistem ini adalah antara sistem e-Claim di portal Staf dengan MyFIS, MyHRIS dan sistem persidangan yang diakawal oleh Timbalan Naib Canselor Akademik (TNCA). Integrasi sistem ini adalah berlaku secara waktu sebenar (*real-time*).

Kedua-dua fungsi ini adalah termasuk di dalam instrumen ketepatan (*accuracy*) iaitu salah satu instrumen dalam model bagi faktor penentu kepuasan pengguna di mana model ini diperkenalkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Dimensi ketepatan (*accuracy*) adalah untuk mengukur kepuasan pengguna dari segi ketepatan data ketika sistem menerima input dan kemudian memprosesnya menjadi maklumat. ketepatan adalah salah satu ciri yang mempengaruhi tahap kepuasan pengguna dalam mengakses maklumat (Yazid et al., 2019). Pangkat paling rendah bagi tahap kepuasan pengguna terhadap ketepatan sistem e-Claim adalah fungsi “Sistem ini kurang kesilapan/gangguan”. Responden masih lagi bersetuju dengan kenyataan di atas cuma pangkatnya adalah paling rendah dalam tahap kepuasan pengguna terhadap ketepatan sistem e-Claim, ini bermakna responden berpandangan atau pernah mengalami gangguan terhadap sistem e-Claim ini. Ini mungkin terjadi akibat terdapat gangguan terhadap capaian internet oleh telco atau wifi yang kurang stabil. Gangguan yang terjadi juga mungkin disebabkan oleh capaian ke sistem e-Claim itu sendiri iaitu server di UPSI, pihak UPSI

khususnya Pusat Teknologi Maklumat perlu mengambil tindakan segera untuk menangani masalah ini. Terdapat lima ciri yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam mengakses maklumat, iaitu ketepatan, ketepatan masa, penggabungan, kesesuaian, dan pemformatan (Yazid et al., 2019). Jadi, fungsi-fungsi ini telah berjaya dan hasil dari kajian ini melalui skor min yang diberikan oleh responden menambah lagi keyakinan terhadap sistem e-Claim ini. Secara keseluruhannya, skor min menunjukkan pangkat paling rendah masih lagi berada dalam kategori “5 (min 4.779)” iaitu Setuju. Jadi, boleh dikatakan responden bersetuju sepenuhnya dengan tahap kepuasan pengguna terhadap ketepatan sistem e-Claim ini. Kesimpulannya, menurut Yazid et al. (2019), kesalahan dalam ketepatan data atau maklumat yang disajikan pada sistem atau aplikasi boleh menyebabkan masalah yang sangat serius bagi pengguna akhir.

Tahap Kepuasan pengguna Terhadap Format/Susunan Sistem e-Claim

Jadual 3 menunjukkan susunan pangkat skor min, pangkat/*ranking* dan sisihan pawai bagi tahap kepuasan pengguna terhadap format/susunan sistem e-Claim di UPSI bagi 6 item yang dikaji, yang dinilai adalah dari segi sistem ini mampu menyediakan format, susunan dan pembentangan maklumat. Pangkat paling tinggi dalam kepuasan pengguna terhadap format/susunan sistem e-Claim di mana responden sangat bersetuju dengan kenyataan bahawa “Saya merasakan output yang dibentang adalah dalam format yang berguna” dan “Saya berpuas hati dengan bagaimana maklumat yang dibentangkan”. Ini bermakna, responden sangat bersetuju bahawa output yang dibentang adalah dalam format yang berguna dan juga responden berpuas hati dengan maklumat yang dibentangkan. Fomat atau output yang dibentang/dilapor oleh sistem e-Claim adalah diambil daripada format kerajaan atau pekeliling kerajaan. Format atau laporan kerajaan ini adalah panduan/standard yang digunapakai oleh semua agensi kerajaan. Jadi, format ini mudah dibaca oleh mana-mana staf walaupun staf baru atau staf dari agensi lain. Dari segi output format yang perlu dibentangkan di laporan telah pun dikaji oleh kerajaan supaya ianya mudah dibaca dan difahami.

Kedua-dua fungsi ini adalah termasuk di dalam instrumen format/susunan iaitu salah satu instrumen dalam model bagi faktor penentu kepuasan pengguna di mana model ini diperkenalkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Menurut Yazid et al. (2019), bentuk dimensi (*Format*), mengukur kepuasan pengguna dari segi penampilan dan estetika antara muka sistem, bentuk laporan atau maklumat yang dihasilkan oleh sistem. Format dimensi yang berkait untuk mengukur kepuasan pengguna. Pangkat paling rendah bagi tahap kepuasan pengguna terhadap format/susunan sistem e-Claim adalah fungsi “Saya berpuas hati dengan susun atur (format) output sistem ini”. Responden masih lagi bersetuju dengan kenyataan di atas cuma pangkatnya adalah paling rendah dalam tahap kepuasan pengguna terhadap format/susunan sistem e-Claim, ini bermakna responden berpandangan perlu ada semakan semula dari segi susun atur output yang dikeluarkan oleh sistem namun dari segi nilai min tersebut masih tinggi dan ianya bermaksud mungkin perubahan yang kecil sahaja perlu dilihat semula. Penyeragaman yang baik dapat membantu pengguna mencapai tujuan yang diinginkan ketika membuka atau menjalankan aplikasi. Contohnya dalam bentuk maklumat, bentuk bertulis, dan kejelasan susun atur menu atau ciri (Yazid et al., 2019). Jadi, fungsi-fungsi ini telah berjaya dan hasil dari kajian ini melalui skor min yang diberikan oleh responden menambah lagi keyakinan terhadap sistem e-Claim ini. Secara keseluruhannya, skor min menunjukkan pangkat paling rendah masih lagi berada dalam kategori “5 (min 4.954)” iaitu Setuju. Jadi, boleh dikatakan responden bersetuju sepenuhnya dengan tahap kepuasan pengguna terhadap format/susunan sistem e-Claim ini. Kesimpulannya, menurut Yazid et al. (2019), format antara muka juga boleh memberi kesan besar pada kemudahan dan kemudahan kegigihan pengguna dalam menggunakan aplikasi.

Tahap Kepuasan pengguna Terhadap Mudah digunakan Sistem e-Claim

Jadual 4 menunjukkan susunan pangkat skor min, pangkat/*ranking* dan sisihan pawai bagi tahap kepuasan pengguna terhadap mudah digunakan sistem e-Claim di UPSI bagi 6 item yang dikaji, yang dinilai adalah dari segi sistem ini mesra pengguna, mudah digunakan, mudah dicapai dan mudah difahami. Pangkat paling tinggi dalam kepuasan pengguna terhadap mudah digunakan sistem e-Claim di mana responden sangat bersetuju dengan kenyataan bahawa “Saya mudah untuk mengoperasikan/menggunakan sistem ini” dan “Interaksi saya dengan sistem ini jelas dan mudah difahami”. Ini bermakna, responden sangat bersetuju bahawa sistem e-Claim sangat mudah untuk digunakan dan dikendalikan. Responden juga sangat bersetuju bahawa sistem ini jelas dan mudah difahami. Ini mungkin kerana sistem ini berasaskan web dan ringan untuk digunakan. Sistem yang berasaskan web (*web-based*) sangat mudah untuk digunakan di pelbagai peranti seperti komputer, komputer riba, tab, ipad dan juga telefon bimbit. Sistem ini tidak memerlukan perisian/aplikasi khas untuk di *install*. Sistem e-Claim hanya memerlukan broser atau pelayar web seperti Google Chrome, Internet Explorer, Microsoft EDGE dan sebagainya.

Kedua-dua fungsi ini adalah termasuk di dalam instrumen mudah digunakan iaitu salah satu instrumen dalam model bagi faktor penentu kepuasan pengguna di mana model ini diperkenalkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Menurut Yazid et al. (2019), Dimensi kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) mengukur kepuasan pengguna dari segi kemudahan penggunaan sistem, seperti proses penyediaan data, pemrosesan data dan mencari informasi yang diperlukan. Tahap kepuasan pengguna diukur dengan cara pengguna menerima teknologi maklumat yang mempunyai fungsi yang tinggi dan senang digunakan (Fred D Davis, 1989). Pangkat paling rendah bagi tahap kepuasan pengguna terhadap mudah digunakan sistem e-Claim adalah fungsi “Sistem ini mesra pengguna”. Responden masih lagi bersetuju dengan kenyataan di atas cuma pangkatnya adalah paling rendah dalam tahap kepuasan pengguna terhadap mudah digunakan sistem e-Claim, ini bermakna responden berpandangan perlu ada semakan semula dari segi mesra pengguna (*user-friendly*) sistem e-Claim ini. Ini mungkin kemudahan untuk semakan status atau butang yang ada pada sistem tersebut. Menurut Yazid et al. (2019), dengan menyediakan alat navigasi tambahan atau mesra pengguna, dan memperbaiki cara aplikasi digunakan secara stabil atau konsisten. Jadi, fungsi-fungsi ini telah berjaya dan hasil dari kajian ini melalui skor min yang diberikan oleh responden menambah lagi keyakinan terhadap sistem e-Claim ini. Secara keseluruhannya, skor min menunjukkan pangkat paling rendah masih lagi berada dalam kategori “5 (min 4.930)” iaitu Setuju. Jadi, boleh dikatakan responden bersetuju sepenuhnya dengan tahap kepuasan pengguna terhadap mudah digunakan sistem e-Claim ini. Kesimpulannya, menurut Yazid et al. (2019), ini menunjukkan bahawa kepuasan kemudahan penggunaan dapat dilihat dari kebiasaan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem atau aplikasi. Artinya, perubahan dalam cara anda beroperasi mengikut aplikasi sangat mempengaruhi.

Tahap Kepuasan pengguna Terhadap Ketepatan Masa Sistem e-Claim

Jadual 5 menunjukkan susunan pangkat skor min, pangkat/*ranking* dan sisihan pawai bagi tahap kepuasan pengguna terhadap ketepatan masa sistem e-Claim di UPSI bagi 4 item yang dikaji, yang dinilai adalah dari segi sistem ini mampu mendapatkan maklumat dalam masa yang diperlukan, masa yang pantas dan maklumat terkini. Pangkat paling tinggi dalam kepuasan pengguna terhadap ketepatan masa sistem e-Claim di mana responden sangat bersetuju dengan kenyataan bahawa “Sistem ini menyediakan saya dengan maklumat yang tepat pada masanya” dan “Sistem ini menyediakan maklumat terkini”. Ini bermakna, responden sangat bersetuju

bahawa sistem e-Claim menyediakan maklumat terkini dan tepat pada masanya tanpa sebarang kelwatan (delay). Sistem e-Claim sebenarnya bekerja secara *real-time* iaitu dengan berintegrasi dengan sistem-sistem lain di UPSI yang dinamakan UIMS atau *UPSI Integrated Management System*.

Kedua-dua fungsi ini adalah termasuk di dalam instrumen ketepatan masa iaitu salah satu instrumen dalam model bagi faktor penentu kepuasan pengguna di mana model ini diperkenalkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Menurut Yazid et al. (2019), dimensi ketepatan masa (*Timeline*), mengukur kepuasan pengguna dari segi ketepatan masa sistem dalam menyampaikan data dan maklumat yang diperlukan oleh pengguna. Respons sistem yang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi berasaskan web (John A. Hoxmeier, 2002). Pangkat paling rendah bagi tahap kepuasan pengguna terhadap ketepatan masa sistem e-Claim adalah fungsi "Saya berpuas hati dengan kelajuan sistem ini beroperasi". Responden masih lagi bersetuju dengan kenyataan di atas cuma pangkatnya adalah paling rendah dalam tahap kepuasan pengguna terhadap ketepatan masa sistem e-Claim, ini bermakna responden berpandangan perlu ada semakan semula dari segi respon sistem atau tindakbalas sistem apabila pengguna melakukan kuiry (*query*) atau pencarian maklumat di sistem e-Claim. Menurut Yazid et al. (2019), dengan meningkatkan masa respons yang baik ketika dibuka dan juga waktu respons yang baik ketika mengakses menu atau ciri. Hasil kajian beranggapan bahawa tindak balas yang cepat dan lambat dari suatu sistem mempunyai pengaruh terhadap prestasi pengguna dan kesan ini dapat dibuktikan melalui peningkatan produktivitas pengguna pada penurunan waktu atau waktu respons aplikasi. Jadi, fungsi-fungsi ini telah berjaya dan hasil dari kajian ini melalui skor min yang diberikan oleh responden menambah lagi keyakinan terhadap sistem e-Claim ini. Secara keseluruhannya, skor min menunjukkan pangkat paling rendah masih lagi berada dalam kategori "5 (min 4.965)" iaitu Setuju. Jadi, boleh dikatakan responden bersetuju sepenuhnya dengan tahap kepuasan pengguna terhadap ketepatan masa sistem e-Claim ini. Kesimpulannya, penelitian yang dilakukan John A. Hoxmeier dan Tim dari Departemen CIS, mengemukakan bahawa respon sistem yang baik sangat berpengaruh pada kepuasan pengguna aplikasi (Yazid et al., 2019).

Tahap Kepuasan pengguna Terhadap Kelajuan Sistem Sistem e-Claim

Jadual 6 menunjukkan susunan pangkat skor min, pangkat/*ranking* dan sisihan pawai bagi tahap kepuasan pengguna terhadap kelajuan sistem e-Claim di UPSI bagi 4 item yang dikaji, yang dinilai adalah dari segi kelajuan sistem ini beroperasi. Pangkat paling tinggi dalam kepuasan pengguna terhadap kelajuan sistem sistem e-Claim di mana responden sangat bersetuju dengan kenyataan bahawa "Sistem ini beroperasi pada kadar yang memuaskan" dan "Kelajuan sistem ini memuaskan". Ini bermakna, responden sangat bersetuju bahawa sistem e-Claim beroperasi pada kadar kelajuan yang memuaskan dan bertindak mengikut keperluan pengguna. Kelajuan sistem ini juga bergantung dan berkait rapat dengan kelajuan internet di UPSI serta broser/pelayar yang digunakan.

Kedua-dua fungsi ini adalah termasuk di dalam instrumen kelajuan sistem iaitu salah satu instrumen dalam model bagi faktor penentu kepuasan pengguna di mana model ini diperkenalkan oleh Chin dan Lee (2000). Pangkat paling rendah bagi tahap kepuasan pengguna terhadap kelajuan sistem sistem e-Claim adalah fungsi "Saya berpuas hati dengan kelajuan sistem ini beroperasi". Responden masih lagi bersetuju dengan kenyataan di atas cuma pangkatnya adalah paling rendah dalam tahap kepuasan pengguna terhadap kelajuan sistem e-Claim, ini bermakna responden berpandangan perlu ada semakan semula dari segi kelajuan

sistem ini beroperasi. Perkara ini mungkin terjadi bukan pada setiap masa tetapi pada waktu-waktu tertentu iaitu pada masa penggunaannya ramai seperti pada awal setiap bulan untuk staf menghantar tuntutan perjalanan bulanan. Ini mungkin juga terjadi pada sesetengah paparan (screen) yang banyak data atau pengiraan. Jadi, fungsi-fungsi ini telah berjaya dan hasil dari kajian ini melalui skor min yang diberikan oleh responden menambah lagi keyakinan terhadap sistem e-Claim ini. Secara keseluruhannya, skor min menunjukkan pangkat paling rendah masih lagi berada dalam kategori “5 (min 4.895)” iaitu Setuju. Jadi, boleh dikatakan responden bersetuju sepenuhnya dengan tahap kepuasan pengguna terhadap kelajuan sistem sistem e-Claim ini.

Kesimpulan

Secara keseluruhannya, hasil analisis deskriptif terhadap 286 soal selidik yang diterima mendapati responden sangat bersetuju dengan kenyataan “Sistem ini memberikan maklumat amaun yang tepat untuk keperluan saya.” iaitu item C7 dengan nilai min 5.080. Pangkat skor min kedua tertinggi adalah kenyataan “Maklumat yang disampaikan oleh sistem ini boleh dipercayai.” iaitu item C14 dengan nilai min 5.076 dan pangkat skor min ketiga tertinggi adalah “Sistem ini menyediakan maklumat yang boleh dipercayai.” iaitu item C13 dengan nilai min 5.076. Ketiga-tiga kenyataan ini menunjukkan responden sangat bersetuju dengan nilai min tertinggi dalam menentukan tahap kepuasan pengguna sistem e-Claim.

Secara ringkasnya, hasil kajian ini telah membantu pihak pengurusan UPSI untuk mempertingkatkan lagi kualiti dan memantapkan pentadbiran khususnya dalam pengurusan kewangan iaitu pengurusan tuntutan perjalanan melalui sistem e-Claim. Kajian ini telah menerangkan tahap kepuasan pengguna dan juga memberi ruang kepada responden untuk memberi pendapat ke atas sistem e-Claim yang digunakan di UPSI. Kajian ini juga memberi pendedahan mengenai penambahbaikan yang perlu diambil oleh Jabatan Bendahari UPSI untuk memantapkan lagi sistem e-Claim.

Jadi, untuk menjayakan penggunaan serta penerimaan sistem e-Claim, kepuasan pengguna (kandungan, ketepatan, format/susunan, mudah digunakan, ketepatan masa, kelajuan sistem) amat penting dan perlu diambil perhatian. Kepuasan pengguna ini akan membawa kepada perilaku pengguna (tanggapan kegunaan, kebolehan diri, kebimbangan, pengaruh luar) yang baik dan seterusnya akan mengurangkan kos pematuhan (kos masa, kos kewangan).

Rujukan

- Bendahari UPSI (2017). *Jabatan Bendahari Universiti Pendidikan Sultan Idris*.
<http://bendahari.upsi.edu.my/>
- Benedict, A., & Elliot, B. (2001). *Practical accounting*, by Augustine Benedict and Barry Elliott. Harlow: Financial Times Prentice Hall, 2001. Perpustakaan Universiti Pendidikan Sultan Idris, Tanjong Malim, Perak.
- Buana, M. M. I. B. G., & Wirawati, N. G. P. (2018). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 22(1), 683-713.
- Chin W. W., & Lee M. K. O. (2000). *A proposed model and measurement instrument for the formation of is satisfaction: the case of end-user computing satisfaction*. Proceedings of the Twenty First International Conference on Information Systems. Wynne W. Chin, University of Houston, U.S.A. & Matthew K. O. Lee, University of Hong Kong, Hong Kong.
- Davis, Fred & Davis, Fred. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly. 13. 319-. 10.2307/249008.
- DeLone, W.H., and McLean E.R, (1992). *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable*. *Information System Research*, March, 60-95.
- Dewi, G.A.R.P. & Idawati, P.D.P. (2021). *Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Sia) Pada Lembaga Perkreditan Desa (Lpd) Di Kota Denpasar*. Jurnal KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi; Vol. 12, No. 2 Januari 2021, pp. 297-302. ISSN: 2301-8879. E-ISSN: 2599-1809. Available Online At: <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/krisna>.
- Dewi, M. A. C. (2019). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, Tingkat Kesiapan Teknologi Informasi dan Kepuasan Pengguna Wajib Pajak Terhadap Niattas Perilaku Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing*. JSAM (Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen), 1(3), 317–367. V1I3.66
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). *The measurement of end-user computing satisfaction*. MIS Quarterly, Vol. 12, No. 2 (Jun., 1988), pp. 259-274. Management Information Systems Research Center, University of Minnesota is collaborating with JSTOR to digitize, preserve and extend access to MIS Quarterly.
- Doll, W.J., Xia W., and Torkzadeh G. (1994). *A Confirmatory Factor Analysis of The End-User Computing Satisfaction Instrument*. MIS Quarterly 18(4), 453–461.
- Doll, William & Xiadong Deng. (2001). *The Collaborative Use Of Information Technology: End User Participation and System Success*. Information Resources Management Journals. ABI/INFORM Global.
- Gable, G., Sedera, D., & Chan, T. (2008). *Re-conceptualizing Information System Success: The IS-Impact Measurement Model*. Journal of the Association for Information Systems, 9(7), 377-408.
- Guimaraes, T., D. S. Staples, dan J. D. McKeen, (2003). *Empirically Testing Some Main User-Related Factor for Systems Development Quality*. Quality Management Journal 10, No. 4: 39- 54.
- Hartono, Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Andi. Yogyakarta.
- Nur Hamizah Binti Hayat & Tham Jen Sern (2020). *Kajian Rintis Faktor Peramal Kepuasan Pelanggan Tentang Kualiti Perkhidmatan dan Imej Perbankan Komersial Dalam Kalangan Pelajar Universiti Putra Malaysia*. ICIEHI International Conference on Islam, Economy, and Halal Industry Volume 2020.
- Jabatan Bendahari UPSI (n.d.). *Sistem Maklumat Kewangan (MyFIS) UPSI*. UPSI: UPSI Holdings Sendirian Berhad.

- John A. Hoxmeier, Ph.D. Chris DiCesare (2002). *System Response Time and User Satisfaction: An Experimental Study of Browser-based Applications*.
- Khumaidi, I.A. & Kusumaningtyas R.H. (2021). *Technology Acceptance Model Perilaku Pengguna pada Sistem Enterprise Dompot Dhuafa*. Applied Information Systems and Management (AISM) Volume 4, (1) 2021, hal 11-16. P-ISSN: 2621-2536 ; E-ISSN: 2621-2544; DOI: <https://doi.org/10.15408/aism.v4i1.19484>.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). *Determining sample size for research activities*. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Luh Putri Swandewi, Dodik Ariyanto & Luh Gede Krisna Dewi (2017). *Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Perkreditan Desa Di Kabupaten Buleleng*. ISSN: 2302-8556. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Vol.19.3. Juni (2017): 1803-1831.
- McKeen JD, Guimaraes T and Wetherbe JC (1994). *The Relationship Between User Participation And User Satisfaction: An Investigation Of Four Contingency Factors*. MIS Quarterly 18(4), 427–451.
- MP Pembayaran (n.d.). Manual Pengguna Pembayaran: Permohonan Menjalankan Tugas Rasmi Luar Stesen Melalui Portal MyUPSI, Permohonan Pendahuluan Perjalanan Melalui Portal MyUPSI dan Permohonan Tuntutan Perjalanan Melalui Portal MyUPSI. . <http://bendahari.upsi.edu.my/manual-pengguna/>.
- Muhammad Ainu Yazid, Satrio Hadi Wijoyo & Retno Indah Rokhmawati (2019). *Penilaian Kualitas Aplikasi Ruangguru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Kaedah EUCS (End-User Computing Satisfaction) dan IPA (Importance Performance Analysis)*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN: 2548-964X Vol. 3, No. 9, September 2019, hlm. 8496 - 8505 <http://j-ptiik.ub.ac.id>.
- Noor Afza Amran, Masanita Mat Noh, Natrah Saad & Norhani Aripin (2013). *Perakaunan Perniagaan: Pendekatan Mudah*. UUM Press, 1 Jan 2013 - Business & Economics.
- Nurul Aisyah Abdullah, Zamri Mahamod & Nor Azwa Hanum Nor Shaid. (2016). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penulisan Karangan Bahasa Melayu Pelajar Sekolah Menengah*. Jurnal Pendidikan Bahasa Melayu, 6(2) 1-9.
- Oliver LW (1987). *Research integration for psychologists: an overview of approaches*. Journal of Applied Social Psychology 17(10), 860–874.
- Qurrota A'yun (2020). *“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderating”*. undergraduate thesis, Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Rudzi Munap, Siti Nor Bayaah Ahmad, Sofhinaz Abdul Hamid, Mirza Fareed Beg MM Talib Beg (2018). *The Influence of End User Computing System (EUCS) on User Satisfaction: The Case of a Logistic and Courier Service Company*. The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention 5(12): 5103-5110, 2018. DOI: 10.18535/ijsshi/v5i12.03 ICV 2015: 45.28. ISSN: 2349-2031. © 2018, THEIJSSHI 5103 The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention, vol. 5, Issue 12, December, 2018. Research Article.
- Safiek Mokhlis & Noor Fadhiha Mokhtar (2019). *Hubungan Antara Kualiti Perkhidmatan, Kepuasan dan Kesetiaan Pelanggan Dalam Industri Taska*. Journal of Business Innovation Jurnal Inovasi Perniagaan, Volume 4 No. 1/ 2019: 13-22.
- Santosa, H.P., Suana, Vivi A T. & Mutaqin S. (2020). *Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Partisipasi Manajemen, Dan Kemampuan Teknikpemakai Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Individu Pada Karyawan Koperasi Republik Indonesia (Kpri) Di Kabupaten Bondowoso*. Vol 5 No.1 2020.

- Seddon, P. B., & Kiew, M.Y. (1996). *A Partial Test and Development of DeLone and MacLean's Model of IS Success*. Australian Journal of Information Systems 4(1).
- Suharno Pawirosumarto (2016). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning*. Program Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Mercu Buana Jakarta
- Suryaningrum, D. H., (2003). *The Relationship Between User Participation and System Success: Study of Three contingency Factors on BUMN in Indonesia*. Simposium Nasional Akuntansi. Surabaya 2003.
- Muhammad AINU Yazid, Satrio Hadi Wijoyo & Retno Indah Rokhmawati (2019). *Penilaian Kualitas Aplikasi Ruangguru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Kaedah EUCS (End-User Computing Satisfaction) dan IPA (Importance Performance Analysis)*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN: 2548-964X Vol. 3, No. 9, September 2019, hlm. 8496 - 8505 <http://j-ptiik.ub.ac.id>.
- Yefni, Sri Murniati, Meliza Putriyanti Zifi & Heri Ribut Yuliantoro (2018). *What Are The Motivation Of Taxpayers In Using E-Filing Information System?.* Jurnal Akuntansi Multiparadigma, Volume 9, Nom