



PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN INFORMASI TERHADAP KEPUASAN DAN KINERJA PENGGUNA KMS DALAM PENGELOLAAN KEUANGAN NEGARA

Miftahul Hadi¹⁾, Rokhmat Taufiq Hidayat²⁾, Bagas Johantri³⁾

¹⁾²⁾³⁾ Politeknik Keuangan Negara STAN

¹⁾ miftahulhadi@pknstan.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Diterima Pertama
[22 Mei 2025]

Dinyatakan Diterima
[26 Juni 2025]

KATA KUNCI:

KMS Keuangan Negara; Kinerja Pengguna;
Delone and Mclean

KLASIFIKASI JEL:

A290; H00; O300

ABSTRAK

This study analyzes the relationship between the use of the Knowledge Management System in the field of state finance used in the Ministry of Finance and the performance of its users through the use of variables in the information system success model (Delone and McLean Model). The population of this study was users of the Knowledge Management System in the Ministry of Finance unit. The technique used in collecting samples was incidental sampling through the distribution of online questionnaires, obtaining 91 respondents. Data were analyzed using descriptive statistics and inferential statistics with the structural equation modeling technique using the SMARTPLS 4 application. Five of the six hypotheses stated were accepted at a significance of 0.05, namely, system quality has a positive and significant relationship with user satisfaction, information quality has a significant relationship with user satisfaction and intention to use, and intention to use and user satisfaction have a significant positive relationship with performance impact, while the relationship between system quality and intention to use is not significant. In general, it can be stated that the implementation of the Knowledge Management System has been running well and have a positive impact on improving user performance.

Penelitian ini menganalisis hubungan penggunaan Knowledge Management System di bidang keuangan negara yang digunakan di Kementerian Keuangan dengan kinerja penggunanya melalui penggunaan variabel pada model kesuksesan sistem informasi (Delone and McLean Model). Populasi penelitian ini merupakan pengguna Knowledge Management System di unit Kementerian Keuangan. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan sampel adalah insidental sampling melalui penyebaran kuesioner secara online dengan memperoleh 91 responden. Data dianalisis dengan menggunakan statistika deskriptif dan statistika Inferensial dengan teknik *Structural Equation Modeling* dengan menggunakan aplikasi SMARTPLS 4. Lima dari enam hipotesis yang dinyatakan diterima pada signifikansi 0.05 yaitu *system quality* mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan *user satisfaction*, *information quality* mempunyai hubungan yang signifikan dengan *user satisfaction* dan *intention to use*, *intention to use* dan *user satisfaction* mempunyai hubungan yang positif signifikan dengan *performance impact*, adapun hubungan *system quality* dengan *intention to use* tidak signifikan. Secara umum dapat dinyatakan bahwa implementasi Knowledge Management System sudah berjalan baik dan dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja pengguna.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan pesat teknologi informasi di Indonesia membuka peluang besar untuk dimanfaatkan dalam berbagai sektor, termasuk sektor pendidikan. Penggunaan Teknologi Informasi (TI) dalam dunia pembelajaran terlihat dari hadirnya berbagai sistem informasi yang dirancang untuk mendukung peningkatan pengetahuan, yang dikenal sebagai *knowledge management system* (KMS).

Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (BPPK) telah mengembangkan KMS sebagai sebuah sistem informasi berbasis TI yang bertujuan untuk mendukung pengembangan kompetensi dan pengetahuan pegawai, khususnya di bidang keuangan negara. Sistem ini merupakan bagian dari Kemenkeu Learning Center (KLC), tepatnya pada menu pusat pelatihan, dan berfungsi sebagai sarana penting dalam proses edukasi serta pengembangan pengetahuan pegawai di lingkungan Kementerian Keuangan (Kemenkeu), maupun bagi individu secara umum.

KMS diyakini mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan pengetahuan organisasi. Platform KMS BPPK yang dapat diakses melalui laman <https://klc2.kemenkeu.go.id/kms/> (pada menu pusat pengetahuan) diharapkan mampu menjadi media yang menyajikan pembelajaran yang efektif serta efisien. Hal ini berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kinerja individu maupun organisasi. Penggunaan Platform KMS BPPK juga diharapkan dapat meningkatkan niat atau intensi dalam penggunaan oleh para penggunanya terutama dalam bidang keuangan negara. Syahrizal et al. (2019) menyatakan bahwa KMS dapat menunjang produktivitas pegawai, sejalan dengan temuan dari Alavi & Leidner (2001); Gold et al. (2001) serta Anggraini & Rahmah (2021). Dalam konteks organisasi, sejumlah penelitian juga menyimpulkan bahwa penerapan KMS yang optimal dapat mendorong peningkatan performa perusahaan (Chang & Yang-Ching, 2019; Kianto et al., 2016; Zack et al., 2009).

Pada awalnya, penerapan KMS bersifat opsional bagi instansi pemerintahan. Namun, sejak diberlakukannya Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 14 Tahun 2011, keberadaan KMS menjadi suatu keharusan serta kebutuhan bagi lembaga-lembaga pemerintah di Indonesia (Syahrizal et al., 2019). Ketentuan ini diperkuat lagi melalui PMK Nomor 226/PMK.011 Tahun 2019, yang menegaskan pentingnya pengelolaan manajemen pengetahuan di lingkungan kemenkeu melalui pengembangan sistem KMS.

Kemenkeu Learning Center (KLC) diinisiasi dan dibangun oleh BPPK Kemenkeu. KLC merupakan platform pembelajaran daring yang menyediakan berbagai materi terkait pengelolaan keuangan negara. Materi-materi ini dapat diakses oleh masyarakat umum dan tentunya oleh pegawai kemenkeu. KLC dikembangkan sebagai sistem yang mengikuti *life cycle* tertentu guna memenuhi kebutuhan penggunanya. Untuk mendukung inisiatif ini, Kemenkeu telah menerbitkan KMK 351/KMK.01/2011, yang berisi kebijakan serta standar di lingkungan Kemenkeu dalam hal pengembangan sistem informasi.

Saat ini KLC menjadi platform dalam menyelenggarakan pembelajaran dan pelatihan untuk insan Kemenkeu dan juga masyarakat umum. Tidak hanya itu, terdapat koleksi pengetahuan yang bisa dimanfaatkan oleh pengguna. Walaupun demikian, dalam riset yang dilakukan British Telecommunication PLC menemukan sekitar 70% implementasi *knowledge management* (KM) ternyata tidak berhasil. Diantara faktor yang menimbulkan kegagalan implementasi KM terkait organisasi yang belum siap dalam mengimplementasikan KM. Disamping itu, diakibatkan juga karena pelaksanaan sistem cuma bersumber pada teori-teori saja tanpa memperhatikan kondisi organisasi (Liliana, 2010; Oktavianti, 2015). Sejalan dengan siklus hidup sebuah sistem informasi, penting bagi KLC untuk melakukan evaluasi penerapan, *feedback*, menerima saran dan masukan dari pengguna KMS di lembaga pemerintahan. Pada akhirnya proses evaluasi ini akan menjadi perbaikan dan pengembangan sistem khususnya KMS di KLC BPPK.

Penelitian sebelumnya mengenai KMS telah dilakukan diantaranya oleh Mohammadi (2015), Mosha et al. (2019), Sabri (2014), Vijai (2018), Cham et al. (2016), Kuo & Lee (2009) serta Wu & Wang (2006). Penelitian KMS di Indonesia juga telah banyak dilakukan, diantaranya penelitian Syahrizal et al. (2019) yang melakukan riset mengenai keberhasilan KMS pada BAPPEDA Sumatera Selatan dan Muqtadiroh et al. (2019) yang meneliti KMS di perusahaan pupuk. Sebelumnya, pada tahun 2015, Mardiana et al. (2015) juga menerbitkan penelitian mengenai penerapan KMS di lembaga pemerintahan di 10 kota Jawa Barat, Jawa Tengah, Bali dan Lombok.

Sebagian besar peneliti yang mengkaji faktor-faktor penentu keberhasilan KMS umumnya menggunakan *DeLone & McLean Information System Success Model* (D&M ISSM), baik dalam bentuk aslinya maupun versi yang telah dikembangkan lebih lanjut (Sabri, 2014; Vijai, 2018). D&M ISSM merupakan salah satu kerangka atau model yang terkenal dalam evaluasi keberhasilan sistem informasi. Model ini diperkenalkan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992, kemudian direvisi pada tahun 2003 untuk menyesuaikan perkembangan teknologi dan praktik sistem informasi terkini. Model ini terdiri dari komponen atau variabel *System Quality* (Sys-Q), *Information Quality* (Inf-Q) serta *Service Quality* (Serv-Q) sebagai variabel eksogen serta *Use / Intention to Use* (ITU), *User Satisfaction* (U-Sat) dan *Net Benefits* yang

dalam penelitian ini menggunakan *Performance Impact* (Perf-I) sebagai variabel endogen.

Mengacu pada studi-studi tersebut, penelitian ini menggunakan D&M ISSM dalam pengembangan kerangka teoritisnya. Pemilihan model ini dilandasi oleh beberapa pertimbangan. Pertama, tujuan utama riset ini untuk melihat

keberhasilan penerapan KMS kemenkeu dan hubungannya dengan kepuasan serta kinerja pengguna, hal ini cocok dengan cakupan D&M ISSM. Kedua, D&M ISSM ini dikenal sebagai model parsimonious, yakni model yang menyajikan struktur yang utuh namun tetap sederhana. (Jogiyanto, 2007a).

Penerapan KMS dalam aplikasi KLC pada kemenkeu ini bisa dikatakan menjawab keharusan Permen PAN & RAB No 14 Tahun 2011. Ibrahim M et al. (2018) telah meneliti penerapan KMS di kemenkeu dengan aplikasi KLC dengan menggunakan model D&M ISSM yang dimodifikasi yaitu dengan penambahan variabel *perceived usefulness of KMS*. Disamping itu, masih perlu untuk menginvestigasi penelitian KMS di KLC, apalagi setelah adanya masa pandemi Covid-19 yang dimungkinkan dapat memengaruhi persepsi dan perilaku pengguna KMS pada KLC ini. Wabah Covid-19 telah memberikan pengaruh besar terhadap terhambatnya aktivitas pendidikan dan pembelajaran secara langsung atau luring sebagai dampak dari diterapkannya kebijakan *social distancing* (pembatasan social) dan *physical distancing* (menjaga jarak fisik). Dalam kondisi tersebut, KMS memegang peran penting sebagai solusi yang responsif dan fleksibel dalam menunjang pengembangan pengetahuan ditengah keterbatasan interaksi tatap muka langsung, Temuan ini disampaikan oleh Thumiki & Jurcic (2021) yang menyatakan proses KM mengalami digitalisasi dari manual ke *computer-based/e-KM*. Dalam riset lain yang dilakukan oleh Fakhruddin et al. (2022) disebutkan penggunaan pembelajaran jarak jauh (PJJ) pada masa wabah covid-19 melalui platform pembelajaran online seperti LMS atau *learning management system* membawa pengaruh positif dan baik serta dapat dikatakan efektif. Oleh karena itu, evaluasi terhadap pelaksanaan aplikasi yang sedang digunakan menjadi penting guna memastikan aplikasi tersebut tetap berfungsi secara optimal. Keberhasilan implementasi dapat dinilai melalui tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) serta dampaknya terhadap kinerja (*performance*) Zmud (1979).

1.2. Rumusan Masalah

Penelitian ini mengadopsi pendekatan melalui modifikasi model teoritis D&M ISSM. Dengan demikian, rumusan masalah diselaraskan dengan lima dari enam variabel yang terdapat dalam model tersebut, yang selanjutnya dituangkan ke dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan penelitian berikut:

- Apakah *system quality* (Sys-Q) berhubungan dengan *user satisfaction* (U-Sat) dan *intention to use* (ITU)?
- Apakah *information quality* (Inf-Q) berhubungan dengan *user satisfaction* (U-Sat) dan *intention to use* (ITU)?
- Apakah *user satisfaction* (U-Sat) dan juga *intention to use* (ITU) berhubungan dengan *Performance Impact* (Perf-I)?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari studi ini untuk menilai penggunaan *Knowledge Management System* (KMS) dan mengungkap berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilannya, dengan penekanan pada elemen atau aspek yang berhubungan dengan niat pengguna untuk menggunakan, kepuasan terhadap sistem, serta kontribusinya terhadap peningkatan kinerja pengguna. Dengan mengacu pada penyesuaian kerangka kerja model D&M ISSM, secara spesifik penelitian ini menganalisis:

- Hubungan *system quality* (Sys-Q) dengan kepuasan *user satisfaction* (U-Sat) dan *intention to use* (ITU).
- Hubungan *information quality* (Inf-Q) dengan *user satisfaction* (U-Sat) dan *intention to use* (ITU).
- Hubungan *user satisfaction* (U-Sat) dan *intention to use* (ITU) dengan *performance impact* (Perf-I).

1.4. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Studi ini berusaha melakukan analisis mengenai *knowledge management system* (KMS) dan pengaruhnya terhadap intensi untuk menggunakan, kepuasan pengguna KMS serta dampak kinerja pengguna KMS. Responden dalam riset ini dibatasi pada para pengguna yang pernah mengakses KLC untuk menu KMS (menu pusat pengetahuan yaitu pada lama <https://klc2.kemenkeu.go.id/kms/>) atau di unit atau instansi Kementerian Keuangan di luar unit pengembang yaitu di luar unit Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan.

1.5. Manfaat Penelitian

Studi ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi berbagai kalangan pembaca, baik dalam konteks pengembangan konsep teoritis maupun dalam penerapan praktisnya. Secara lebih rinci, manfaat yang ingin dicapai melalui penelitian ini antara lain:

- Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas literatur akademik mengenai analisis penggunaan sistem informasi. Kajian terhadap KMS dalam riset ini juga bertujuan untuk menambah bukti empiris terkait penerapan KMS melalui aplikasi KLC di lingkungan Kementerian Keuangan setelah masa wabah Covid-19, dengan mengacu pada kerangka model D&M ISSM.

- Manfaat Praktis

Hasil dari studi ini diharapkan dapat memberikan pertimbangan yang berguna bagi organisasi secara luas, dan secara khusus bagi BPPK sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengembangan sistem. Selain itu, temuan ini juga diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bagi pengembang dalam meningkatkan penerapan *knowledge management system* (KMS) yang saat ini digunakan.

2. KERANGKA TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Knowledge Management System (KMS)

KMS adalah suatu sistem yang dirancang guna membantu, mengoptimalkan, dan mengelola pengetahuan secara efektif (Wu & Wang, 2006). Menurut Kuo & Lee (2009), KMS merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang dibuat untuk mendukung pelaksanaan dan pengembangan manajemen pengetahuan (knowledge management). KMS dapat mengumpulkan, memproses, mendistribusikan, dan berbagi informasi dengan cara tepat (Mohammadi, 2015). Sistem ini diharapkan dapat meningkatkan fleksibilitas dan kemampuan beradaptasi, sehingga dapat meningkatkan daya saing dan memastikan keberlanjutan operasional dalam jangka Panjang suatu organisasi, oleh karena itu, banyak organisasi membangun KMS untuk menciptakan pengetahuan, mengaturnya, dan membuatnya tersedia kapan pun dan di mana pun dibutuhkan (O'brien & Marakas, 2006).

Dua karakteristik umum dari KMS adalah *knowledge repositories and knowledge maps* (Wu & Wang, 2006). mengumpulkan, mengelola, menyimpan, menelusuri, dan mengakses kembali informasi serta pengetahuan yang relevan. Dengan demikian KMS berfungsi sebagai gudang pengetahuan untuk organisasi yang terlepas dari waktu dan hambatan geografis, meningkatkan kemampuan dan pertukaran intelektual. Karakteristik Kedua, *knowledge maps* adalah indeks atau katalog keahlian yang dapat dicari dan dimiliki oleh pegawai atau individu. Namun, karena tidak mungkin menangkap dan menyimpan pengetahuan itu sendiri, cara terbaik menggunakannya adalah dengan memetakannya secara terorganisir. KMS kemudian dapat membantu pegawai atau individu untuk menemukan pengetahuan tertentu.

Berdasarkan konsep repositori pengetahuan, KMS merupakan sistem terpadu yang dirancang untuk menyediakan informasi dan pengetahuan guna mendukung proses operasional, manajerial, analisis, serta pengambilan keputusan. KMS memberikan nilai tambah bagi manajemen pengetahuan dengan memfasilitasi proses berbagi, pelestarian, dan distribusi pengetahuan. Masalah utama yang diidentifikasi oleh Ruzaif Adli et al. (2008) terhadap implementasi KMS adalah *knowledge sharing* (berbagi atau berbagi pengetahuan), *knowledge creation* (menghasilkan pengetahuan baru) dan *knowledge transfer* (transfer pengetahuan). Turban et al. (2008) menyebutkan ada enam langkah yang ada di KMS yaitu membuat, menangkap, menyempurnakan, menyimpan, mengelola dan menyebarluaskan.

KLC merupakan salah satu wujud nyata dari pelaksanaan PMK Nomor 26/PMK.011/2019, yang dirancang untuk menjadi wadah penyimpanan dan pengelolaan berbagai bentuk dokumentasi pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan negara. Selain itu, KLC juga memuat pengetahuan lainnya yang bersifat mendukung, sehingga dapat dimanfaatkan sebagai pusat pengelolaan pengetahuan secara terpadu. Dalam konteks proses pendidikan dan pelatihan di bidang keuangan negara, sistem manajemen pengetahuan atau knowledge management system (KMS) dapat diakses melalui tautan <https://klc2.kemenkeu.go.id/kms/>, dengan antarmuka sebagaimana yang ditampilkan dalam Gambar 1.

Gambar 1. Tampilan Depan Knowledge Management System (KMS)



2.2. Evaluasi KMS

Sebagai sebuah sistem, diperlukan adanya perbaikan berkelanjutan agar sistem tetap mampu memenuhi kebutuhan penggunaannya. Sejak tahun 2011, Kemenkeu telah menetapkan KMK Nomor 351/KMK.01/2011 yang berisi kebijakan atau ketentuan serta standar mengenai proses pengembangan sistem informasi di lingkungan Kemenkeu. Salah satu tahapan penting dalam siklus tersebut adalah evaluasi pasca implementasi sistem informasi, yang berfungsi sebagai proses penilaian untuk menjadi dasar perbaikan dan pengembangan sistem ke depannya. Kebijakan ini secara berkala ditinjau ulang untuk memastikan pelaksanaannya tetap efektif. Jika ditelaah lebih lanjut, keputusan ini merupakan bentuk penguatan atas prinsip SDLC atau *Software Development Life Cycle* yang diimplementasikan pada seluruh sistem informasi di berbagai unit Kementerian Keuangan.

Terkait dengan implementasi KMS, pengukuran untuk menguji kesuksesan KMS ada beberapa pendekatan. Salah satu pendekatan yang banyak digunakan oleh peneliti sebelumnya adalah model DeLone and McLean (Kulkarni et al., 2006; Sabri, 2014). Menurut Mohammadi (2015) model DeLone and McLean telah diterapkan secara luas di berbagai negara dan sektor seperti *e-government*, perbankan, pendidikan tinggi, *e-commerce*, sektor swasta dan lainnya. Model ini secara khusus menitikberatkan pada keberhasilan implementasi sistem di tingkat organisasi. Hal ini membedakannya dari pendekatan lain seperti TAM atau *Technology Acceptance Model* (Davis, 1989) maupun teori yang

dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003) UTAUT yang dikenal dengan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* yang fokus pada penerimaan pengguna (Jogiyanto, 2007b).

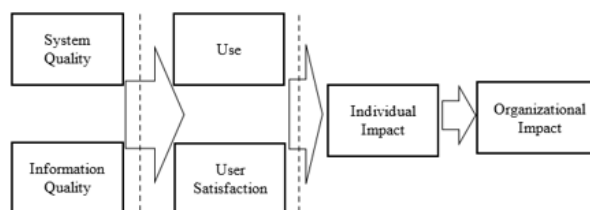
Seperti halnya penerapan pada lembaga lain, KMS di BPPK diharapkan mampu menjalankan fungsi-fungsi KMS sehingga manfaatnya dapat dirasakan oleh pengguna dan juga organisasi. Beberapa penelitian terdahulu telah menginvestigasi kesuksesan KMS pada lembaga dan negara yang berbeda di antaranya yaitu penelitian atau studi yang dilakukan Kulkarni et al. (2006), juga studi oleh Wu & Wang (2006), Cham et al. (2016), Vijai (2018), Ibrahim M et al. (2018) dan Mosha et al. (2019). Studi Kulkarni et al. (2006) dilakukan pada organisasi di Amerika Serikat dengan mengklasifikasi variabel menjadi pengukuran organisasi yang terdiri dari variabel *leadership*, *incentive*, *coworker* dan *supervisor*, pengukuran *knowledge content* and *KMS quality* yang terdiri dari variabel *knowledge content* dan *system quality* serta pengukuran persepsi penggunaan yang terdiri dari variabel *perceived usefulness* dan *user satisfaction* dan hubungannya dengan variabel *knowledge use*. Penelitian Wu & Wang (2006) menggunakan variabel eksogen berupa *system quality*, dan *knowledge/information quality* serta variabel endogen berupa *perceived KMS benefit*, *user satisfaction* dan *system use*. Penelitian Vijai (2018) dilakukan pada sektor perbankan dan jasa keuangan dengan menggunakan variabel *system quality*, *knowledge quality* dan *user satisfaction*. Penelitian Cham et al. (2016) dilakukan pada sektor perbankan di Malaysia dengan menggunakan variabel *service quality*, *system quality* dan *knowledge quality* sebagai aspek teknik dalam variabel eksogen serta *use trust*, *management support* sebagai aspek sosial dalam variabel eksogen. Disamping variabel eksogen, variabel endogen yang digunakan yaitu *user satisfaction* dan *knowledge management system success*. Penelitian Ibrahim M et al. (2018) meneliti pengukuran KMS di kemenkeu dengan menggunakan D&M ISSM ditambah dengan variabel *perceived usefulness* dengan mengklasifikasi menjadi tiga dimensi, yaitu dimensi organisasional, dimensi teknologi, dimensi manusia (*human*). Penelitian Mosha et al. (2019) dilakukan di Tanzania dengan menggunakan variabel *system quality*, *knowledge quality*, *service quality* sebagai variabel eksogen serta *net benefits*, *intention to use* dan *user satisfaction* sebagai variabel endogen.

2.3. DeLone and McLean Model

Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean (D&M ISSM) pertama kali diperkenalkan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992. Model ini menjelaskan hubungan antar enam komponen utama yang digunakan untuk menilai keberhasilan suatu sistem informasi. Enam komponen tersebut mencakup: kualitas atau mutu sistem (*system quality*), mutu informasi (*information quality*), intensi untuk menggunakan atau tingkat penggunaan aktual (*intention to use/use*), tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*), pengaruh terhadap individu (*individual impact*), serta pengaruh terhadap organisasi (*organizational impact*)(Jogiyanto, 2007a).

Model ini dikenal sebagai model *parsimonious*, yaitu model yang bersifat lengkap namun tetap sederhana dalam strukturnya. Zaineldeen et al. (2020) menyebutkan bahwa D&M ISSM merupakan model yang dirancang untuk mengidentifikasi dan menjelaskan keberhasilan sistem informasi secara menyeluruh, yang didasarkan pada hubungan kausal antarvariabel dalam model tersebut. D&M ISSM disajikan pada Gambar 2.

Gambar 2. D&M ISSM



Sumber: DeLone dan McLean 1992

Information quality juga *system quality* dalam D&M ISSM merupakan dua dimensi utama yang diperkenalkan pertama kali. Kualitas sistem merujuk pada mutu dari sistem itu sendiri, sedangkan kualitas informasi mencerminkan mutu informasi yang dihasilkan oleh sistem (Jogiyanto, 2007a). Sementara itu, *intention to use/use* merujuk pada minat atau niat pengguna untuk mulai atau terus menggunakan sistem. *User satisfaction* menggambarkan tanggapan atau persepsi pengguna terhadap penggunaan sistem serta hasil keluaran dari sistem (DeLone & McLean, 1992). Dalam pandangan Wang & Wang (2009) serta Huang et al. (2015) *user satisfaction* didefinisikan sebagai tingkat kepuasan atau perasaan puas yang dialami pengguna setelah memanfaatkan sistem informasi. *Individual impact* merujuk pada keuntungan yang secara langsung dialami atau diperoleh oleh pengguna saat memanfaatkan sistem informasi. (DeLone & McLean, 1992), di mana dampaknya erat kaitannya dengan peningkatan performa individu. Adapun pengaruh yang berasal dari informasi pada kinerja organisasi secara keseluruhan disebut sebagai *organizational impact*.

Riset serupa pernah dilakukan oleh Hidayat et al. (2024) yang menganalisis implementasi LMS di Kemenkeu, juga penelitian yang dilakukan oleh AR & Azwar (2024) untuk menganalisis kesuksesan implementasi modul approweb menu CRM, serta penelitian Ibrahim M et al. (2018) terkait penerapan KMS atau aplikasi KLC di kemenkeu. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Hidayat et al. (2024) terletak pada objek dan penggunaan variabel. Pada penelitian Hidayat et al. (2024) objek yang digunakan yaitu LMS yang merupakan sub menu di dalam KLC dengan tanpa variabel

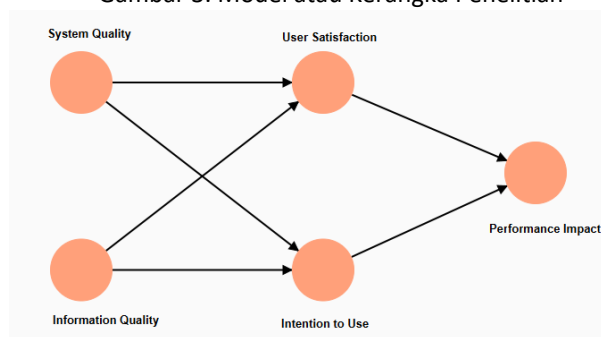
intention to use karena penggunaan LMS dalam konteks *e-learning* bersifat *mandatory*. Adapun perbedaan antara studi ini dan studi yang dilakukan oleh AR & Azwar (2024) terletak pada objek dimana penelitian AR & Azwar (2024) menggunakan sistem informasi Approweb menu CRM serta terletak pada variabel yang digunakan, dimana penelitian variabel menambahkan variabel *organization impact* sebagaimana dalam D&M ISSM. Sedangkan perbedaan dengan penelitian Ibrahim M et al. (2018) terkait penggunaan variabel dan model, dimana penelitian Ibrahim M et al. (2018) menggunakan model yang dimodifikasi yaitu dengan penambahan variabel *perceived usefulness of KMS*.

2.4. Kerangka Penelitian

Delone and Mclean berpendapat bahwa D&M ISSM yang diperbarui bukanlah model umum untuk pengukuran keberhasilan sistem informasi. Mereka menyarankan agar peneliti menambah atau mengurangi jumlah faktor sehingga tersebut menjadi model yang relevan dalam konteksnya (Mtebe & Raphael, 2018).

Kerangka atau model penelitian ini mengadopsi model penelitian Sabri (2014) dengan meniadakan *service quality* karena praktek atau implementasi dalam penggunaan KMS variabel tersebut mempunyai peran yang minimal. Pada umumnya pengguna langsung mengakses KMS ini. Berbeda dengan *e-learning system* yang sebelum pembelajaran akan diberikan penjelasan dari petugas atau pengelola diklat. Model yang digunakan ini juga mengadopsi model awal D&M ISSM (1992), tetapi dengan memilih variabel *intention to use* merujuk pada model yang baru serta mengubah variabel *individual impact* menjadi *performance impact* serta meniadakan variabel *organizational impact*. Kerangka penelitian atau model yang diusulkan dapat dilihat pada Gambar 3.

Gambar 3. Model atau Kerangka Penelitian



2.5. Pengembangan Hipotesis

2.5.1 Hubungan *system quality* dengan *user satisfaction* dan *intention to use*

DeLone & McLean (1992) mendefinisikan *system quality* (SysQ) dengan kualitas dan fungsi dari sistem itu sendiri. Dalam konteks riset atau penelitian ini, *system quality* merupakan karakteristik dari sistem (Wu & Wang, 2006) atau *system quality* dapat didefinisikan sebagai fitur yang diharapkan dari sistem informasi. (Urbach & Muller, 2012).

System quality dalam D&M ISSM mempunyai hubungan dengan *user satisfaction*. Beberapa peneliti menemukan bahwa ada korelasi signifikan antara *System quality* dengan *user satisfaction*. Kulkarni et al. (2006), Cham et al. (2016), Vijai (2018) serta Mohammadi (2015) menyampaikan bahwa ketika *system quality* KMS memadai, pengetahuan individu mungkin akan merasakan manfaat sehingga *system quality* ini dapat meningkatkan *user satisfaction*, sehingga dapat dihipotesiskan:

H1: *System Quality* berhubungan dengan *user satisfaction* pengguna KMS.

Budiardjo et al. (2017) menemukan bahwa *System Quality* mempunyai hubungan atau pengaruh signifikan terhadap niat berkelanjutan, begitu juga Thongsri et al. (2019) dan Wang & Lai (2014) menemukan bahwa *System quality* berdampak langsung terhadap *intention to use* sistem. Ketika *system quality* bagus maka akan membuat pengguna senantiasa menggunakan. Hal berbeda jika ditemukan sistem yang digunakan tidak *user-friendly*, maka malah akan memperlambat penggunaan sistem (Ibrahim M et al., 2018). Sistem yang berkualitas akan membuat pengguna tertarik untuk mencoba dan menggunakan untuk memperlancar aktivitasnya. Adapun hipotesis yang diajukan yaitu:

H2: *System Quality* berhubungan dengan *Intention to Use* pengguna KMS.

2.5.2 Hubungan *information quality* dengan *user satisfaction* serta *intention to use*

Information quality (InfQ) didefinisikan sebagai karakteristik output yang ditawarkan oleh sistem termasuk relevansi, akurasi dan konsistensi (DeLone & McLean, 2003). Dalam riset ini *Information quality* merujuk pada output atau keluaran yang diinginkan dari sistem, dalam hal ini isi atau materi dan laporan (Sabri, 2014). Sejauh mana materi atau konten yang disajikan dalam KMS berharga atau bermanfaat. D&M ISSM mengilustrasikan bahwa *Information quality* KMS berhubungan dengan penggunaan atau niat menggunakan sistem dan kepuasan sistem. Untuk hubungan kualitas informasi dengan kepuasan pengguna telah banyak diteliti, baik pada level institusi maupun individual KMS (Mohammadi, 2015). Penelitian terdahulu menemukan bahwa *Information quality* atau pengetahuan KMS berpengaruh terhadap *user satisfaction* pengguna KMS (Wu & Wang, 2006). Namun, Kulkarni et al. (2006) tidak menemukan adanya

hubungan antara *information quality* dengan *user satisfaction*. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ibrahim M et al. (2018) menemukan bahwa *Information quality* mempunyai hubungan atau berpengaruh pada *user satisfaction*. Cham et al. (2016) menyatakan bahwa pengetahuan yang berkualitas dapat menjadi elemen penting untuk menentukan kepuasan pengguna (*user*

satisfaction). Berdasarkan argumen dan temuan tersebut dapat dihipotesis sebagai berikut:

H3: *Information Quality* berhubungan dengan *User Satisfaction* pengguna KMS.

Mohammadi (2015) menuliskan bahwa hubungan antara *content and information quality* dengan *intention to use* terbukti dalam risetnya. Kuo & Lee (2009) menemukan bahwa *information quality* berhubungan dengan *use* atau *intention to use* dari sistem. Namun, untuk spesifik kualitas pengetahuan tidak berasosiasi dengan kegunaan sistem. Demikian juga Kulkarni et al. (2006) menyebutkan tidak ada temuan bahwa *information quality* mempunyai hubungan dengan *use/intention to use*. Penelitian Vijai (2018), Ibrahim M et al. (2018) serta Mohammadi (2015) menemukan bahwa *information quality* mempunyai hubungan dengan *use* atau *intention to use*. Pada dasarnya ketika seseorang merasa informasi dan pengetahuan yang didapatkan berkualitas, maka akan berusaha mencari dan menggunakan sistem tersebut. Kualitas di sini mengacu pada *use* atau *intention to use* dari informasi atau pengetahuan yang didapatkan. Berdasarkan uraian yang sudah disampaikan, sehingga dapat dihipotesiskan:

H4: *Information Quality* berhubungan dengan *Intention to Use* pengguna KMS.

2.5.3 Hubungan *user satisfaction* dengan *Performance Impact*

User satisfaction (USat) merupakan persepsi atau pendapat individu tentang KMS terkait dengan apa yang diperoleh dan ditawarkan oleh sistem (KMS (Sabri, 2014) atau persepsi kepuasan pengguna tentang apa yang diharapkan pengguna saat menggunakan sistem (Yakubu & Dasuki, 2018). Penelitian Kulkarni et al. (2006), Mosha et al. (2019) dan juga Mohammadi (2015) menemukan bukti bahwa pengguna yang puas dengan sistem KMS dapat mendorong untuk terus menggunakan sistem tersebut, begitu juga ketika pengguna puas dengan apa yang dapat mereka lakukan dengan sistem pada menu KMS, maka dapat semakin meningkatkan kinerjanya karena merasa pekerjaannya terbantu oleh sistem tersebut. Hipotesis yang diajukan berdasarkan penjelasan sebelumnya:

H5: *User Satisfaction* berhubungan dengan *Performance Impact* pengguna KMS.

2.5.4 Hubungan *intention to use* dengan *Performance Impact*

Salah satu faktor yang sering digunakan juga untuk menilai keberhasilan sistem informasi yaitu *Intention to use* (ITU) atau *use*. Menurut Seddon (1997) *intention to use/use* sistem adalah proxy yang baik untuk mengukur kesuksesan sistem informasi yang bersifat voluntary (sukarela). Wu & Wang (2006) menyampaikan bahwa penggunaan sistem merupakan faktor sangat penting dalam menilai keberhasilan sistem. *Intention to use/use* mencerminkan persepsi manfaat KMS oleh penggunanya, yang memprediksi niat mereka untuk terus menggunakan sistem (DeLone & McLean, 2003). *Intention to use/use* dalam penelitian ini merupakan penggunaan sistem atau niat penggunaan sistem KMS pada sistem KLC di kementerian keuangan. Penggunaan KMS pada KLC tersebut diharapkan dapat membantu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dan mencapai tujuan lembaga. Penelitian terdahulu menemukan bahwa penggunaan sistem ini mampu memberikan manfaat kepada individu dan organisasi (Mosha et al., 2019; Vijai, 2018). Berdasarkan argumen dan temuan tersebut dapat dihipotesiskan:

H6: *Intention to Use* berhubungan dengan *Performance Impact*

3. METODE PENELITIAN

3.1. Metode dan Pengumpulan Data

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi implementasi *Knowledge Management System* (KMS) serta mengidentifikasi variabel-variabel yang memengaruhinya. Analisis ini dilakukan sebagai pendekatan untuk memahami penggunaan KMS dengan menguji hipotesis menggunakan teknik analisis kuantitatif. Responden berasal dari pengguna yang merupakan pegawai atau individu yang mengakses KMS atau <https://klc2.kemenkeu.go.id/kms/> (menu pusat pengetahuan).

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pengguna KMS di lingkungan Kementerian Keuangan, diluar unit pengembang KMS yaitu diluar BPPK mengingat BPPK berperan sebagai pengembang, pemelihara, dan pengelola utama sistem KMS.

Metode *non-probability sampling* yaitu teknik *accidental sampling* digunakan dalam pemilihan sampel. Teknik ini dipilih karena mempertimbangkan keterbatasan anggaran serta sumber daya yang tersedia (Supomo & Indriyanto, 2009). Respon diperoleh melalui survei daring menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada para pengguna KMS. Penyebaran dilakukan melalui online menggunakan *googleform* pada bulan November 2022. Kuesioner dibagi menjadi dua bagian, bagian pertama mencakup informasi demografis responden, sementara bagian kedua yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai persepsi pengguna terhadap KMS yang disusun berdasarkan indikator dari setiap variabel yang diteliti. Skala Likert lima poin digunakan dalam mengukur pernyataan, mulai dari poin 1 yang menandakan

“sangat tidak setuju” hingga poin 5 yang menyatakan “sangat setuju”. Adapun rincian kuesioner atau instrumen yang digunakan disajikan pada lampiran.

3.2. Definisi Operasional dan Indikator Variabel

3.2.1. *System Quality* (Sys-Q/ Kualitas Sistem)

Delone and McLean (1992) mendefinisikan System Quality (Sys-Q) berkaitan dengan kualitas dan fungsi sistem itu sendiri (Lwoga, 2014). Dalam konteks penelitian ini, kualitas sistem merupakan karakteristik yang diinginkan dari KMS. *System quality* menurut Urbach & Muller (2012), mengacu pada karakteristik atau kualitas yang diharapkan dari sistem.

Indikator yang digunakan yaitu *easy to use*, fleksibilitas dalam penggunaan perangkat, *easy to learn*, kemudahan dalam mengakses, *user-friendly*, kecepatan dalam merespon dan stabil dalam penggunaan (Hussein & Hilmi, 2021; Lee & Jeon, 2020; Mtebe & Raphael, 2018; Yakubu & Dasuki, 2018).

3.2.2. *Information Quality* (Inf-Q/ Kualitas Informasi)

Information Quality (Inf-Q), menurut DeLone & McLean (2003) merujuk pada karakteristik dari keluaran sistem, yang mencakup aspek relevansi, ketepatan, dan konsistensi. Lwoga (2014) menambahkan bahwa kualitas informasi ini mencerminkan mutu konten atau materi yang tersedia dalam KMS. Kualitas tersebut dinilai dari seberapa berguna dan bernilainya informasi atau materi yang disediakan bagi pengguna, seperti peserta pelatihan atau siswa.

Indikator yang digunakan dalam variabel InfQ ini yaitu informasi atau materi sesuai dengan kebutuhan, mudah dipahami, relevan, memberikan informasi atau materi yang update, dan akurat (*accuracy*) (Aldholay et al., 2018; Hussein & Hilmi, 2021; Mtebe & Raphael, 2018; Seta et al., 2018; Yakubu & Dasuki, 2018; Wang & Wang, 2009; Wu & Wang, 2006).

3.2.3. *User Satisfaction* (U-Sat/ Kepuasan Pengguna)

User Satisfaction (U-Sat) adalah istilah yang mengacu pada persepsi pengguna, seperti siswa atau peserta, terhadap tingkat kepuasan mereka dengan penggunaan sistem, yang didasarkan pada ekspektasi atau harapan mereka terhadap penggunaan sistem informasi (Yakubu & Dasuki, 2018).

Indikator yang digunakan untuk mengevaluasi variabel ini meliputi puas terhadap efisiensi, efektivitas, kepuasan atas kualitas yang tinggi, memenuhi harapan (*expectation*) dan kepuasan keseluruhan (*overall satisfaction*) (Hussein & Hilmi, 2021; Mtebe & Raphael, 2018; Yakubu & Dasuki, 2018).

3.2.4. *Intention to Use* (ITU/ Keinginan atau niat untuk Menggunakan)

Intention To Use (ITU) merupakan minat atau niat perilaku pengguna atau individu untuk terlibat atau memanfaatkan sistem (Yakubu & Dasuki, 2018). Adapun menurut Mosha et al. (2019) ITU merupakan kecenderungan seseorang untuk mengaplikasikan sebuah sistem yang mengarahkan untuk terus menggunakan atau mendorong orang lain untuk menggunakan sistem.

Indikator yang digunakan pada riset ini dalam mengukur variabel ini adalah ketertarikan atau keinginan untuk menggunakan, keinginan menggunakan dalam mendapatkan informasi, keinginan menggunakan dalam rangka mengembangkan kompetensi dan frekuensi dalam memanfaatkan sistem (Mosha et al., 2019; Wu & Wang, 2006; Yakubu & Dasuki, 2018).

3.2.5. *Performance Impact* (Per-I/ Dampak Kinerja)

Dampak kinerja (Perf-I) adalah bagaimana pengguna (siswa atau peserta) melihat manfaat atau kontribusi dari penggunaan sistem informasi dalam hal ini sistem yang ada pada KMS (DeLone & McLean, 2003; Huang et al., 2015). Variabel ini diturunkan dari variabel *net benefit* yang sifatnya umum atau luas sebagaimana dalam Update D&M ISSM (2003) dan perubahan nama dari variabel *individual impact* dalam D&M ISSM (1992).

Indikator yang digunakan mengacu kepada penelitian Zaineldeen et al. (2020), Livari (2005), Seta et al. (2018), Wu & Wang (2006), Hussein & Hilmi (2021), Yakubu & Dasuki (2018), Mtebe & Raphael (2018) serta Lee & Jeon (2020) yaitu peningkatan kinerja (*job performance*), peningkatan produktivitas pegawai (*individual productivity*), kesederhanaan atau kemudahan dalam pekerjaan (*job simplification*), kecepatan menyelesaikan pekerjaan (efisiensi) dan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan.

Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, selain pemaparan analisis statistik deskriptif juga akan dilakukan analisis statistik inferensial. Dalam statistik deskriptif kan dipaparkan mengenai data yang memberikan gambaran umum tentang karakteristik data responden, seperti distribusi frekuensi, nilai rata-rata, dan nilai minimum dan maksimum. Sementara itu, untuk menguji keterkaitan atau hubungan ataupun pengaruh antar variabel serta menguji model penelitian yang telah dikembangkan, digunakan pendekatan statistik inferensial dengan metode SEM-PLS. Teknik ini dipilih karena mampu

menangani model yang kompleks dengan jumlah indikator yang cukup banyak. Proses analisis inferensial ini dilakukan memanfaatkan SmartPLS 4.

4. HASIL PENELITIAN

4.1. Statistika Deskriptif

Distribusi kuesioner online dilakukan pada akhir bulan November 2022. Responden yang berhasil diperoleh dari unit di luar Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan adalah 91 responden. Dengan menggunakan metode SEM-PLS, data ini sudah memenuhi persyaratan pengolahan data (Sholihin & Ratmono, 2013).

Adapun informasi mengenai gambaran umum responden dan jawabannya sebagai berikut:

Jenis Kelamin

Penelitian ini melibatkan responden yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin menjadi dua kategori, yakni pria dan wanita. Rincian jumlah dan persentase tiap kelompok disajikan secara lengkap dalam Tabel 1.

Tabel 1. Gambaran Responden Berdasarkan
Jenis Kelamin (Gender)

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Pria	72	79.12%
Wanita	19	20.88%

Sumber: Data Primer, Diolah

Unit Organisasi

Sebaran responden dalam riset ini berasal dari berbagai unit kerja di lingkungan Kemenkeu, dengan pengecualian unit BPPK yang mempunyai peran sebagai pengembang dan pengelola sistem. Informasi responden berdasarkan unit kerja disajikan secara pada Tabel 2, yang memuat data mengenai jumlah responden dari masing-masing unit serta proporsinya terhadap keseluruhan sampel penelitian.

Tabel 2. Gambaran Sebaran Responden Berdasarkan
Unit Eselon I (Non BPPK)

Unit Eselon I (Non BPPK)	Jumlah	%
BKF	1	1.10%
DJA	4	4.40%
DJBC	8	8.79%
DJKN	2	2.20%
DJP	48	52.75%
DJPB	22	24.18%
DJPK	2	2.20%
Itjen	1	1.10%
Setjen	3	3.30%

Sumber: Data Primer, Diolah

Usia (Generasi)

Gambaran umum mengenai karakteristik responden dalam penelitian ini juga dianalisis berdasarkan kelompok usia atau kategori generasi. Hasil pengelompokan menunjukkan bahwa responden terdiri dari berbagai generasi, dengan rincian sebagai berikut: Generasi Z (Gen Z), yang mencakup individu kelahiran 1997 hingga 2012, berjumlah 26,37% dari total responden. Kemudian Generasi Y (Gen Y) atau yang juga dikenal sebagai milenial, yang lahir pada rentang tahun 1981 hingga 1996, mencakup 27,47% dari keseluruhan responden. Selanjutnya, Generasi X (Gen X), yang merupakan individu kelahiran tahun 1965 hingga 1980, merupakan kelompok terbanyak dengan persentase 45,05%. Terakhir, responden dari generasi *Baby Boomers*, yaitu mereka yang lahir tahun 1964 ke atas, memiliki persentase yang paling kecil yaitu sebesar 1,1%. Informasi lengkap mengenai responden yang didasarkan pada kategori generasi ini disajikan secara sistematis sebagaimana Tabel 3.

Tabel 3. Gambaran Responden Usia atau Generasi

Generasi	Jumlah	%
Gen Z	24	26.37%
Gen Y	25	27.47%
Gen X	41	45.05%
<i>Baby boomer</i>	1	1.10%

Sumber: Data Primer, Diolah

Berdasarkan data yang disajikan dalam tabel 4 dapat diketahui, secara umum responden menilai cukup tinggi terhadap seluruh variabel. Rata-rata skor yang diberikan responden untuk variabel Sys-Q sebesar 4,657. Untuk variabel Inf-Q, nilai rata-ratanya sedikit lebih tinggi, yaitu 4,681. Selanjutnya, variabel *U-Sat* memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,646. Sementara itu, variabel *ITU* memperoleh skor rata-rata paling rendah di antara kelima variabel, yaitu sebesar 4,560. Terakhir, variabel *Performance Impact (Perf-I)* yang merepresentasikan dampak kinerja memperoleh respon dengan nilai rata-rata sebesar 4,595.

Dari keseluruhan nilai *mean* tersebut, dapat disimpulkan bahwa semua variabel mendapatkan skor di atas angka 4 pada skala Likert lima poin, bahkan mendekati angka maksimum, yaitu 5. Temuan ini menandakan mayoritas responden menyatakan persetujuan yang tinggi terhadap pernyataan-pernyataan yang disajikan dalam kuesioner, dan dalam banyak kasus cenderung sangat setuju. Nilai rata-rata indikator untuk masing-masing variabel juga menunjukkan hal ini yaitu menunjukkan kecenderungan positif dari responden dalam mengevaluasi aspek-aspek sistem *knowledge management* yang diteliti.

Tabel 4. Sebaran Jawaban Responden

	Min	Max	Med	Mean	Mean Variabel
Sys-Q(1)	3	5	5	4.736	4.657
Sys-Q(2)	3	5	5	4.703	
Sys-Q(3)	2	5	5	4.648	
Sys-Q(4)	2	5	5	4.571	
Sys-Q(5)	2	5	5	4.769	
Sys-Q(6)	2	5	5	4.604	
Sys-Q(7)	3	5	5	4.571	4.681
Inf-Q(1)	3	5	5	4.692	
Inf-Q(2)	3	5	5	4.703	
Inf-Q(3)	3	5	5	4.703	
Inf-Q(4)	2	5	5	4.659	
Inf-Q(5)	2	5	5	4.648	4.560
ITU(1)	3	5	5	4.681	
ITU(2)	3	5	5	4.703	
ITU(3)	3	5	5	4.670	
ITU(4)	2	5	5	4.187	4.646
U-Sat(1)	2	5	5	4.626	
U-Sat(2)	3	5	5	4.692	
U-Sat(3)	2	5	5	4.615	
U-Sat(4)	2	5	5	4.615	
U-Sat(5)	3	5	5	4.681	4.595
Perf-I(1)	2	5	5	4.626	
Perf-I(2)	2	5	5	4.571	
Perf-I(3)	2	5	5	4.571	
Perf-I(4)	2	5	5	4.527	
Perf-I(5)	2	5	5	4.681	

Sumber: Data Primer, Diolah

4.2. Statistika Inferensial

Dalam proses analisis data menggunakan pendekatan SEM-PLS, terdapat dua tahapan uji yang harus dilalui untuk meyakinkan bahwa data dan model yang digunakan merupakan data yang valid serta reliabel. Tahapan uji pertama adalah uji atau evaluasi terhadap *outer model*. Uji *outer model* juga dikenal sebagai uji model pengukuran. Pada tahap ini, fokus utama adalah mengkaji sejauh mana indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian mampu merefleksikan variabel laten yang diukur. Untuk memastikan bahwa alat atau instrument yang digunakan benar dengan baik apa yang seharusnya diukur, evaluasi ini menguji validitas dan reliabilitas indikator.

Tahapan kedua adalah evaluasi terhadap *inner model*, yang sering dikenal sebagai uji model struktural. Evaluasi pada tahap ini bertujuan untuk menganalisis hubungan atau relasi antar variabel laten yang telah ditentukan dalam kerangka penelitian. Tahap ini mengevaluasi kekuatan serta arah hubungan antar konstruk atau variabel, serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Kedua tahapan ini merupakan prosedur penting dalam SEM-PLS, sebagaimana dijelaskan oleh Ghozali & Latan (2016).

Uji Common Method Bias (CMB)

Sebelum melakukan uji *outer model* dan *inner model*, perlu dilakukan uji *common method bias* (SMB) untuk memastikan bahwa hubungan antara variabel mencerminkan realitas teoritis dan bukan sekadar bias metodologis, uji CMB dilakukan sebelum uji *outer* dan *inner model*.

Salah satu pendekatan yang direkomendasikan untuk mendeteksi CMB dalam PLS-SEM adalah metode *full collinearity assessment* yang diperkenalkan oleh Ned Kock. Kock (2020) menjelaskan bahwa bias metode umum dapat diidentifikasi dengan menghitung *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk semua konstruk dalam model. Jika nilai VIF lebih tinggi dari 3,3, maka hal ini merupakan suatu indikasi adanya potensi CMB yang signifikan (Kock, 2020). Tabel 5 merupakan hasil dari uji CMB.

	Perf-I	ITU	Inf-Q	Sys-Q	U-sat
Perf-I					
ITU	2.391				
Inf-Q		2.910			2.910
Sys-Q		2.910			2.910
U-sat	2.391				

Sumber: Diolah dari Data Primer

Merujuk Tabel 5, seluruh nilai VIF lebih kecil dari 3,3 yang merupakan batas maksimum, hal ini menandakan tidak adanya kolinearitas signifikan antar konstruk. Hal ini juga mengindikasikan bahwa CMB tidak mengganggu penelitian dan hasil analisis model dalam penelitian ini dapat dipercaya. Artinya varians antar variabel lebih dipengaruhi oleh hubungan substantif, bukan oleh metode pengumpulan data.

Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pengujian *outer model* terdiri dari pengujian validitas dan pengujian reliabilitas. Pengujian validitas baik konvergen maupun diskriminan dilakukan dalam rangka memperoleh informasi mengenai apakah suatu variabel laten diukur secara benar oleh indikatornya, yang tercermin melalui besarnya korelasi antar indikator dalam konstruk tersebut. Sementara itu, pengujian reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh informasi mengenai tingkat konsistensi suatu indikator dalam mengukur suatu variabel tertentu.

Validitas Konvergen

Validitas konvergen dievaluasi menggunakan dua indikator utama, yaitu (1) *loading factor* dan (2) nilai AVE. Validitas ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana indikator yang dipakai saling berkorelasi secara kuat dengan konstruk/variabel yang dimaksud. Salah satu metode untuk mengukurnya adalah dengan *standardized loading factor*, yang menunjukkan seberapa besar hubungan antara indikator dengan konstruk yang diwakilinya (Haryono, 2017). Sebagai acuan umum, *loading factor* ideal berada dalam nilai $\geq 0,7$, yang menunjukkan bahwa indikator tersebut secara signifikan menjelaskan konstruk atau mampu menerangkan setidaknya 50% varians dari indikator yang bersangkutan (Rahadi, 2023). Akan tetapi, Wiyono (2020) menyatakan bahwa batas minimum sebesar 0,6 masih dianggap layak. Dalam studi eksploratif, nilai *loading factor* berada pada rentang nilai 0,6 hingga 0,7 tetap dapat diterima (Hair, dkk dalam Ghozali & Latan, 2016). Nilai *loading factor* ditampilkan pada tabel 6.

Tabel 6. Nilai *Loading Factor*

Indikator	Nilai	Indikator	Nilai
Sys-Q(1)	0.866	U-Sat(1)	0.915
Sys-Q(2)	0.871	U-Sat(2)	0.935
Sys-Q(3)	0.861	U-Sat(3)	0.937
Sys-Q(4)	0.818	U-Sat(4)	0.937
Sys-Q(5)	0.817	U-Sat(5)	0.917
Sys-Q(6)	0.920	ITU(1)	0.835
Sys-Q(7)	0.810	ITU(2)	0.854
Inf-Q(1)	0.900	ITU(3)	0.880
Inf-Q(2)	0.890	ITU(4)	0.722
Inf-Q(3)	0.900	Perf-I(1)	0.933
Inf-Q(4)	0.911	Perf-I(2)	0.943
Inf-Q(5)	0.944	Perf-I(3)	0.950
		Perf-I(4)	0.954
		Perf-I(5)	0.889

Sumber: Diolah dari Data Primer

Berdasarkan data yang tercantum pada Tabel 6, semua indikator dari variabel yang diteliti memiliki nilai diatas 0,7. Hal ini menandakan seluruh indikator telah memenuhi kriteria yang terdapat dalam validitas konvergen, artinya instrumen/indikator yang dipakai dalam studi ini mampu menunjukkan keterhubungan yang erat dengan variabel yang akan diukur.

Selain memanfaatkan nilai *loading factor*, uji validitas konvergen juga dapat dilakukan dengan merujuk nilai AVE, sebagaimana ditunjukkan pada tabel 7. Dalam hal ini, nilai AVE yang dianggap memenuhi kriteria ideal atau sesuai pedoman umum (*rule of thumb*) adalah yang melebihi angka 0,5

Tabel 7. Nilai *Average Variance Extracted (AVE)*

Sys-Q	Inf-Q	U-Sat	ITU	Perf-I
0.727	0.827	0.862	0.681	0.873

Sumber: Diolah dari Data Primer

Berdasarkan informasi yang terdapat pada Tabel 7, semua variabel yang dianalisis telah memenuhi persyaratan terkait validitas konvergen. Oleh karena itu, variabel-variabel dapat dinyatakan valid.

Validitas Diskriminan

Pengujian terhadap validitas diskriminan dapat dilakukan melalui beberapa pendekatan atau metode.

Salah satu metode yang dipakai yaitu nilai *cross loading*. Hal ini dimaksudkan untuk menjamin bahwa tiap indikator menunjukkan korelasi yang lebih kuat dengan konstruk yang diukur dibanding dengan hubungan dengan konstruk lainnya. Artinya, suatu indikator dikatakan memiliki validitas diskriminan yang memadai jika nilai *loading* terhadap variabel yang dituju lebih tinggi dibanding nilai loading terhadap variabel lainnya (Sholihin & Ratmono, 2020). Informasi detail pada tabel 8.

Tabel 8. Nilai *Cross Loading*

	Perf-I	ITU	Inf-Q	Sys-Q	U-Sat
Perf-I(1)	0.933	0.684	0.778	0.669	0.724
Perf-I(2)	0.943	0.704	0.729	0.680	0.763
Perf-I(3)	0.950	0.652	0.751	0.708	0.743
Perf-I(4)	0.954	0.675	0.715	0.705	0.788
Perf-I(5)	0.889	0.689	0.696	0.616	0.737
ITU(1)	0.633	0.835	0.634	0.624	0.659
ITU(2)	0.526	0.854	0.594	0.530	0.614
ITU(3)	0.664	0.880	0.62	0.590	0.694
ITU(4)	0.569	0.722	0.533	0.522	0.536
Inf-Q(1)	0.646	0.664	0.900	0.661	0.625
Inf-Q(2)	0.799	0.672	0.89	0.805	0.700
Inf-Q(3)	0.671	0.592	0.900	0.665	0.612
Inf-Q(4)	0.697	0.627	0.911	0.799	0.754
Inf-Q(5)	0.748	0.726	0.944	0.741	0.752
Sys-Q(1)	0.593	0.647	0.699	0.866	0.752
Sys-Q(2)	0.652	0.682	0.689	0.871	0.708
Sys-Q(3)	0.544	0.506	0.630	0.861	0.683
Sys-Q(4)	0.574	0.601	0.654	0.818	0.640
Sys-Q(5)	0.583	0.544	0.678	0.817	0.636
Sys-Q(6)	0.702	0.581	0.768	0.92	0.726
Sys-Q(7)	0.667	0.537	0.715	0.81	0.677
U-Sat(1)	0.755	0.701	0.674	0.719	0.915
U-Sat(2)	0.791	0.749	0.751	0.717	0.935
U-Sat(3)	0.698	0.674	0.709	0.777	0.937
U-Sat(4)	0.762	0.687	0.686	0.750	0.937
U-Sat(5)	0.725	0.728	0.711	0.796	0.917

Sumber: Diolah dari Data Primer

Berdasarkan informasi dalam Tabel 7, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang dipakai menunjukkan nilai *loading* tertinggi pada konstruk atau variabel yang dimaksud, dibanding dengan nilai *loading* terhadap konstruk lainnya. Dengan kata lain, masing-masing item pertanyaan memiliki hubungan atau pengaruh yang lebih kuat dengan variabel yang ingin diukur daripada dengan variabel lain yang tidak relevan. Hal ini menegaskan bahwa kriteria validitas diskriminan telah terpenuhi. Sebagai contoh, nilai Perf-I-1 terhadap Perf lebih tinggi dibandingkan nilai Perf-I-1 terhadap ITU, Sys-Q, dan U-Sat, serta pola yang sama juga terlihat pada indikator lain yang menandakan keterkaitan lebih besar dengan konstruk yang diukurnya dibandingkan dengan konstruk lainnya.

Metode lain yang bisa dipakai yaitu dengan merujuk ada nilai Fornell-Larcker Criterion yang membandingkan sejauh mana korelasi antar konstruk. Dalam pendekatan ini, nilai korelasi suatu konstruk terhadap dirinya sendiri—yang direpresentasikan melalui akar kuadrat dari nilai AVE—seharusnya lebih tinggi dibanding dengan nilai korelasi konstruk tersebut terhadap konstruk-konstruk lainnya dalam model. Nilai-nilai akar kuadrat AVE yang digunakan untuk melakukan perbandingan ini tersaji secara rinci pada tabel 9.

Tabel 9. Nilai Fornel Lacker Criterion

	Perf-I	ITU	Inf-Q	Sys-Q	U-Sat
Perf-I	0.934				
ITU	0.729	0.825			
Inf-Q	0.785	0.724	0.909		
Sys-Q	0.724	0.690	0.810	0.853	
U-Sat	0.804	0.763	0.761	0.810	0.928

Sumber: Diolah dari Data Primer

Nilai yang bisa juga digunakan dalam mengukur validitas diskriminan adalah nilai Heterotrait-Monotrait Ratio atau dikenal sebagai HTMT. Nilai HTMT dapat diperoleh dari mean dari seluruh korelasi antara indikator yang berasal dari konstruk yang berbeda (*between-trait correlations*), kemudian dibandingkan dengan mean korelasi dari indikator yang mengukur konstruk yang sama (*within-trait correlations*). Secara sederhana, HTMT digunakan untuk menilai apakah masing-masing konstruk dalam model memiliki karakteristik yang berbeda dan tidak tumpang tindih. Rincian nilai HTMT untuk seluruh konstruk disajikan secara lengkap dalam Tabel 10.

Tabel 10. Nilai HTMT

	Perf-I	ITU	Inf-Q	Sys-Q	U-Sat
Perf-I					
ITU	0.807				
Inf-Q	0.820	0.808			
Sys-Q	0.761	0.772	0.857		
U-Sat	0.836	0.846	0.794	0.852	

Sumber: Diolah dari Data Primer

HTMT dengan nilai kurang dari 0,90 menunjukkan validitas diskriminan antar konstruk dalam model berada dalam kategori baik. Sementara itu, nilai HTMT di bawah 0,85 dianggap sebagai kondisi yang paling optimal karena mencerminkan perbedaan yang jelas antara konstruk-konstruk yang dianalisis. Mengacu pada hasil dalam Tabel 10, seluruh konstruk yang diteliti memiliki nilai HTMT yang memenuhi kriteria yang direkomendasikan, sehingga dapat dikatakan bahwa setiap konstruk telah mencapai validitas diskriminan secara memadai.

Untuk mengevaluasi validitas diskriminan menggunakan pendekatan korelasi antar variabel laten, dapat dilakukan dengan membandingkan nilai akar kuadrat AVE (VAVE) terhadap korelasi antar variabel atau konstruk yang bersangkutan. Prinsip dasar dari pendekatan ini adalah bahwa VAVE untuk masing-masing variabel laten harus lebih tinggi daripada nilai korelasi antara konstruk tersebut dengan konstruk lainnya yang terdapat pada baris atau kolom yang sama dalam matriks korelasi. Misalnya, variabel Performance Impact (Perf-I) menunjukkan nilai VAVE sebesar 0,934, dan nilai korelasi antar konstruk lainnya yang terkait dengan Perf masing-masing berada di bawah angka tersebut, yakni 0,729; 0,785; 0,724; dan 0,804. Hal serupa juga terlihat pada variabel lainnya dalam model. Berdasarkan informasi yang disajikan pada tabel 11, maka dapat dinyatakan seluruh variabel atau konstruk dalam model telah memenuhi kriteria validitas diskriminan, dan dengan demikian seluruh variabel dapat dinyatakan valid dalam konteks pengujian ini.

Tabel 11. Nilai Akar Kuadrat AVE

	Perf-I	ITU	Inf-Q	Sys-Q	U-sat	AVE	VAVE
Perf-I	1	0.729	0.785	0.724	0.804	0.873	0.934
ITU	0.729	1	0.724	0.690	0.763	0.681	0.825
Inf-Q	0.785	0.724	1	0.810	0.761	0.827	0.909
Sys-Q	0.724	0.690	0.810	1	0.810	0.727	0.852
U-Sat	0.804	0.763	0.761	0.810	1	0.862	0.928

Sumber: Diolah dari Data Primer

Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat dilakukan menggunakan dua metode: Pertama dengan melihat dari nilai Cronbach's Alpha (CA) dan kedua dari *Composite Reliability* (CR). Nilai di atas 0,7 dianggap reliabel (Ghozali & Latan, 2016; Sholihin & Ratmono, 2020), sedangkan nilai $\geq 0,8$ menunjukkan konsistensi yang sangat baik (Haryono, 2017). Karena CA cenderung memberikan estimasi lebih rendah, disarankan untuk mengombinasikannya dengan CR guna memperoleh hasil yang lebih akurat. Tabel 12 menyajikan rincian nilai pengujian reliabilitas.

Tabel 12. Nilai CA dan CR

	CA	CR
Perf-I	0.963	0.972
ITU	0.841	0.894
Inf-Q	0.948	0.96
Sys-Q	0.937	0.949
U-Sat	0.96	0.969

Sumber: Diolah dari Data Primer

Merujuk data yang ditampilkan Tabel 12 diketahui, seluruh konstruk atau variabel dalam penelitian ini menunjukkan baik nilai CR maupun CA di atas ambang batas minimum sebesar 0,7. Dengan kata lain, semua instrumen telah memenuhi kriteria reliabilitas dan dapat dikatakan memiliki konsistensi internal yang baik.

Pengujian Model Pengukuran (*Inner Model*)

Evaluasi terhadap model struktural atau yang dikenal sebagai *inner model* dimaksudkan untuk menguji dan mengestimasi keterkaitan kausal antara variabel-variabel laten yang ada dalam model, serta untuk menguji hipotesis-hipotesis yang telah dirumuskan dalam riset atau studi (Jogiyanto & Abdillah, 2015). Dalam konteks SEM-PLS, *inner model* berfungsi sebagai representasi hubungan antara konstruk laten satu dengan yang lain, sekaligus memperlihatkan seberapa kuat dan signifikan hubungan antar konstruk tersebut.

Untuk menilai atau menguji kelayakan *inner model*, beberapa indikator statistik digunakan. Di antaranya adalah pengujian tingkat signifikansi hubungan antar variabel laten, pengukuran *coefficient of determination (R Square)* menggambarkan bagaimana variabel independen (eksogen) mampu menjelaskan variabel dependen (endogen), serta ukuran efek atau *effect size* yang menunjukkan kekuatan pengaruh dari hubungan atau relasi antar variabel dalam model

R-Square (R^2) atau Koefisien Determinasi

Dalam pendekatan SEM-PLS, nilai R-Square (R^2) mengindikasikan sejauh mana variabel eksogen mampu menjelaskan variabel endogen dalam model penelitian. Dengan kata lain, R^2 menggambarkan kekuatan estimasi atau prediktif keseluruhan dari model struktural yang dibangun.

Nilai yang ada pada R^2 berada dalam rentang 0 hingga 1. Kemampuan prediktif model dianggap semakin baik, manakala nilainya mendekati 1. Penilaian dilakukan dengan memeriksa nilai R^2 untuk masing-masing konstruk laten dependen, yang mencerminkan seberapa besar variasi atau perbedaan dalam konstruk tersebut dapat dijelaskan oleh konstruk independen yang relevan (Ghozali & Latan, 2016). Semakin besar nilai R^2 , maka semakin besar atau kuat pula kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan variabel endogen. Namun, dalam upaya memperoleh hasil yang lebih akurat dan menghindari overestimasi, terutama dalam penelitian yang melibatkan banyak variabel prediktor (lebih dari dua), para peneliti dianjurkan pula menggunakan nilai *adjusted R^2* , yang mengoreksi kemungkinan adanya bias akibat jumlah prediktor yang besar.

Sebagai pelengkap evaluasi terhadap model struktural, penilaian dapat memanfaatkan nilai Q^2 (*predictive relevance*). Teknik ini berasal dari Stone (1974) dan Geisser (1974) sebagai alternatif untuk menilai seberapa baik nilai observasi dapat direkonstruksi oleh model prediktif yang ada.

Adapun hasil perhitungan nilai R^2 ditampilkan dalam tabel 13.

Tabel 13. Nilai <i>R-Square (R^2)</i> dan <i>Adjusted R^2</i>			
	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>	$Q^2_{predict}$
Perf-I	0.679	0.672	0.573
ITU	0.555	0.545	0.495
U-Sat	0.688	0.681	0.663

Sumber: Diolah dari Data Primer

Berdasarkan informasi Tabel 13, diketahui bahwa nilai *Adjusted R-Square (Adjusted R^2)* untuk variabel ITU tercatat sebesar 0,545, yang menunjukkan bahwa sebesar 54,5% dalam variabel ITU dapat dijelaskan oleh variabel eksogen, yaitu Sys-Q dan Inf-Q. 45,5% sisanya, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang berada di luar model yang digunakan. Untuk variabel U-Sat, nilai *Adjusted R^2* yang diperoleh adalah 0,681, artinya sebesar 68,1% U-Sat dapat dijelaskan oleh variabel laten atau konstruk eksogen pada kerangka model, sisanya 31,9% dipengaruhi oleh faktor eksternal lainnya yang tidak terdefinisi dalam studi ini. Adapun untuk variabel Perf-I, nilai *Adjusted R^2* sebesar 0,672, yang mengindikasikan bahwa 67,2% dampak kinerja (Perf-I) dapat dijelaskan oleh variabel eksogen dalam model, dan 32,8% sisanya, dijelaskan oleh faktor lain yang tidak tercakup dalam kerangka studi ini.

Secara umum, nilai *Adjusted R^2* di atas 0,5 dapat diinterpretasikan sebagai bukti bahwa model atau kerangka penelitian yang dipakai dalam studi ini memiliki kemampuan prediktif yang kuat (Ghozali & Latan, 2016). Selain itu, pengujian juga melibatkan analisis terhadap nilai Q^2 (*predictive relevance*), yang berguna untuk menilai seberapa relevan dan akurat model dalam memprediksi data observasi. Apabila nilai Q^2 melebihi angka 0,35, maka model tersebut dinilai memiliki kekuatan prediksi yang baik dan relevansi prediktif yang kuat. (Hair Jr et al., 2017).

Pengujian *Fit Model*

Evaluasi terhadap model fit dalam analisis SEM-PLS dapat dilakukan dengan mengacu pada sejumlah indikator atau parameter pengukuran. Beberapa parameter yang umum digunakan meliputi nilai *Standardized Root Mean Square Residual* atau SRMR, *Normal Fit Index (NFI)*, *d_G (Geodesic discrepancy)*, *d_ULS (Unweighted Least Squares discrepancy)* serta nilai Chi-Square.

Menurut Hu & Bentler (1999), sebuah model dapat dianggap memenuhi kriteria kecocokan atau fit apabila nilai SRMR di bawah batas 0,10. Sementara itu, nilai d_ULS dan d_G akan dikaji berdasarkan nilai yang diperoleh dari hasil estimasi; secara umum, dikatakan fit jika nilai-nilainya berada di atas 0,05. Jika menggunakan parameter *Chi-Square*, maka interpretasinya dilakukan dengan membandingkan nilai *Chi-Square* statistik yang dihasilkan dari model dengan nilai *Chi-Square* tabel. Apabila nilai statistik yang diperoleh lebih tinggi dibandingkan nilai kritis dari tabel, maka model tersebut dapat dinyatakan memiliki tingkat kesesuaian (fit) terhadap data.

Selain itu, Normal Fit Index (NFI) juga menjadi acuan dalam pengujian ini. Indeks ini memiliki rentang nilai 0 hingga 1, dan semakin mendekati angka 1, maka semakin tinggi tingkat kesesuaian model terhadap data empiris, yang berarti model dinilai semakin baik (Ringle et al., 2022). Detail mengenai parameter pengujian dan aturan bakunya (*rule of thumb*) dapat dilihat secara lebih rinci pada tabel 14 yang menyajikan seluruh tolok ukur kecocokan model dalam penelitian ini.

Tabel 14. Parameter Pengujian Fit Model

Parameter	Rule of thumb	Estimated model	Ket
SRMR	< 0,10	0.077	Fit
NFI	Model semakin baik apabila nilai semakin mendekati 1	0.712	Fit
d_G	> 0,05	2.623	Fit
d_ULS	> 0,05	2.09	Fit
Chi-square	X ² statistik > X ² tabel (Nilai X ² tabel dengan @ 0,05 dan df 25 adalah 37,625)	996.387	Fit

Sumber: Diolah dari Data Primer

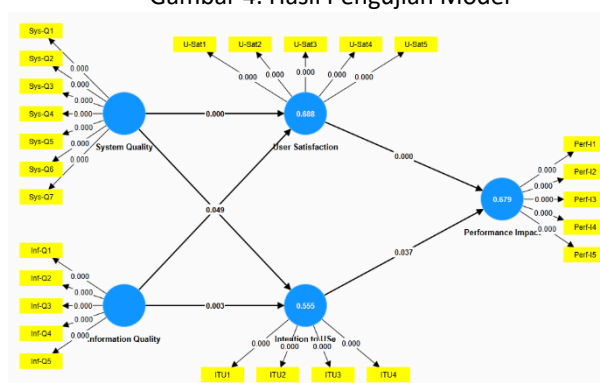
Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam studi ini dilakukan untuk menilai ada tidaknya hubungan yang signifikan secara statistik antara variabel eksogen dan endogen dalam model yang dibangun. Evaluasi signifikansi hubungan dilakukan dengan merujuk nilai p-value, t-statistic serta hasil analisis jalur.

Penggunaan tingkat signifikansi 5% (0,05) maka, hipotesis dinyatakan didukung apabila p-value < 0,05 atau nilai t-statistik > 1,96. Selain itu, arah hubungan juga diperhatikan, di mana koefisien jalur yang bernilai positif menunjukkan bahwa relasi antar variabel bersifat searah dan mendukung hipotesis yang telah ditetapkan.

Visualisasi hasil pengujian hipotesis ditampilkan pada Gambar 4.

Gambar 4. Hasil Pengujian Model



Sementara itu, data numerik yang lebih terperinci mengenai hasil analisis jalur, termasuk nilai koefisien, p-value, dan t-statistik untuk setiap hipotesis, disajikan secara lengkap dalam Tabel 15.

Tabel 15. Nilai path coefficients, p-value dan t-statistik

	Original sample (O)	T-stat	P-values
SysQ -> USat	0.562	3.676	0.000*
SysQ -> ITU	0.301	1.703	0.089***
InfQ -> USat	0.306	1.967	0.049**
InfQ -> ITU	0.481	2.968	0.003*
USat -> Perf	0.594	4.369	0.000*
ITU -> Perf	0.276	2.091	0.037**

*Signifikan @0.01; **signifikan @0.05; ***signifikan @0.1 (Sumber: Diolah dari Data Primer)

Hubungan *System Quality* (Sys-Q) dengan *User Satisfaction* (U-Sat)

Hipotesis pertama (H1) dalam studi ini menyatakan adanya hubungan antara *system quality* (Sys-Q) terhadap *user satisfaction* (U-Sat). Berdasarkan Tabel 15, diketahui bahwa koefisien jalur dari variabel Sys-Q ke U-Sat memiliki nilai sebesar 0,562 dengan arah positif. Hal ini menandakan bahwa peningkatan dalam *system quality* diikuti oleh peningkatan *user satisfaction*. Selain itu, nilai p-value yang diperoleh sebesar 0,000, di jauh bawah 0,05 (batas signifikansi), sehingga menunjukkan hubungan tersebut signifikan secara statistik. Nilai t-statistik yang mencapai angka 3,662 juga melampaui nilai kritis 1,96, yang merupakan ambang batas pada tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan ketiga indikator statistik tersebut—koefisien jalur, p-value, dan t-statistik—dapat disimpulkan bahwa *system quality* (Sys-Q) mempunyai hubungan atau pengaruh secara positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* (U-Sat). Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini dinyatakan terbukti dan diterima.

Koefisien jalur yang bernilai positif menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang searah antara persepsi terhadap kualitas sistem dengan tingkat kepuasan pengguna. Dengan kata lain, apabila pengguna menilai bahwa kualitas sistem dalam Knowledge Management System (KMS) tinggi dalam hal kemudahan penggunaan, (*easy to use*), *user-friendly*, *easy to learn* dan lainnya maka tingkat kepuasan mereka terhadap penggunaan sistem tersebut juga akan meningkat. Sebaliknya, apabila kualitas sistem dianggap rendah, maka akan berdampak pada menurunnya kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Berdasarkan penjabaran ini, dapat dinyatakan bahwa secara umum para pengguna KMS dalam studi ini memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas sistem yang mereka gunakan.

Temuan dalam penelitian ini memberikan dukungan empiris terhadap teori yang dikembangkan dalam kerangka D&M ISSM, yang menekankan bahwa kualitas sistem (Sys-Q) merupakan salah satu elemen kunci yang secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan (U-Sat) pengguna terhadap sistem. Artinya, semakin baik kualitas sistem (Sys-Q) yang digunakan, maka semakin besar kemungkinan pengguna merasa puas dalam mengakses dan memanfaatkan sistem tersebut. Hasil ini juga selaras dengan berbagai penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Vijai (2018), Mosha et al. (2019), Lee & Jeon (2020), Hussein & Hilmi (2021) dan Satyadarma & Syamsudin (2023). . Studi-studi tersebut menunjukkan bahwa *system quality* (Sys-Q) memiliki hubungan atau pengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* (U-Sat) atau kepuasan pengguna, hasil ini memperkuat kesimpulan bahwa peningkatan pada aspek teknis dan fungsional sistem akan berdampak langsung pada pengalaman positif pengguna.

Hubungan *System Quality* (Sys-Q) dengan *Intention to Use* (ITU)

Hipotesis kedua (H2) dalam studi ini menyatakan adanya dugaan hubungan antara *system quality* (Sys-Q) dengan *intention to use* (ITU). Merujuk pada data yang disajikan dalam Tabel 15 dapat kita ketahui, bahwa nilai koefisien jalur dari *system quality* (Sys-Q) ke *intention to use* (ITU) sebesar 0,031, yang mengindikasikan adanya arah hubungan positif, meskipun sangat lemah. Akan tetapi, nilai p-value yang dihasilkan sebesar 0,089 melebihi ambang batas signifikansi yang secara umum digunakan, yaitu 0,05. Di samping itu, nilai t-statistic yang diperoleh adalah 1,703, juga berada di dfibawah nilai kritis 1,96 yang digunakan sebagai acuan pada tingkat signifikansi 5%. Oleh karenanya dapat disimpulkan bahwa hubungan antara *system quality* (Sys-Q) dengan *intention to use* (ITU) untuk memanfaatkan KMS tidak mencapai tingkat signifikansi statistik yang diperlukan. Oleh karena itu, hipotesis kedua (H2) tidak mendapatkan dukungan dari data empiris dalam penelitian ini, sehingga dinyatakan tidak terbukti atau tidak dapat diterima.

Namun, apabila analisis dilakukan dengan mengadopsi tingkat signifikansi yang lebih longgar, yaitu 0,10, maka hasilnya berbeda. Dalam konteks ini, nilai p-value sebesar 0,089 sudah berada dalam ambang batas 0,10, dan nilai t-statistic sebesar 1,703 sudah melampaui nilai kritis sebesar 1,645. Maka dari itu, jika menggunakan tingkat signifikansi 10%, hipotesis ini dapat dianggap diterima, artinya terdapat hubungan yang lemah antara *system quality* (Sys-Q) dan *intention to use* (ITU).

Koefisien jalur yang positif mencerminkan bahwa arah hubungan antara persepsi terhadap kualitas system (Sys-Q) dengan minat atau niat untuk menggunakan sistem (ITU) bersifat searah. Ini berarti bahwa semakin baik persepsi pengguna terhadap kualitas KMS dalam hal kemudahan penggunaan, (*easy to use*), *user-friendly*, *easy to learn* dan lainnya maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk terus menggunakan atau berniat menggunakan sistem

tersebut. Sebaliknya, persepsi yang buruk terhadap kualitas sistem akan berdampak pada penurunan niat penggunaan sistem di masa mendatang. Meskipun demikian, pada tingkat signifikansi 0,05, efek tersebut tidak cukup signifikan secara statistik.

Temuan ini sejalan dengan hasil riset sebelumnya seperti riset dari Mosha et al. (2019) dan Seta et al. (2018), yang menunjukkan bahwa *system quality* dapat memengaruhi *intention to use*, meskipun dalam konteks tertentu pengaruh tersebut mungkin tidak selalu kuat (lemah) atau signifikan tergantung pada karakteristik pengguna dan konteks penerapan sistem. Berdasarkan data statistik deskriptif juga diperoleh informasi bahwa nilai rata-rata respon yang dihasilkan pada variabel ini merupakan nilai terkecil jika dibandingkan dengan rata-rata nilai variabel yang lain, hal ini mengindikasikan persepsi minat atau keinginan dalam menggunakan KMS tidak sekuat atau setinggi persepsi pengguna mengenai kepuasan dalam penggunaan KMS. Faktor lain yang bisa menjadi penyebab tidak signifikannya hubungan antara *system quality* (Sys-Q) dengan *intention to use* (ITU) yaitu responden menganggap sistem sudah memenuhi standar minimum atau sudah baik, sehingga tidak menjadi faktor pembeda dalam minat atau niat mereka dalam menggunakan sistem. Hal lain yang bisa menjadi faktor hubungan tidak kuat atau tidak signifikan yaitu adanya variabel lain yang lebih dominan.

Hubungan *Information Quality* (Inf-Q) terhadap *User Satisfaction* (U-Sat)

Hipotesis ketiga (H3) dalam studi ini mengajukan bahwa terdapat hubungan antara *information quality* (Inf-Q) dengan *user satisfaction* (U-Sat). Berdasar data Tabel 15, diperoleh nilai koefisien jalur yang menunjukkan hubungan positif sebesar 0,306 antara variabel *information quality* (Inf-Q) dengan *user satisfaction* (U-Sat). Ini mengindikasikan bahwa *user satisfaction* (U-Sat) akan semakin tinggi jika *information quality* (Inf-Q) yang dihasilkan oleh sistem juga semakin tinggi atau baik. Selain itu, nilai p-value yang diperoleh sebesar 0,049—lebih rendah jika dibanding dengan ambang atau batas signifikansi 0,05—menunjukkan bahwa hubungan atau pengaruh tersebut signifikan secara statistik. Nilai t-statistic sebesar 1,967 juga sedikit melampaui nilai kritis 1,96 yang digunakan pada tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan parameter-parameter statistik tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi yang disediakan oleh *Knowledge Management System* (KMS) berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, hipotesis ketiga (H3) dapat dinyatakan diterima atau terbukti secara empiris dalam konteks penelitian ini.

Nilai koefisien jalur yang positif mencerminkan adanya hubungan yang searah antara persepsi pengguna terhadap kualitas informasi dan tingkat kepuasan mereka dalam menggunakan sistem. Dengan kata lain, ketika pengguna menilai bahwa informasi yang disediakan oleh sistem—seperti materi yang relevan, mudah dipahami, sesuai dengan kebutuhan, mutakhir, serta akurat—memiliki kualitas yang tinggi, maka tingkat kepuasan mereka terhadap sistem juga cenderung meningkat. Sebaliknya, apabila informasi yang diterima dianggap kurang memenuhi harapan, misalnya tidak relevan, sulit dipahami, atau sudah usang, maka kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut kemungkinan besar akan menurun.

Temuan ini mendukung model teoretis D&M ISSM, yang menempatkan *information quality* (Inf-Q) sebagai salah satu elemen utama yang memengaruhi *user satisfaction* (U-Sat) atau kepuasan pengguna sistem. Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan berbagai studi sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Vijai (2018), Hussein & Hilmi (2021) serta Ohliati & Abbas (2019) yang menunjukkan bahwa *information quality* (Inf-Q) memiliki dampak positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* (U-Sat) dalam konteks penerapan sistem informasi.

Hubungan *Information Quality* (Inf-Q) dengan *Intention to Use* (ITU)

Hipotesis keempat (H4) dalam riset ini mengemukakan bahwa *information quality* (Inf-Q) mempunyai hubungan dengan *intention to use* (ITU). Merujuk Tabel 15, dapat diketahui nilai koefisien jalur antara variabel *information quality* (Inf-Q) dengan *intention to use* (ITU) adalah sebesar 0,481, dengan arah hubungan yang positif. Artinya, semakin tinggi persepsi pengguna terhadap *information quality* (Inf-Q) atau kualitas informasi yang disediakan oleh sistem—seperti keakuratan, relevansi, kemudahan pemahaman, dan keterkinian—maka semakin besar pula kecenderungan mereka untuk berniat menggunakan (ITU) sistem tersebut di masa mendatang. Lebih lanjut, nilai p-value sebesar 0,003 yang diperoleh dari hasil analisis berada di bawah ambang batas signifikansi sebesar 0,05, yang menandakan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut signifikan secara statistik. Hal ini juga diperkuat oleh nilai t-statistic sebesar 2,968, yang melampaui nilai kritis 1,96 untuk tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan bukti-bukti statistik tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan atau pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas informasi (Inf-Q) dan niat untuk menggunakan sistem (ITU). Oleh karenanya, hipotesis keempat (H4) terbukti dan diterima dalam konteks studi ini.

Koefisien yang positif mengisyaratkan adanya hubungan searah antara persepsi terhadap kualitas informasi dalam sistem manajemen pengetahuan (KMS) dan keinginan pengguna untuk memanfaatkan sistem tersebut. Artinya, semakin besar kualitas informasi (Inf-Q) yang dirasakan (misalnya informasi atau materi sesuai dengan kebutuhan, mudah dipahami, relevan, memberikan informasi atau materi yang update, dan akurat), maka semakin kuat pula intensi pengguna (ITU) untuk menggunakan KMS. Sebaliknya, persepsi terhadap kualitas informasi yang rendah akan cenderung menurunkan niat penggunaan.

Temuan ini sejalan dengan D&M ISSM yang menegaskan bahwa *information quality* (Inf-Q) mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan *intention to use* (ITU). Temuan ini sejalan dengan hasil riset yang dilakukan oleh Yakubu & Dasuki (2018) dan Ramanudin et al. (2021) yang sama-sama mengidentifikasi bahwa kualitas informasi (Inf-Q) mempunyai hubungan positif atau memberikan dampak positif dan signifikan terhadap niat untuk menggunakan sistem (ITU), dalam berbagai konteks penerapan sistem.

Hubungan *User Satisfaction* (U-Sat) dengan *Performance Impact* (Perf-I)

Hipotesis kelima (H5) dalam studi ini menyatakan bahwa terdapat hubungan *user satisfaction* (U-Sat) dengan *performance impact* (Perf-I). Berdasarkan data pada Tabel 15, ditemukan bahwa koefisien jalur antara variabel *user satisfaction* (U-Sat) dengan *performance impact* (Perf-I) adalah sebesar 0,594, dengan arah hubungan yang searah atau positif. Hal ini mengindikasikan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut cukup kuat. Selain itu, nilai p-value sebesar 0,000 berada di bawah batas signifikansi yaitu 0,05, artinya hubungan tersebut signifikan secara statistik. Nilai t-statistic sebesar 4,369 juga berada di atas nilai kritis sebesar 1,96, yang umumnya digunakan sebagai acuan untuk menguji signifikansi pada tingkat kepercayaan 95% (signifikasi 5%). Berdasarkan ketiga indikator statistik tersebut—p-value dan t-statistic, serta koefisien jalur—dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna (U-Sat) mempunyai hubungan positif atau pengaruh positif dan signifikan dengan *performance impact* (Perf-I). Oleh karena itu, hipotesis kelima (H5) dalam studi ini dinyatakan terbukti dan dapat diterima. Temuan ini menyiratkan bahwa tingkat kepuasan yang tinggi terhadap sistem manajemen pengetahuan (KMS) secara langsung berkorelasi dengan meningkatnya kinerja atau dampak yang dirasakan oleh pengguna. Dengan kata lain, ketika pengguna merasa puas terhadap layanan dan fungsi dari KMS sebagai sarana berbagi pengetahuan, maka dampak positif terhadap kinerja pengguna pun cenderung meningkat. Sebaliknya, kepuasan yang rendah akan berkontribusi pada menurunnya *Performance Impact*.

Hasil ini mendukung kerangka teoritis dari D&M ISSM yang menegaskan adanya hubungan antara *user satisfaction* dengan *net benefit* atau *performance impact* (Perf-I). Temuan ini turut memperkuat hasil studi sebelumnya yang dilakukan oleh Lee & Jeon (2020), Mosha et al. (2019), Seta et al. (2018) dan Aldholay et al. (2018), yang secara umum menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna (U-Sat) berkontribusi secara signifikan dan positif terhadap peningkatan manfaat atau kinerja yang diperoleh (Perf-I) melalui pemanfaatan sistem.

Hubungan *Intention to Use* (ITU) dengan *Performance Impact* (Perf-I)

Hipotesis keenam (H6) dalam studi ini menyatakan bahwa *intention to use* (ITU) memiliki hubungan dengan *performance impact* (Perf-I) yang dirasakan oleh pengguna. Merujuk pada data Tabel 15, ditemukan bahwa nilai koefisien jalur dari *intention to use* (ITU) ke *performance impact* (Perf-I) adalah sebesar 0,276 dan menunjukkan arah hubungan positif. Nilai p-value yang diperoleh sebesar 0,037 lebih kecil dari ambang batas signifikansi sebesar 0,05, yang menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut signifikan secara statistik. Selain itu, nilai t-statistic sebesar 2,091 melampaui nilai kritis 1,96 yang biasanya digunakan dalam pengujian hipotesis pada tingkat signifikansi 5%. Berdasarkan indikator statistik ini—yakni nilai p-value dan t-statistic—dapat disimpulkan bahwa niat untuk menggunakan (ITU) sistem manajemen pengetahuan (KMS) mempunyai hubungan positif atau pengaruh positif dan signifikan dengan *performance impact* (Perf-I) atau dampak kinerja. Oleh karena itu, hipotesis keenam (H6) dinyatakan terbukti dan dapat diterima secara empiris dalam konteks studi ini.

Makna dari temuan ini adalah bahwa semakin besar niat atau dorongan pengguna untuk menggunakan KMS, maka semakin tinggi pula kontribusi sistem tersebut terhadap peningkatan kinerja pengguna. Sebaliknya, jika niat untuk menggunakan rendah, maka dampaknya terhadap kinerja pun akan cenderung lemah.

Hasil studi ini sejalan dengan model konseptual D&M ISSM, yang menyatakan bahwa *intention to use* (ITU) berperan penting dalam memengaruhi *net benefit* atau hasil kinerja yang diperoleh dari implementasi sistem informasi. Temuan ini sejalan dengan hasil studi yang dilakukan penelitian Wang & Lai (2014) serta Mosha et al. (2019), yang mengindikasikan bahwa *intention to use* (ITU) memiliki pengaruh positif terhadap manfaat akhir yang diperoleh pengguna, khususnya dalam konteks *Performance Impact* (Perf-I).

Hubungan Mediasi *User Satisfaction* (U-Sat) dan *Intention to Use* (ITU).

Berdasarkan data yang diperoleh dan analisis data yang ditampilkan pada Tabel 16 terkait uji mediasi, dapat disimpulkan bahwa variabel *user satisfaction* (U-Sat) berperan sebagai mediator penuh (*full mediation*) dalam hubungan antara *system quality* (Sys-Q) dengan *performance impact* (Perf-I). Hal ini terlihat dari hubungan langsung yang memperoleh hasil tidak cukup signifikan pada tingkat signifikansi 0,05, sementara hubungan tidak langsung melalui *user satisfaction* (U-Sat) signifikan. Sementara itu, tidak ditemukan efek mediasi pada hubungan lainnya, yaitu antara *system quality* (Sys-Q) terhadap *performance impact* (Perf-I) melalui *intention to use* (ITU), *information quality* (Inf-Q) dengan *performance impact* (Perf-I) melalui *user satisfaction* (U-Sat), dan *information quality* (Inf-Q) terhadap *performance impact* (Perf-I) melalui *intention to use* (ITU).

Tabel 16. Hasil Hubungan Langsung dan Hubungan Tidak Langsung

Hubungan	p-value
SysQ -> IPer	0,833
SysQ -> Usat -> IPer	0,003
SysQ -> ITU -> IPer	0,228
InfQ --> IPer	0,012
InfQ --> Usat --> IPer	0,095
InfQ --> ITU --> IPer	0,124

Sumber: Diolah dari Data Primer

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Studi atau riset ini bertujuan untuk mengevaluasi pemanfaatan sistem manajemen pengetahuan (KMS) yang dapat diakses melalui tautan <https://klc2.kemenkeu.go.id/kms/>, sebagai platform pusat informasi khususnya di bidang keuangan negara. Studi ini menggunakan model keberhasilan sistem informasi D&M yang telah disesuaikan. Evaluasi implementasi KMS dianalisis melalui enam hipotesis utama.

Berdasarkan hasil studi/riset yang dilakukan, ditemukan bahwa kualitas sistem (*Sys-Q*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*U-Sat*), namun tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan (*ITU*) pada tingkat signifikansi 0,05. Sebaliknya, kualitas informasi (*Inf-Q*) terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kedua variabel tersebut, yaitu kepuasan pengguna (*U-Sat*) dan niat untuk terus menggunakan sistem (*ITU*). Selain itu, baik kepuasan pengguna (*U-Sat*) maupun niat penggunaan berkelanjutan (*ITU*) berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap dampak kinerja (*Perf-I*). Secara keseluruhan, implementasi KMS telah berjalan dengan cukup baik. Meskipun demikian, diperlukan perbaikan lebih lanjut, terutama dalam meningkatkan minat berkelanjutan pengguna terhadap penggunaan KMS, mengingat variabel tersebut belum menunjukkan pengaruh yang signifikan pada taraf signifikansi 0,05.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian yang telah dilakukan, beberapa saran yang dapat dipertimbangkan dalam implementasi KMS yaitu pertama, pengelola KMS disarankan untuk lebih memperhatikan kualitas informasi yang tersedia dalam sistem, seperti menambah ragam topik materi, mengevaluasi konten yang sudah tidak relevan, serta memperbarui isi materi sesuai kebutuhan terkini. Dalam aspek kualitas sistem, disarankan agar dilakukan peningkatan terhadap kemudahan penggunaan fitur pencarian, mengingat masih adanya keluhan dari pengguna terkait keterbatasan dalam menemukan informasi. Selain itu, peningkatan kualitas jaringan dan *interface* khususnya bagi pengguna perangkat *mobile*, juga perlu diperhatikan karena masih ditemukan ketidaksesuaian tampilan.

Kedua, untuk penelitian mendatang, diharapkan ruang lingkup kajian tidak hanya terbatas pada dampak terhadap kinerja individu, tetapi juga mencakup dampak pada kinerja organisasi secara keseluruhan. Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk menggali temuan lebih dalam melalui pendekatan kualitatif atau gabungan antara kuantitatif dan kualitatif, karena keterbatasan pada metode kuantitatif seperti kurang mendalam dalam menggali informasi, serta terbatas pada apa yang bisa diukur. Penelitian berikutnya juga diharapkan dapat menambah variabel baru ataupun menggunakan model yang lain. Peningkatan jumlah sampel juga perlu dilakukan, dengan melibatkan seluruh pengguna KMS, termasuk dari unit pengelola, serta pengguna diluar kemenkeu dan menggunakan teknik sampling yang lebih merepresentasikan keseluruhan populasi pengguna.

6. IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

6.1. Implikasi Teoritis

Implikasi dari penelitian ini terletak pada kontribusinya dalam memperluas dan memperkaya kajian literatur terkait evaluasi implementasi sistem informasi, khususnya dalam konteks sektor publik. Melalui pendekatan empiris, riset atau studi ini berhasil menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel dalam D&M ISSM yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean. Hubungan tersebut terbukti valid pada tingkat signifikansi 0,05, yang berarti secara statistik dapat diandalkan sebagai dasar pengambilan kesimpulan, adapun satu hubungan valid pada signifikansi 0,1. Temuan ini tidak hanya memberikan bukti empiris yang mendukung validitas model tersebut dalam menilai KMS, tetapi juga memperkuat pemahaman bahwa model ini dapat diterapkan secara efektif di lingkungan sektor publik maupun sektor privat. Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan landasan teoritis yang lebih kuat bagi peneliti dan praktisi di bidang sistem informasi untuk mengembangkan evaluasi implementasi KMS yang lebih komprehensif dan kontekstual di instansi pemerintah atau organisasi publik lainnya.

6.2. Implikasi Praktis

Pengelola KMS hendaknya memperhatikan mengenai peningkatan kualitas informasi dengan melakukan evaluasi berkelanjutan misalnya materi yang ada, apakah terdapat materi yang sudah tidak relevan dengan praktik yang berlaku agar bisa segera dilakukan update materi. Dalam meningkatkan intensi penggunaan, pengelola dapat melakukan promosi aktif melalui sosial media serta memberikan reward bagi pengguna aktif.

6.3. Keterbatasan Penelitian

Studi ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu diperhatikan dan diharapkan dapat menjadi acuan untuk pengembangan penelitian di masa mendatang. Salah satu keterbatasan utama terletak pada ruang lingkup kajian yang hanya difokuskan pada dampak terhadap individu, khususnya dalam variabel *Performance Impact* (Perf) yang merepresentasikan kinerja pengguna sistem. Selain itu, sudut pandang yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada perspektif pengguna di luar unit pengembang, sehingga belum mencakup pandangan dari pihak internal yang turut membangun atau mengelola sistem. Keterbatasan lainnya adalah penggunaan teknik *non-probability sampling* dalam pengambilan sampel, yang mengakibatkan variasi tingkat respons antar unit atau instansi pengguna KMS serta representasi sampel terhadap keseluruhan populasi relatif kecil.

DAFTAR PUSTAKA

- Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues. *MIS Quarterly*, 107–136. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/3250961>
- Aldholay, A., Isaac, O., Abdullah, Z., Abdulsalam, R., & Al-Shibami, A. H. (2018). An Extension of Delone and McLean IS Success Model with Self-Efficacy: Online Learning Usage in Yemen. *The International Journal of Information and Learning Technology*.
- Anggraini, R., & Rahmah, G. M. (2021). Pengaruh Proses Penerapan Knowledge Management System Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Marketing Laboratorium Pt. Xyz. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 19(1), 47–54. <https://doi.org/https://doi.org/10.52330/jtm.v19i1.17>
- AR, M. I., & Azwar, A. (2024). Analisis Kesuksesan Implementasi Modul Approweb Menu CRM: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone. *INFO ARTHA*, 8(2), 54–75.
- Budiardjo, E. K., Pamenan, G., Hidayanto, A. N., & Cofriyanti, E. (2017). The Impact of Knowledge Management System Quality on the Usage Continuity and Recommendation Intention. *Knowledge Management & E-Learning*, 9(2), 200. <https://doi.org/https://doi.org/10.34105/j.kmel.2017.09.012>
- Cham, T.-H., Huei Cham, T., Mee Lim, Y., Liat Cheng, B., & Heang Lee, T. (2016). *An Empirical Study on the Determinants of Knowledge Management Systems Success - Evidence from the Banking Industry of Malaysia*. <https://doi.org/10.1108/VJIKMS-03-2014-0021>
- Chang, C.-H., & Yang-Ching, Y. (2019). An Empirical Investigation of Knowledge Management Strategy and Information Technology Strategy on Performance. *Asian Social Science*, 15, 44. <https://doi.org/10.5539/ass.v15n5p44>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <http://dx.doi.org/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. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Fakhrudin, A. M., Putri, L. O., Sudirman, P., Annisa, R. N., & As, R. K. B. (2022). Efektivitas LMS (Learning Management System) untuk Mengelola Pembelajaran Jarak Jauh pada Satuan Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 10026–10033.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2016). Partial Least Squares Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPLS 5.0. *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Gold, A. H., Malhotra, A., & Segars, A. H. (2001). Knowledge Management: An Organizational Capabilities Perspective. *Journal of Management Information Systems*, 18(1), 185–214. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/07421222.2001.11045669>
- Hair Jr, J. F., M.Hult, G. T., M.Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*.
- Haryono, S. (2017). Metode SEM untuk Penelitian Manajemen AMOS Lisrel PLS. In *Jakarta: Luxima Metro Media*. Luxima Metro Media.
- Hidayat, R. T., Hadi, M., & Johantri, B. (2024). Analisis Pengaruh Learning Management System terhadap Kepuasan dan Kinerja Pengguna dengan Pendekatan Delone and Mclane Model. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 13(2), 1519–1529.
- Hu, L., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1–55.
- Huang, Y.-M., Pu, Y.-H., Chen, T.-S., & Chiu, P.-S. (2015). Development and Evaluation of the Mobile Library Service System Success Model: A Case Study of Taiwan. *The Electronic Library*. <https://doi.org/10.1108/EL-06-2014-0094>
- Hussein, L. A., & Hilmi, M. F. (2021). The Influence of Convenience on the Usage of Learning Management System. *Electronic Journal of E-Learning*, 19(6), pp504–515. <https://doi.org/10.34190/ejel.19.6.2493>
- Ibrahim M, K., Indra S, D., Ichsan, M., Choirunnisa, W., & Haryadi, G. (2018). Measuring Successful Implementation of Knowledge Management System: A Case Study on Ministry of Finance of the Republic of Indonesia. *2018 6th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*, 1–6. <https://doi.org/10.1109/CITSM.2018.8674327>
- Jogiyanto. (2007a). Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi. *Yogyakarta: Andi*.
- Jogiyanto, H. M. (2007b). Sistem Informasi Keperilakuan. *Yogyakarta: Andi Offset*.
- Jogiyanto, H. M., & Abdillah, W. (2015). Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis. *Yogyakarta: Andi*.
- Kianto, A., Vanhala, M., & Heilmann, P. (2016). The Impact of Knowledge Management on Job Satisfaction. *Journal of Knowledge Management*, 20(4), 621–636. <https://doi.org/10.1108/JKM-10-2015-0398>
- Kock, N. (2020). Harman's Single Factor Test in PLS-SEM: Checking for Common Method Bias. *Data Analysis Perspectives Journal*, 2(2), 1–6.

- Kulkarni, U. R., Sury, R., & Freeze, R. (2006). A Knowledge Management Success Model: Theoretical Development and Empirical Validation. *Journal of Management Information Systems*, 23(3), 309–347. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222230311>
- Kuo, R., & Lee, G. (2009). KMS Adoption: The Effects of Information Quality. *Management Decision*.
- Lee, E. Y., & Jeon, Y. J. J. (2020). The Difference of User Satisfaction and Net Benefit of a Mobile Learning Management System According to Self-Directed Learning: An Investigation of Cyber University Students in Hospitality. *Sustainability* 2020, Vol. 12, Page 2672, 12(7), 2672. <https://doi.org/10.3390/SU12072672>
- Liliana, L. (2010). Knowledge Management dan Kegagalannya. *Konferensi Nasional Sistem & Informatika*, 278–284.
- Livari, J. (2005). An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success. *ACM SIGMIS Database: The DATABASE for Advances in Information Systems*, 36(2), 8–27. <http://dx.doi.org/10.1145/1066149.1066152>
- Lwoga, E. (2014). Critical Success Factors for Adoption of Web-Based Learning Management Systems in Tanzania. *International Journal of Education and Development Using ICT*, 10(1).
- Mardiana, S., Tjakraatmadja, J. H., & Aprianingsih, A. (2015). Validating the Conceptual Model for Predicting Intention to Use as Part of Information System Success Model: The Case of an Indonesian Government Agency. *Procedia Computer Science*, 72, 353–360.
- Mohammadi, H. (2015). Investigating Users' Perspectives on E-Learning: An Integration of TAM and IS Success Model. *Computers in Human Behavior*, 45, 359–374. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.07.044>
- Mosha, N. F., Ngulube, P., & Lwoga, E. T. (2019). *Antecedents for the Utilisation of Web 2.0 Tools for Knowledge Management Practices in Academic Libraries of Tanzania*.
- Mtebe, J. S., & Raphael, C. (2018). Key Factors in Learners' Satisfaction with the E-Learning System at the University of Dar es Salaam, Tanzania. *Australasian Journal of Educational Technology*, 34(4).
- Muqtadiroh, F. A., Nisafani, A. S., & Alyosa, M. W. (2019). Analisis Niat Penggunaan Knowledge Management System pada Perusahaan Pupuk di Indonesia. *Jurnal Teknosains*, 9(1), 44–56.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2006). *Management Information Systems* (Vol. 6). McGraw-Hill Irwin.
- Ohliati, J., & Abbas, B. S. (2019). Measuring Students Satisfaction in Using Learning Management System. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, 14(4). <https://doi.org/10.3991/ijet.v14i04.9427>
- Oktavianti, E. (2015). Tingkat Kesiapan Implementasi Knowledge Management pada Politeknik Negeri Sriwijaya. *Masyarakat Telematika Dan Informasi*, 6(1), 69–84.
- Rahadi, D. R. (2023). *Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Model (PLS-SEM)* (Pertama). Lentera Ilmu Madani.
- Ramanudin, E., Budiarto, A., Widiyanto, T., & Riana, D. (2021). Kajian Keberhasilan Sistem Informasi Learning Management System ESQ Business School. *JURNAL MANAJEMEN*, 13(2), 297–304.
- Ringle, Christian M, Wende, Sven, Becker, & Jan-Michael. (2022). *Model Fit*. <https://www.smartpls.com/documentation/algorithms-and-techniques/model-fit/>.
- Ruzaif Adli, M., Norehan, D., & Wan Abdul Malik, W. A. (2008). *Knowledge Management Systems (KMS) for Libraries: The Implementation Strategy and Development Issues for Management*.
- Sabri, A. (2014). Applying DeLone and McLean IS Success Model on Sociotechno Knowledge Management System. *International Journal of Computer Science Issues (IJCSI)*, 11(6), 160.
- Satyadarma, M. F., & Syamsudin, S. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna E-Learning di Perguruan Tinggi. *Bulletin of Educational Management and Innovation*, 1(1), 37–50. <https://doi.org/https://doi.org/10.56587/bemi.v1i1.72>
- Seddon, P. B. (1997). A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success. *Information Systems Research*, 8(3), 240–253.
- Seta, H. B., Wati, T., Muliawati, A., & Hidayanto, A. N. (2018). E-Learning Success Model: An Extension of DeLone & McLean IS Success Model. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Informatics (IJEI)*, 6(3), 281–291.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2013). Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0. Yogyakarta: Andi.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2020). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis* (Edisi 2). Penerbit ANDI.
- Supomo, B., & Indriyanto, N. (2009). Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Syahrizal, A., Sensuse, D. I., Ashshidhiqi, G. B. H., Baroto, K. W. A., Rizki, M. F. D., & Primadi, R. E. (2019). Factors affecting knowledge management system implementation in development planning agency of southern sumatera province. *2018 International Conference on Advanced Computer Science and Information Systems, ICACSIS 2018*, 107–112. <https://doi.org/10.1109/ICACSIS.2018.8618197>
- Thongsri, N., Shen, L., & Bao, Y. (2019). Investigating Factors Affecting Learner's Perception toward Online Learning: Evidence from ClassStart Application in Thailand. *Behaviour & Information Technology*, 38(12), 1243–1258. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/0144929X.2019.1581259>
- Thumiki, V. R. R., & Jurcic, A. (2021). Impact of COVID-19 Crisis on Knowledge Management Practices in Sultanate of Oman. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 19(3), pp213-225.

- Turban, E., Leidner, D., Mclean, E., & Wetherbe, J. (2008). *Information Technology for Management*. John Wiley & Sons.
- Urbach, N., & Muller, B. (2012). The Updated DeLone and McLean Model of Information Systems Success. In *Information systems theory* (pp. 1–18). Springer. http://dx.doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2_1
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Vijai, J. P. (2018). Examining the Relationship between System Quality, Knowledge Quality and User Satisfaction in the Success of Knowledge Management System: an Empirical Study. *International Journal of Knowledge Management Studies*, 9(3), 203–221. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1504/IJKMS.2018.10015435>
- Wang, W.-T., & Lai, Y.-J. (2014). Examining the Adoption of KMS in Organizations from an Integrated Perspective of Technology, Individual, and Organization. *Computers in Human Behavior*, 38, 55–67. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.05.013>
- Wang, W.-T., & Wang, C.-C. (2009). An Empirical Study of Instructor Adoption of Web-Based Learning Systems. *Computers & Education*, 53(3), 761–774. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2009.02.021>
- Wiyono, B. (2020). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif*. UPP STIM YKPN.
- Wu, J.-H., & Wang, Y.-M. (2006). Measuring KMS Success: A Respecification of the DeLone and McLean's Model. *Information & Management*, 43(6), 728–739. <https://doi.org/10.1016/j.im.2006.05.002>
- Yakubu, M. N., & Dasuki, S. I. (2018). Assessing eLearning Systems Success in Nigeria: An Application of the DeLone and McLean Information Systems Success Model. *Journal of Information Technology Education: Research*, 17, 183–203. <http://dx.doi.org/10.28945/4077>
- Zack, M., McKeen, J., & Singh, S. (2009). Knowledge Management and Organizational Performance: An Exploratory Analysis. *Journal of Knowledge Management*, 13(6), 392–409. <https://doi.org/10.1108/13673270910997088>
- Zaineldeen, S., Hongbo, L., & Koffi, A. L. (2020). Review of The DeLone and McLean Model of Information Systems Success' Background and it's An application in The Education Setting, and Association Linking with Technology Acceptance Model. *International Journal of Research in Social Sciences*, 10(09), 27–42.
- Zmud, R. W. (1979). Individual differences and MIS success: A review of the empirical literature. *Management Science*, 25(10), 966–979.

Lampiran Instrumen Variabel Penelitian

Variabel	Instrumen	Sumber
System Quality (Sys-Q)	KMS mudah digunakan (easy to use)	Yakubu & Dasuki (2018), Seta et al. (2018), Wu & Wang (2006)
	KMS mudah dipelajari penggunaannya (easy to learn)	Mtebe & Raphael (2018)
	Tampilan dan fitur KMS ramah untuk digunakan (user friendly)	Hussein & Hilmi (2021), Wu & Wang (2006)
	KMS dapat digunakan secara fleksibel pada berbagai perangkat (PC, Laptop, Tablet, HP, dll)	Hussein & Hilmi (2021)
	KMS mudah untuk diakses (easily to access)	Hussein & Hilmi (2021)
	KMS mampu merespon dengan cepat instruksi yang diberikan	Yakubu & Dasuki (2018)
	KMS stabil saat digunakan	Yakubu & Dasuki (2018)
Information Quality (Inf-Q)	Informasi/pengetahuan/materi yang dihasilkan KMS sesuai dengan kebutuhan saya	Hussein & Hilmi (2021)
	Informasi/pengetahuan/materi yang dihasilkan oleh KMS mudah dipahami	Yakubu & Dasuki (2018), Seta et al. (2018)
	Informasi/pengetahuan/materi yang dihasilkan oleh KMS relevan dengan pekerjaan saya	Hussein & Hilmi (2021), Yakubu & Dasuki (2018)
	Informasi/pengetahuan/materi yang dihasilkan oleh KMS up-to-date	Hussein & Hilmi (2021), Mtebe & Raphael (2018)
	Informasi/pengetahuan/materi yang disajikan dalam KMS akurat	Hussein & Hilmi (2021), Seta et al. (2018)
User Satisfaction (U-Sat)	Saya puas dengan efisiensi (hemat waktu, fleksibilitas dll) yang diperoleh dengan menggunakan KMS	Seta et al. (2018), Wu & Wang (2006)
	Saya puas dengan efektivitas (ketercapaian tujuan) dari penggunaan KMS	Seta et al. (2018), Wu & Wang (2006)
	KMS memiliki kualitas yang tinggi	Hussein & Hilmi (2021)
	KMS memenuhi kebutuhan dan harapan saya	Hussein & Hilmi (2021)
	Secara keseluruhan saya puas dengan KMS	Hussein & Hilmi (2021), Seta et al. (2018), Wu & Wang (2006)
Intention to Use (ITU)	Saya tertarik menggunakan KMS	Hussein & Hilmi (2021), Yakubu & Dasuki (2018)
	Saya menggunakan KMS untuk memperoleh informasi terutama terkait Keuangan Negara	Yakubu & Dasuki (2018), Mosha et al. (2019)
	Saya menggunakan KMS untuk mengembangkan kompetensi terutama terkait Keuangan Negara	Yakubu & Dasuki (2018), Mosha et al. (2019)
	Saya sering menggunakan KMS	Yakubu & Dasuki (2018)
Performance Impact (Perf-I)	KMS meningkatkan kinerja pembelajaran atau pekerjaan saya	Zaineldeen et al. (2020), Seta et al. (2018)
	KMS membantu meningkatkan produktivitas saya	Zaineldeen et al. (2020) Seta et al. (2018), Livari (2005)
	KMS membantu mempermudah saya dalam menyelesaikan pekerjaan saya	Zaineldeen et al. (2020), Seta et al. (2018), Livari (2005)
	KMS membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan saya dengan lebih cepat	Seta et al. (2018), Lee & Jeon (2020)
	KMS meningkatkan pengetahuan dan keterampilan saya	Wu & Wang (2006), Lee & Jeon (2020)