

Evaluasi Pemanfaatan Aplikasi Pusaka dalam Transformasi Layanan Digital

Muhdi¹, Jatriyono², M. Haikal Fikri³, Hans Fanolo Kristian Daeli⁴

^{1,2,3}Jurusan Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa

^{1,2,3} Program Studi Magister Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa

*Corresponding author, e-mail: muhdi168@gmail.com¹, jatriyono@gmail.com², haikalfikriperson@gmail.com³,
hanskristiand@proton.me⁴

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesuksesan implementasi aplikasi Pusaka, yang dikembangkan oleh Kementerian Agama Indonesia. Aplikasi ini merupakan bagian dari inisiatif transformasi digital yang menyediakan akses publik terhadap layanan keagamaan seperti pendaftaran haji, pernikahan, dan pendidikan agama. Model Kesuksesan Sistem Informasi oleh DeLone dan McLean digunakan sebagai kerangka dasar untuk mengukur kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, dan kepuasan pengguna. Penelitian ini mengumpulkan data dari survei pengguna aplikasi Pusaka. Penelitian ini menguji dan memvalidasi model serta hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Pengujian dilakukan berdasarkan data primer yang dikumpulkan melalui survei daring kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Muaro Jambi. Dari total kuesioner yang disebar, sebanyak 349 tanggapan dinyatakan valid dan layak untuk dianalisis lebih lanjut. Analisis data kuantitatif dalam studi ini menggunakan metode Partial Least Square (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS V3. Tahapan analisis mencakup uji model pengukuran (measurement model) dan uji model struktural (structural model). Berdasarkan hasil analisis data, ditemukan indikasi mengenai peran pemanfaatan Aplikasi Pusaka dalam mendukung Transformasi Digital layanan kepada masyarakat di Kementerian Agama.

Kata Kunci: Pusaka, Kementerian Agama dan Kepuasan Pengguna

Abstract. This study aims to evaluate the implementation success of the Pusaka application, which was developed by the Ministry of Religious Affairs of Indonesia. This application is part of a digital transformation initiative that provides public access to religious services such as hajj registration, marriage, and religious education. The DeLone and McLean Information System Success Model is used as the foundational framework to measure system quality, information quality, use, and user satisfaction. This research tests and validates a pre-formulated model and its hypotheses. The testing is based on primary data collected through an online survey administered to State Civil Apparatus (ASN) within the Muaro Jambi Regency's Ministry of Religious Affairs Office. From the distributed questionnaires, a total of 349 responses were declared valid and suitable for further analysis. The quantitative data in this study were analyzed using the Partial Least Square (PLS) method with the aid of SmartPLS V3 software. The analysis stages included testing the measurement model and the structural model. Based on the data analysis, the results indicate the role of the Pusaka application's utilization in supporting the digital transformation of public services at the Ministry of Religious Affairs.

Keywords: Pusaka, Ministry of Religion and User Satisfaction

PENDAHULUAN

Revolusi digital telah mengubah secara fundamental cara berbagai sektor, baik pemerintah maupun swasta, dalam memberikan layanan kepada publik. Tuntutan masyarakat akan layanan yang cepat, efisien, dan transparan mendorong institusi pemerintah untuk mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam operasionalnya [1]. Di Indonesia, agenda transformasi digital menjadi salah satu prioritas nasional yang sejalan dengan visi menuju era industri 4.0.

Kementerian Agama (Kemenag) RI, sebagai institusi yang melayani kebutuhan keagamaan jutaan warga, menghadapi tantangan untuk memodernisasi layanannya. Sebelum era digital, proses seperti pendaftaran haji, pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA), dan akses informasi keagamaan sering kali terhambat oleh birokrasi yang panjang, proses manual yang rentan kesalahan, serta kendala geografis

[2]. Kondisi ini tidak hanya memperlambat akses layanan tetapi juga berpotensi menimbulkan biaya operasional yang tinggi.

Sebagai respons terhadap tantangan tersebut, Kemenag meluncurkan aplikasi Pusaka. Aplikasi ini merupakan super-app layanan keagamaan yang dirancang sebagai platform terintegrasi untuk berbagai kebutuhan, mulai dari pendaftaran haji dan umrah, layanan KUA, sertifikasi halal, hingga informasi pendidikan dan keagamaan. Peluncuran aplikasi Pusaka menandai langkah strategis Kemenag dalam mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) dan mendekatkan layanan kepada masyarakat.

Meskipun aplikasi Pusaka memiliki potensi besar untuk merevolusi layanan Kemenag, keberhasilan implementasinya bergantung pada bagaimana pengguna menerima dan merasakan manfaat dari teknologi tersebut. Oleh karena itu, evaluasi yang sistematis sangat

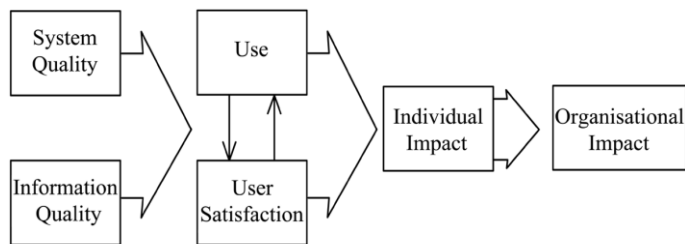
diperlukan untuk mengukur tingkat kesuksesan aplikasi dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pemanfaatan aplikasi Pusaka dengan menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi (IS Success Model) yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean [3] sebagai kerangka kerja konseptual. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif bagi Kemenag dan menjadi referensi bagi pengembangan layanan digital serupa di sektor publik lainnya.

Pengembangan Hipoteses

Model Sukses Sistem Informasi

Penerapan sistem informasi dalam sebuah organisasi diharapkan dapat menghasilkan kontribusi yang positif. Oleh karena itu, identifikasi faktor-faktor kunci yang menentukan keberhasilan implementasi sistem informasi menjadi sebuah area riset yang signifikan bagi para akademisi.

Selama beberapa tahun, evaluasi keberhasilan sistem informasi telah menjadi topik penelitian yang tetap. Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih adalah enam dimensi penting kesuksesan implementasi Sistem Informasi (SI) yang diusulkan oleh DeLone dan McLean [3]. Model tersebut diperbarui dan diuji dalam konteks aplikasi e-commerce oleh DeLone dan McLean pada tahun 2002. Hasilnya menunjukkan bahwa model kesuksesan SI yang dimodifikasi tersebut masuk akal dan dapat digunakan dengan baik dalam industri e-commerce[3].



Source: DeLone and McLean (1992)

Gambar 1. Model Sukses SI (Delone and McLean, 1992)

Selain itu, model IS yang berhasil telah digunakan dan diuji secara empirik dalam berbagai konteks sistem informasi, seperti e-commerce, e-government, dan e-banking. Namun, belum banyak penelitian yang telah dilakukan mengenai pengembangan IS model dalam domain manajemen pengetahuan media sosial.

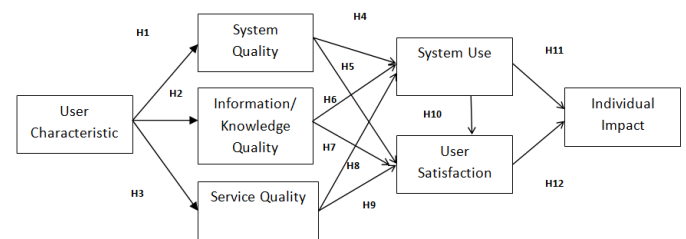
Aplikasi Pusaka untuk Layanan Digital

Penelitian mengenai model kesuksesan aplikasi Pusaka sebagai layanan digital masih tergolong langka. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sebuah model baru dengan mengadaptasi kerangka kerja kesuksesan sistem informasi dari DeLone dan McLean [3] sebagai landasan utamanya. Model ini secara spesifik dikembangkan

untuk konteks *knowledge sharing* (berbagi pengetahuan) melalui media sosial [4], dengan mempertimbangkan karakteristik unik dari kedua platform tersebut.

Proses pengembangan model penelitian ini didasarkan pada dua pilar utama: studi literatur yang komprehensif dan studi pendahuluan. Secara teoretis, model ini mengadopsi Teori *IS Success Model* [5] dan memperkayanya dengan menambahkan satu variabel baru yang direkomendasikan oleh Petter, DeLone, and McLean (2014) [6], serta menyempurnakan indikator pada setiap variabel agar sesuai dengan kebutuhan pengguna. Rujukan teoretis utama berasal dari berbagai penelitian relevan [6][7][8][9][10].

Secara praktis, model ini juga diperkuat oleh temuan dari studi pendahuluan berupa *focus group discussion* (FGD). FGD tersebut mengidentifikasi bahwa seluruh pegawai Kemenag telah menggunakan aplikasi Pusaka untuk berbagi informasi dan pengetahuan yang kebenarannya dapat divalidasi, yang relevan dengan konsep kualitas informasi dan dampak individu. Elemen-elemen ini terbukti sejalan dengan literatur yang ada [11],[12],[13],[14]. Selain itu, studi awal mengenai motivasi menemukan bahwa altruisme berpengaruh positif terhadap aktivitas berbagi pengetahuan, sementara imbalan dan reputasi tidak. Temuan mengenai motivasi ini kemudian diintegrasikan ke dalam model sebagai elemen baru, yaitu "Karakteristik Pengguna" (*User Characteristic*). Gabungan dari landasan teori dan temuan praktis ini menghasilkan model penelitian yang diusulkan.



Gambar 2. Hipotesis Penelitian

Selain itu, penelitian ini menghasilkan dua belas hipotesis atau dua belas buah yang menjelaskan bagaimana variabel penelitian berinteraksi satu sama lain..

METODE

Partisipan

Pengumpulan data untuk penelitian ini dilaksanakan melalui survei daring yang ditujukan kepada anggota sebuah komunitas virtual di salah satu platform media sosial WhatsApp. Komunitas virtual ini diberi nama PNS Kemenag Muaro Jambi dan PPPK Kemenag Muaro Jambi. Jumlah Anggota WAG PNS Kemenag Muaro Jambi dan PPPK Muaro Jambi sekitar 558 orang yang terdiri dari PNS dan PPPK dilingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Muaro Jambi. Penyebaran kuesioner secara online di WAG dilakukan selama satu bulan. Untuk kegiatan survey ini sebanyak

38 tiga puluh delapan butir pertanyaan di ajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebarakan kepada anggota WAG. Sebanyak 349 responden telah memberikan jawaban terhadap kuesioner yang disebarakan, dan seluruh data yang diperoleh dinyatakan valid untuk dianalisis lebih lanjut. Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak Smart PLS. Pemilihan Smart PLS sebagai alat analisis didasarkan pada pendekatannya yang berbasis variance-based structural equation modeling (SEM), di mana jumlah responden yang melebihi 75 orang telah dianggap memadai untuk menghasilkan estimasi yang robust dan dapat diandalkan [15].

Profil Responden

Survey ini melibatkan 37,5% pria dan 62,5% perempuan. 7,4% responden berumur di bawah 35 tahun, 43,6% berumur 35 hingga 45 tahun, dan 49% berumur di atas 45 tahun.

Instrumen Penelitian

Adoption dari konstruk yang telah digunakan dalam penelitian sebelumnya menghasilkan instrumen

yang digunakan dalam penelitian ini. Kami menambah konstruk dan indikator ke model saat ini dengan menggunakan IS Success Model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLeane [7]. Kami melakukan ini sesuai dengan rekomendasi DeLone dan McLeane [6][16]. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan Model Kesuksesan IS, berdasarkan temuan penelitian 2013 yang menyarankan penyelidikan lebih lanjut terhadap faktor-faktor independen.

Rekomendasi tersebut menekankan pentingnya pengujian ulang model ini dalam konteks berbagai jenis aplikasi modern yang terus bermunculan. Salah satu saran spesifik dari penelitian tersebut adalah untuk menguji beberapa konstruk independen, dengan "karakteristik individu" (individual characteristic) sebagai salah satu contoh utamanya. Oleh karena itu, studi ini akan menginvestigasi hubungan antara tujuh konstruk, yaitu: "karakteristik individu", "kualitas sistem", "kualitas informasi/pengetahuan", "kualitas layanan", "penggunaan sistem", "kepuasan pengguna", dan "dampak individu" [18],[19],[20]. Definisi operasional dan sumber rujukan untuk setiap konstruk tersebut dipaparkan secara rinci pada Tabel 1.

Tabel 1. Variabel dalam Model Penelitian

Variabel	Definisi	Sumber
System Quality	The superior attributes or inherent characteristics of the system itself, such as its ease of use, technical reliability, and fast response time.	Gable, Sedera, and Chan (2008)
Knowledge/Information Quality	The quality of the output or content produced by the system, assessed in terms of its accuracy, relevance, completeness, and ease of understanding.	Hafid Aqourramm (2009)
Services Quality	The quality of support services that users receive from the IT team or system administrators, including responsiveness, competence, and empathy when providing assistance.	DeLone and McLean (2003)
System Use	The degree and manner in which users (both staff and customers) utilize the features and functions provided by an information system.	Wu and Wang (2006)
User Satisfaction	The user's overall level of feeling or attitude (satisfied or dissatisfied) after interacting with and using the information system.	DeLone and McLean (2003)
Individual Impact	Extent to which IS are contributing to the success of individuals	Gable, Sedera, and Chan (2008)
User Charateristic	Determinant related to individuals that use IS such as, attitudes.	Petter, DeLone, McLean (2013)

Setiap konstruk dalam penelitian ini dioperasionalkan melalui sejumlah indikator yang diukur menggunakan skala Likert berskala lima, yang merefleksikan tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan. Skala tersebut terdiri atas lima kategori penilaian, dimulai dari skor 1 yang

menunjukkan tingkat persetujuan paling rendah (“sangat tidak setuju”) hingga skor 5 yang mencerminkan tingkat persetujuan tertinggi (“sangat setuju”). Rincian indikator yang merepresentasikan masing-masing konstruk disajikan secara sistematis pada Tabel 2.

Tabel 2 Indikator setiap variabel dalam penelitian

Variabel	Indikator	Sumber
System Quality	SQ1:Aplikasi Pusaka mudah digunakan	Gable, Sedera, & Chan (2008)
	SQ2:Aplikasi Pusaka mudah dipelajari	Gable, Sedera, & Chan (2008)
	SQ3:Aplikasi Pusaka mudah diakses	Gable, Sedera, & Chan (2008)
	SQ4:Aplikasi Pusaka sesuai dengan kebutuhan saya	Gable, Sedera, & Chan (2008)
	SQ5:Aplikasi Pusaka memiliki fitur-fitur yang mendukung aktivitas berbagai informasi	Gable, Sedera, & Chan (2008)

Variabel	Indikator	Sumber
Knowledge/ Information Quality	SQ6: Aplikasi Pusaka memiliki system yang akurat	Gable, Sedera, & Chan (2008)
	SQ7: Aplikasi Pusaka dapat diakses diberbagai perangkat	Gable, Sedera, & Chan (2008)
	SQ8:Aplikasi Pusaka Aplikasi handal	Gable, Sedera, & Chan (2008)
	SQ9:Aplikasi Pusaka memuaskan saya	Gable, Sedera, & Chan (2008)
	SQ10:Aplikasi Pusaka dapat terintegrasi dengan aplikasi lain yang mendukung	Gable, Sedera, & Chan (2008)
	SQ11:Aplikasi Pusaka dapat dikustomisasi	Gable, Sedera, & Chan (2008)
	IQ1:Informasi/pengetahuan yang disampaikan pada Aplikasi Pusaka dapat dipercaya	Hafid Aqourramm (2009)
	IQ2:Informasi/pengetahuan yang disampaikan pada Aplikasi Pusaka objektif	Hafid Aqourramm (2009)
	IQ3:Informasi/pengetahuan yang disampaikan pada Aplikasi Pusaka akurat	Hafid Aqourramm (2009)
	IQ4:Informasi/pengetahuan yang disampaikan pada Aplikasi Pusaka bereputasi	Hafid Aqourramm (2009)
Individual Impact	IQ5:Informasi/pengetahuan yang disampaikan pada Aplikasi Pusaka memiliki nilai manfaat	Hafid Aqourramm (2009)
	IQ6: Konten yang disajikan oleh Aplikasi Pusaka sesuai dengan apa yang saya butuhkan.	Hafid Aqourramm (2009)
	IQ7: Aplikasi Pusaka menyediakan informasi yang saya perlukan tepat pada saat dibutuhkan.	Hafid Aqourramm (2009)
	IQ8: Informasi yang saya dapatkan dari Aplikasi Pusaka terasa lengkap dan tidak sepotong-sepotong.	Hafid Aqourramm (2009)
	IQ9: Saya tidak kesulitan menafsirkan informasi yang ada di Aplikasi Pusaka	Hafid Aqourramm (2009)
	IQ10: Informasi di Aplikasi Pusaka disajikan dengan cara yang mudah saya mengerti.	Hafid Aqourramm (2009)
	II1: Aplikasi Pusaka berkontribusi dalam meningkatkan pengetahuan yang saya miliki.	Gable, Sedera, & Chan (2008)
	II2: Penggunaan Aplikasi Pusaka membuat saya lebih sadar (aware) terhadap isu-isu spesifik dalam dunia pendidikan.	Gable, Sedera, & Chan (2008)
	II3: Informasi bermanfaat dari Aplikasi Pusaka membantu meningkatkan efektivitas saya dalam mengambil keputusan terkait pekerjaan sebagai guru.	Gable, Sedera, & Chan (2008)
	II4: Informasi dari Aplikasi Pusaka secara langsung meningkatkan produktivitas kerja saya sebagai seorang guru.	Gable, Sedera, & Chan (2008)
Services Quality	SQ1:Aplikasi Pusaka memiliki respon yang cepat ketika digunakan	DeLone McLean (2003)
	SQ2:Aplikasi Pusaka selalu berjalan dan beroperasi dengan baik saat digunakan	DeLone McLean (2003)
	SQ3:Pengembang Aplikasi Pusaka didukung oleh tim yang kompeten	DeLone McLean (2003)
System of Use	SU1: Saya menggunakan Aplikasi Pusaka untuk mengkomunikasikan pengetahuan dan informasi	Wu Wang (2006)
	SU2: Saya menggunakan Aplikasi Pusaka Indonesia untuk berbagi pengetahuan dan informasi umum	Wu Wang (2006)
	SU3: Saya menggunakan Aplikasi Pusaka untuk mengkomunikasikan pengetahuan dan informasi	Wu Wang (2006)
User Characteristic	UC1: Saya merasa pemanfaatan Aplikasi Pusaka untuk berinteraksi sesama guru di Indonesia adalah pilihan yang tepat	Petter, DeLone, McLean (2013)
	UC2: Saya merasa enjoy bergabung dan bertukar informasi di Aplikasi Pusaka	Petter, DeLone, McLean (2013)
	UC3: Saya percaya terhadap komunitas Aplikasi Pusaka	Petter, DeLone, McLean (2013)
	UC4: Aplikasi Pusaka akan memenuhi harapan saya untuk bertukar informasi dan pengetahuan	Petter, DeLone, McLean (2013)
User Satisfaction	US1: Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan pengalaman menggunakan Aplikasi Pusaka.	Petter, DeLone, McLean (2013)
	US2: Saya puas dengan kualitas konten (pengetahuan dan informasi) yang ada di Aplikasi Pusaka.	Petter, DeLone, McLean (2013)
	US3: Konten pengetahuan dan informasi yang dibagikan di grup Facebook tersebut memuaskan bagi saya.	Petter, DeLone, McLean (2013)

HASIL

Pengujian model pengukuran (measurement model)

merupakan prosedur fundamental yang harus dilaksanakan sebelum melangkah ke tahap pengujian

hipotesis. Tahap ini bertujuan untuk memvalidasi bahwa instrumen penelitian yang telah dikembangkan memenuhi standar kelayakan yang disyaratkan dalam sebuah riset kuantitatif. Oleh karena itu, dalam konteks

penelitian kuantitatif, pelaksanaan uji validitas [17] dan reliabilitas pada instrumen penelitian menjadi sebuah syarat mutlak yang tidak dapat diabaikan.

Tabel 3 Variabel

No	Variabel	Jumlah Indikator Awal	Jumlah Indikator Final
1	Individual Impact	4 buah (II1-4)	4 buah (II1-4)
2	Knowledge/Information Quality	10 buah (KI 1-10)	10 buah (KI 1-10)
3	Services Quality	3 buah (SEQ1-3)	3 buah (SEQ1-3)
4	System Quality	11 buah (SQ1-11)	10 buah (SQM1-10)
5	System Use	3 buah (SU1-3)	3 buah (SU-1-3)
5	User Carateristich	4 buah (UC1-4)	3 buah (UC2,3,4)
6	User Satisfaction	3 buah (US1-3)	3 buah (US1-3)

Tabel 4 Uji Reabilitas

Variabel	Indikator Final	Crobanch Alpha	Composite Reliability	AVE
Individual Impact	0.929	0.929	0.949	0.824
Information Quality	0.973	0.973	0.976	0.803
Service Quality	0.873	0.874	0.922	0.797
System Quality	0.952	0.955	0.959	0.702
System of Use	0.936	0.938	0.959	0.887
User Characteristic	0.944	0.944	0.964	0.899
User Saticfaction	0.936	0.938	0.954	0.840

Tabel 5 Loading Factor

	II	IQ	SEQ	SQ	SU	UC	US
II1	0.885						
II2	0.909						
II3	0.922						
II4	0.915						
IQ		0.902					
IQ2		0.888					
IQ3		0.908					
IQ4		0.916					
IQ5		0.843					
IQ6		0.891					
IQ7		0.916					
IQ8		0.880					
IQ9		0.911					
IQ10		0.906					
SEQ1			0.888				
SEQ2			0.912				
SEQ3			0.878				
SQ1				0.860			
SQ2				0.759			
SQ3				0.842			
SQ4				0.836			
SQ5				0.878			
SQ6				0.830			
SQ7				0.839			
SQ8				0.745			
SQ9				0.877			
SQ10				0.897			
SU1					0.925		
SU2					0.951		
SU3					0.949		
UC1							0.929
UC2							0.920
UC3							0.895
UC4							0.920
US1						0.944	

	II	IQ	SEQ	SQ	SU	UC	US
US2						0.945	
US3						0.955	

Tabel 6 Cross Loading Factors

	II	IQ	SEQ	SQ	SU	UC	US
II1	0.885	0.822	0.744	0.775	0.754	0.746	0.760
II2	0.909	0.776	0.703	0.746	0.745	0.717	0.740
II3	0.922	0.786	0.703	0.742	0.683	0.712	0.707
II4	0.915	0.801	0.712	0.742	0.710	0.721	0.725
IQ	0.788	0.902	0.736	0.812	0.666	0.735	0.695
IQ10	0.774	0.888	0.735	0.778	0.656	0.764	0.702
IQ2	0.796	0.908	0.766	0.805	0.675	0.783	0.722
IQ3	0.769	0.916	0.748	0.812	0.669	0.748	0.712
IQ4	0.751	0.843	0.713	0.777	0.645	0.713	0.691
IQ5	0.778	0.891	0.716	0.797	0.655	0.752	0.703
IQ6	0.803	0.916	0.753	0.821	0.684	0.783	0.733
IQ7	0.778	0.880	0.781	0.817	0.686	0.798	0.766
IQ8	0.816	0.911	0.783	0.814	0.713	0.801	0.761
IQ9	0.811	0.906	0.765	0.804	0.713	0.784	0.745
SEQ1	0.662	0.712	0.888	0.732	0.685	0.750	0.718
SEQ2	0.650	0.700	0.912	0.724	0.671	0.774	0.731
SEQ3	0.794	0.823	0.878	0.793	0.735	0.818	0.780
SQ1	0.716	0.765	0.694	0.860	0.605	0.725	0.674
SQ10	0.648	0.680	0.615	0.759	0.571	0.624	0.593
SQ2	0.666	0.738	0.686	0.842	0.603	0.717	0.688
SQ3	0.660	0.717	0.734	0.836	0.602	0.683	0.645
SQ4	0.702	0.758	0.713	0.878	0.626	0.724	0.691
SQ5	0.743	0.778	0.676	0.830	0.646	0.700	0.688
SQ6	0.727	0.780	0.698	0.839	0.611	0.708	0.669
SQ7	0.570	0.639	0.636	0.745	0.576	0.604	0.593
SQ8	0.743	0.808	0.783	0.877	0.673	0.769	0.721
SQ9	0.745	0.830	0.797	0.897	0.669	0.813	0.743
SU1	0.717	0.677	0.707	0.656	0.925	0.726	0.793
SU2	0.741	0.706	0.746	0.698	0.951	0.756	0.817
SU3	0.793	0.747	0.755	0.730	0.949	0.792	0.844
UC1	0.792	0.790	0.792	0.767	0.812	0.864	0.929
UC2	0.725	0.698	0.740	0.697	0.808	0.795	0.920
UC3	0.693	0.756	0.789	0.763	0.720	0.863	0.895
UC4	0.749	0.714	0.736	0.715	0.841	0.814	0.920
US1	0.711	0.775	0.837	0.795	0.727	0.944	0.848
US2	0.794	0.823	0.823	0.792	0.811	0.945	0.883
US3	0.764	0.835	0.832	0.819	0.752	0.955	0.857

Tabel 7 Discriminant Validity

	AVE	CR	II	IQ	SEQ	SQ	SU	UC	US
II	0.824	0.949	0.908						
IQ	0.803	0.976	0.878	0.896					
SEQ	0.797	0.922	0.789	0.837	0.893				
SM	0.702	0.959	0.828	0.897	0.841	0.838			
SU	0.887	0.959	0.798	0.755	0.782	0.739	0.942		
UC	0.899	0.964	0.798	0.856	0.876	0.847	0.805	0.948	
US	0.840	0.954	0.808	0.807	0.834	0.803	0.869	0.910	0.916

Tabel 8 Variabel Penelitian

Independent Variabel	Dependent Variabel
User Charateristic	Individual Impact Knowledge/ Information Quality System Quality Service Quality System Use User Satisfaction

Tabel 9 Model Fit Indikator

	R Square	Cronbachs Alpha	Communality	Redundancy
Individual Impact (II)	0.705	0.929	0.7293	0.572
Informations Quality (IQ)	0.654	0.973	0.6278	0.516
Service Quality (SEQ)	0.698	0.873	0.6257	0.549
System Quality (SQ)	0.646	0.952	0.6429	0.447
System Use (SU)	0.634	0.936	0.7196	0.556
User Saticfaction (US)	0.818	0.936	0.8378	0
User Characteristic (UC)	0	0.944	0	0
Individual Impact (II)	0.705	0.929	0.7093	0.728

Tabel 10 Uji Hipoteses
T Statistic Value

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)
IQ -> US	0.410	0.413	0.059	0.059	6.949
SEQ -> SU	0.549	0.546	0.062	0.062	8.845
SEQ -> US	0.533	0.530	0.058	0.058	9.119
SQ -> SU	0.277	0.280	0.068	0.068	4.060
SU -> II	0.439	0.445	0.076	0.076	5.804
UC -> IQ	0.809	0.810	0.037	0.037	22.069
UC -> SEQ	0.835	0.835	0.023	0.023	36.439
UC -> SQ	0.804	0.805	0.029	0.029	27.861
US -> II	0.445	0.439	0.070	0.070	6.348
IQ -> US	0.410	0.413	0.059	0.059	6.949
SEQ -> SU	0.549	0.546	0.062	0.062	8.845
SEQ -> US	0.533	0.530	0.058	0.058	9.119

Berdasarkan serangkaian tahap pengujian hipotesis yang telah dilaksanakan, diperoleh hasil yang dirangkum secara rinci pada tabel berikut:

Tabel 11 Hasil Uji Hipoteses

Hipoteses	Variable Relationship	Path Coefficient	T-statistic	P-Value	Hasil
H1	IQ -> SU	12.53	2.237	0.026	Signifikan
H2	IQ -> US	24.50	3.166	0.002	Signifikan
H3	SEQ -> SU	2.103	5.634	0.000	Signifikan
H4	SEQ -> US	1.663	6.141	0.000	Signifikan
H5	SQ -> SU	2.44	1.065	0.288	Tidak Signifikan
H6	SQ -> US	11.597	2.275	0.023	Signifikan
H7	SU -> II	1.37	5.908	0.000	Signifikan
H8	SU -> US	1.08	4.007	0.000	Signifikan
H9	UC -> IQ	1.454	21.759	0.000	Signifikan
H10	UC -> SEQ	3.515	38.687	0.000	Signifikan
H11	UC -> SQ	8.434	28.069	0.000	Signifikan
H12	US -> II	5.281	6.484	0.000	Signifikan

DF = jumlah responden-jumlah variable

DF = 459 - 7

DF = 452

Berdasarkan analisis jalur yang telah dilakukan, ditemukan bahwa variabel Intelligence Quotient (IQ) dan Social Emotional Quotient (SEQ) masing-masing memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap SU dan US. Di sisi lain, Spiritual Quotient (SQ) hanya berpengaruh signifikan terhadap US, namun tidak ditemukan berpengaruh signifikan terhadap SU, yang mana ini menjadi satu-satunya hipotesis yang ditolak dalam penelitian ini (H5).

Variabel SU terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap II dan US. Demikian pula, variabel US menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap II. Selain itu, penelitian ini juga mengkonfirmasi bahwa variabel anteseden UC memiliki pengaruh yang sangat kuat dan signifikan terhadap ketiga jenis kecerdasan, yaitu IQ, SEQ, dan SQ. Secara keseluruhan, 11 dari 12 hipotesis yang diajukan terbukti signifikan, menunjukkan hubungan yang kuat antar

variabel dalam model penelitian.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis statistik terhadap 12 hipotesis yang diajukan, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar hubungan antar variabel dalam model penelitian ini terbukti signifikan dan saling berpengaruh.

Variabel anteseden UC terbukti menjadi prediktor yang sangat kuat, karena secara signifikan memengaruhi ketiga variabel kecerdasan: Intelligence Quotient (IQ), Social Emotional Quotient (SEQ), dan Spiritual Quotient (SQ). Selanjutnya, IQ dan SEQ menunjukkan pengaruh yang konsisten dan signifikan terhadap variabel SU dan US.

Temuan menarik dari penelitian ini adalah peran ganda dari variabel SQ, yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap US, namun tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap SU. Ini merupakan satu-satunya hipotesis (H5) yang ditolak dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa dampak kecerdasan spiritual lebih spesifik pada variabel tertentu.

Pada akhirnya, variabel SU dan US keduanya terbukti menjadi mediator yang efektif, karena masing-masing menunjukkan pengaruh baik dan signifikan terhadap variabel dependen akhir, yaitu II. Dengan demikian, model penelitian ini secara keseluruhan dapat diterima dan menunjukkan adanya jalinan hubungan yang kompleks dan valid antara kecerdasan (IQ, SEQ, SQ) dan variabel-variabel terkait lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hanna, N. K. *Transforming Government and Building the Information Society*. Springer. 2011 DOI : 10.1007/978-1-4419-1506-1
- [2] Wicaksono, T. Y., & Friawan, D. Recent developments in higher education in Indonesia : Issues and challenges. *Abdi Working Paper Seris*, No. 271. 2011
- [3] DeLone, W. H., & McLean, E. R., *Information systems success: The quest for the dependent variable*. *Information systems research*, 3(1), 60-95, (1992).
- [4] W. H. DeLone and E. R. McLean, *Information systems success revisited*. Paper presented at the System Sciences, 2002. HICSS. Proceedings of the 35th Annual Hawaii International Conference on.
- [5] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," *Journal of Management Information Systems*, vol. 19, no. 4, pp. 9-30, 2003. doi: 10.1080/07421222.2003.11045748.
- [6] Petter, S., DeLone, W., & McLean, E.R., *Information systems success: The quest for the independent variables*. *Journal of Management Information Systems*, 29(4), 7-62, 2013.
- [7] Hafid Agourram, *Defining information system success in Germany*. *Internasional Journal of Information Management*, 29(2), 129-137, 2009.
- [8] Assegaff, S., & Mulyono, H, *The Role of Benefit and Cost in Acceptance Knowledge Management System: Knowledge Contributor Perspectives*. *The Role of Service in the Tourism & Hospitality Industry*, 113, 2015.
- [9] Bock, G-W, Zmud, R.W., Kim, Y-G., & Lee, JN, *Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate*. *MIS quarterly*, 87-111, 2005.
- [10] W. H. DeLone and E. R. McLean. *Information Systems Success in Information Systems*, 2(1), 1-116, (2016). *Measurement. Foundations and Trends*
- [11] DeLone, William H., and Ephraim R. McLean. "The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update." *Journal of management information systems* 19, no. 4 (2003): 9-30.
- [12] D. T. L. Sheppard, "Music as a Cognitive Enhancer: Implications for Work Performance," *IEEE Transactions on Affective Computing*, vol. 5, no. 3, pp. 228-235, July 2019. doi: 10.1109/TAFFC.2019.2939346.
- [13] R. Williams, "Streaming Services and User Satisfaction: A Comparative Study," *Proceedings of the IEEE International Conference on Systems, Man, and Cybernetics (SMC)*, Budapest, 2020, pp. 3645-3650. doi: 10.1109/SMC42975.2020.9245036.
- [14] C. W. Lee, "The Role of Music Streaming in Shaping User Preferences: A Case Study of Spotify," *IEEE Access*, vol. 7, pp. 84278-84286, July 2019. doi: 10.1109/ACCESS.2019.2924182.
- [15] Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M, *PLSSEM: Indeed a silver bullet*. *Journal of Marketing theory and Practice*, 19(2), 139-152, 2011.F
- [16] Gable, G.G., Sedera, D., & Chan, T, "Reconceptualizing information system success: The IS-impact measurement model. *Journal of the association for information systems*", 9(7), 377, 2008.
- [17] Wu, J-H., & Wang, Y-M, *Measuring KMS success: A respecification of the DeLone and McLean's model*. *Information & Management*, 43(6), 728-739, 2006.
- [18] Urbach, Nils, & Ahlemann, Frederik. "Structural equation modeling in information systems research using partial least squares". *Journal of Information Technology Theory and Application*, 11(2), 5- 40, 2010.
- [19] Silius, K., Kailanto, M., & Tervakari, A-M, *Evaluating the quality of social media in an educational context*. Paper presented at the Global Engineering Education Conference (EDUCON), 2011 IEEE.
- [20] S. Assegaff, "Evaluasi pemanfaatan media sosial sebagai sarana knowledge sharing", *Jurnal Manajemen Teknologi*, 16(3), 271-293, 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.12695/jmt.2017.16.3.4>

Biodata Penulis

Author 1, Muhdi Saya lahir di Purworejo pada tanggal 20 Februari 1988. Saya adalah mahasiswa dari Program Magister Sistem Informasi Universitas Dinamika Bangsa Jambi dan Memperoleh gelar Sarjana Sistem Informasi dari Universitas Nurdin Hamzah pada tahun 2012. Penulis dapat dihubungi melalui email muhdi168@gmail.com.

Author 2, Jatriyono Saya lahir di Rembang pada tanggal 2 Juli 1988. Saya adalah mahasiswa dari Program Magister Sistem Informasi Universitas Dinamika Bangsa Jambi dan Memperoleh gelar Sarjana Teknik Informatika dari Universitas Teknologi Yogyakarta pada tahun 2014. Penulis dapat dihubungi melalui email jatriyono@gmail.com.

Author 3, M.Haikal Fikri Saya lahir di Jambi pada tanggal 19 November 2000. Saya adalah mahasiswa dari Program Magister Sistem Informasi Universitas Dinamika Bangsa Jambi dan Memperoleh gelar Sarjana Teknik Informatika dari UNAMA (Universitas Dinamika Bangsa Jambi) pada tahun 2022. Penulis dapat dihubungi melalui email haikalfikriperson@gmail.com.

Author 4, Hans Fanolo Kristian Daeli Saya lahir di Jambi pada tanggal 27 Juni 1992. Saya adalah mahasiswa dari Program Magister Sistem Informasi Universitas Dinamika Bangsa Jambi dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Informatika dari STIKOM Dinamika Bangsa pada tahun 2014 dan Gelar Magister Manajemen dari Universitas Jambi pada tahun 2018. Penulis dapat dihubungi melalui email hanskristiand@proton.me.