



## EVALUASI KESUKSESAN APLIKASI *KNOWLEDGE MANAGEMENT* DALAM ORGANISASI

Sebtina Mulya Fitriasmu ✉

PT. PLN Persero UIP, KIT, Sulmapa, Indonesia

### Info Artikel

*Sejarah Artikel:*

Diterima Oktober 2009

Disetujui Desember 2009

Dipublikasikan Maret 2010

*Keywords:*

Knowledge Management System;

Information System Success;

Knowledge Management System Success;

User Involvement

### Abstrak

Penelitian bertujuan menguji ulang model kesuksesan sistem *DeLone* dan *McLean* (2003) pada konteks kesuksesan *knowledge management system* (KMS). Model ini memasukkan variabel keterlibatan pengguna untuk mengukur kepuasan pengguna, serta faktor organisasional, yaitu *leadership* dan *reward* untuk memprediksi penggunaan KMS. Desain penelitian adalah deskriptif-konfirmatori dengan pendekatan survei. Data diambil secara *crosssectional* dari 200 karyawan pengguna aplikasi KM Bank Indonesia. *Sampling* secara non-probabilitas dengan teknik *purposive sampling*. Hasil perhitungan *Partial Least Square* menunjukkan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan KMS. Kualitas pengetahuan, faktor organisasional, dan kepuasan pengguna tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan. Pengujian anteseden kepuasan pengguna menunjukkan kualitas pengetahuan, dan keterlibatan pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, serta kualitas sistem tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Lebih jauh lagi, penggunaan dan kepuasan pengguna secara bersama berpengaruh positif terhadap manfaat bersih.

### Abstract

*The study aims to reexamine success system model by DeLeon and McLean (2003) at Knowledge Management System (KMS) success context. This model includes user involvement variable to measure user satisfaction. This study also takes account of organizational factors, which is leadership and reward to predict KMS application. Research design of this study is descriptive-confirmatory with survey approach. Primary data which is used are cross-sectional data from 200 respondents who are Bank Indonesia employees who use KMS. Non probability sampling procedure is conducted with purposive sampling. Partial Least Square is used for data analysis. The result shows that the system quality has positive effect to user. Quality of knowledge and user involvement influence have positive influence on user satisfaction, meanwhile system quality do not have positive effect to user satisfaction. Furthermore, the use and user satisfaction have positive effect simultaneously to net benefit.*

JEL Classification: M1, M15

✉ Alamat korespondensi:

Jl. Thamrin 34, Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia

E-mail: [tinamulya@gmail.com](mailto:tinamulya@gmail.com)

ISSN

2086-0668 (cetak)

2337-5434 (online)

## PENDAHULUAN

*Knowledge Management* (KM) merupakan aspek penting yang harus dimiliki oleh organisasi. Untuk dapat bertahan dalam persaingan, organisasi harus mampu mengelola pengetahuan (*knowledge*). KM diperlukan oleh setiap organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Halawi et al. (2008) berpendapat bahwa untuk bertahan dalam kompetisi, organisasi perlu memiliki pengetahuan yang cukup dan mampu mengelola pengetahuan tersebut menjadi sumber daya yang merupakan keunggulan organisasi. Dalam lingkungan yang didukung oleh pengetahuan, pekerja akan memiliki hubungan yang berbeda dengan pekerja lainnya. Selain itu, dengan pengetahuan diharapkan pekerja akan memiliki cara kerja yang lebih efektif, efisien, dan inovatif (Halawi et al., 2008).

Pada umumnya penelitian mengenai KMS masih berada di area prinsip umum dan konseptual, kasus deskriptif suatu sistem dalam organisasi yang berbeda, serta identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan KMS, karena KMS sendiri masih merupakan sesuatu yang baru, maka penelitian berkaitan dengan evaluasi kesuksesan KMS juga masih sangat terbatas. Dengan kata lain, belum ada *model fit* yang dapat mengukur keefektifan KMS, sehingga masih perlu dikembangkan isu untuk menetapkan sebuah model pengukuran yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kesuksesan KMS. Dengan demikian, diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam area KMS. Terdapat banyak penelitian yang berkaitan dengan evaluasi sistem informasi (Rai et al., 2002; DeLone & McLean, 2003; Lin, 2007). Akan tetapi, pengukuran terhadap efektifitas KMS sendiri masih belum sepenuhnya jelas. Dalam ranah sistem informasi, penelitian dari DeLone dan McLean (2003) merupakan model yang paling sering menjadi acuan dalam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Hal ini dikarenakan model dianggap dapat mewakili setiap dimensi pengukuran kesuksesan aplikasi sistem informasi, namun tetap parsimoni.

Penelitian ini mengacu dan memodifikasi model kesuksesan KMS oleh Halawi et al. (2008). Dalam hal ini, Halawi et al. (2008) mengadopsi model DeLone dan McLean (D&M) untuk mengukur kesuksesan aplikasi KMS. Pemilihan ini berdasarkan penelitian validasi model yang dilakukan oleh Rai et al. (2002) yang mengatakan bahwa model D&M memiliki model indeks fit yang lebih baik dibandingkan model Seddon (1994). Oleh karena itu, peneliti menggunakan konstruk-konstruk yang terdiri dari: kualitas sistem, kualitas pengetahuan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

Penulis tidak memasukkan dimensi kualitas pelayanan dalam model dikarenakan alasan, bahwa konstruk ini sudah termasuk dalam kualitas sistem. Selain itu, konstruk ini lebih merupakan determinan kesuksesan bukan bagian dari kesuksesan (Wu & Wang, 2006). Atas dasar alasan ini, penulis mengganti variabel kualitas pelayanan dengan keterlibatan pengguna. Variabel ini muncul sebagai reaksi psikologis pengguna berkaitan dengan penggunaan sistem informasi. Zaichkowsky (1985) menyatakan bahwa keterlibatan pengguna didasarkan pada kebutuhan-kebutuhan inheren, nilai, dan ketertarikan yang memotivasi untuk menggunakan objek. Dalam hal ini, tingkat keterlibatan pengguna terhadap objek, situasi dan tindakan ditentukan oleh sejauh mana pengguna mempersepsikan konsep yang relevan secara personal.

Seperti telah dibahas sebelumnya, penelitian ini berusaha untuk menjawab pertanyaan: Apakah terdapat hubungan antara kualitas sistem dan kualitas pengetahuan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna KMS?; Apakah terdapat hubungan antara keterlibatan pengguna dengan kepuasan pemakai KMS?; Apakah terdapat hubungan antara kepuasan pengguna dan penggunaan KMS?; Apakah terdapat hubungan antara penggunaan dan kepuasan pengguna dengan manfaat bersih KMS?; Apakah terdapat hubungan antara dukungan pemimpin dan kebijakan reward terhadap penggunaan sistem KMS?

DeLone dan McLean (2003) menemukan bahwa semakin baik kualitas sistem, maka pengguna akan sering menggunakan sistem tersebut. Dalam konteks KMS, para peneliti menemukan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas sistem dan kualitas informasi/pengetahuan dengan penggunaan sistem (Wu & Wang, 2006; Kulkarni et al., 2007; Halawi et al., 2008).

Kualitas informasi merupakan pengukuran produk dari sistem informasi. Informasi/pengetahuan merupakan hal penting dalam proses berbagi pengetahuan. Informasi yang baik adalah informasi yang menggunakan bahasa yang mudah dipahami, mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan, tersedia pada waktu dibutuhkan, relevan dengan pekerjaan, memberikan informasi yang cukup, dan *up to date*. Semakin baik kualitas informasi, maka hal ini akan menstimuli pengguna untuk menggunakan sistem informasi tersebut. Dalam penelitiannya, DeLone dan McLean (2003) dan Halawi et al. (2008) menyimpulkan bahwa kualitas pengetahuan mempengaruhi penggunaan sistem dan menemukan bahwa semakin tinggi kualitas informasi/pengetahuan, maka sistem tersebut akan semakin sering digunakan.

Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003) menyebutkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Rai et al. (2002) menjelaskan bahwa hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna dapat dijelaskan dengan menggunakan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) yang dikembangkan oleh Davis et al. (1989). Pengukuran kualitas sistem menunjukkan keyakinan (*belief*). Selanjutnya keyakinan tersebut akan membentuk suatu sikap (*attitude*) dan dalam hal ini berupa kepuasan pengguna (Rai et al., 2002)

Ives et al. (1983) berpendapat bahwa kepuasan pengguna informasi didefinisikan sebagai keyakinan pengguna bahwa sistem informasi tersebut memenuhi kebutuhan mereka akan informasi. Ketersediaan informasi yang berkualitas, diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pengguna akan informasi. Ketika informasi ini dapat memenuhi apa yang dibutuhkan oleh pengguna, maka pengguna akan merasa puas terhadap sistem informasi tersebut.

Sebagaimana penjelasan sebelumnya, bahwa hubungan antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna dapat dijelaskan dengan menggunakan teori TAM yang dikembangkan oleh Davis (dalam Rai et al., 2002). Pengukuran kualitas informasi menunjukkan keyakinan, yang selanjutnya keyakinan tersebut akan membentuk suatu sikap (*attitude*) dan dalam hal ini berupa kepuasan pengguna. Hal ini dapat dijelaskan bahwa kepuasan pengguna yang merupakan interpretasi dari suatu sikap akan muncul ketika pengguna merasa yakin informasi dalam sistem yang mereka gunakan dapat memenuhi kebutuhan mereka.

DeLone dan McLean, dalam model D&M (2003), menemukan bahwa kualitas informasi/pengetahuan berhubungan positif dengan kepuasan pengguna. Keterlibatan pengguna merupakan tingkat sejauh mana pengguna merasa terlibat dan berinteraksi dengan menggunakan sistem informasi dalam aktifitasnya untuk memperoleh informasi. Keterlibatan pengguna, dalam sistem informasi, merupakan faktor kunci untuk mengetahui respon mereka terhadap sistem informasi tersebut. Keterlibatan pengguna terhadap penggunaan sistem informasi merupakan kunci yang mengarah pada respon mereka terhadap sistem informasi tersebut (Santosa et al., 2005).

Level keterlibatan yang semakin tinggi akan menstimuli pengguna untuk lebih memperhatikan informasi yang disajikan pada mereka. Pengguna akan mendapatkan banyak manfaat yang berupa terpenuhinya kebutuhan mereka akan informasi ketika mereka mencermati apa yang disajikan oleh sistem informasi. Ketika kebutuhan pengguna terpenuhi, mereka akan merasa puas terhadap sistem informasi tersebut. Keterlibatan pengguna dapat mempengaruhi kesuksesan sistem informasi dan kepuasan pengguna.

Pada dasarnya penggunaan sistem didasarkan pada kebutuhan pengguna. Ketika pengguna terpenuhi kebutuhannya akan informasi, maka mereka akan merasa puas.

Pengguna yang merasakan kepuasan terhadap suatu sistem tentunya akan memilih untuk menggunakan sistem tersebut. Penggunaan sistem informasi tergantung pada sikap pengguna dan persepsi. Sikap pengguna yang positif secara konsisten akan meningkatkan level penggunaan sistem. Sikap pengguna (yang merupakan pengukuran kepuasan pengguna) akan mempengaruhi perilaku. Kepuasan pengguna yang positif akan mendorong pengguna sistem untuk menggunakan sistem tersebut.

Teori-teori sebelumnya, yaitu TRA (*Theory of Reason Action*) oleh Davis (1989) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pengguna dengan penggunaan sistem. TAM mengaplikasikan pemahaman mengenai sikap terhadap penggunaan teknologi untuk memprediksi adopsi dan penggunaan teknologi informasi. Kepuasan pengguna informasi dapat mendorong adanya penggunaan sistem. Ketika penggunaan sistem meningkat secara signifikan, diharapkan pengguna memperoleh manfaat bersih dari penggunaan sistem informasi. DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi berpengaruh positif terhadap manfaat bersih.

DeLone dan McLean (2003) berpendapat bahwa manfaat bersih adalah pengukuran kesuksesan yang paling penting yang dapat menangkap keseimbangan antara dampak positif dan negatif dari penggunaan sistem manajemen pengetahuan. Dalam hal ini, manfaat bersih mengukur hasil pemanfaatan sistem informasi. Manfaat bersih dipertimbangkan sebagai pendapat (*judgement*) dan bukan keyakinan. DeLone dan McLean (2003) menjelaskan bahwa manfaat bersih akan muncul sebagai akibat dari pemanfaatan dan kepuasan pengguna sistem informasi. Kepuasan pengguna merupakan sejauh mana aplikasi sistem informasi dapat membantu pengguna untuk menciptakan nilai bagi pengguna (DeLone & McLean, 2003).

Kepuasan didefinisikan sebagai pemikiran yang merepresentasikan emosional sistem yang ditandai dengan mengunjungi kembali sistem, maka mereka akan mendapatkan manfaat dari sistem tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa ketika pengguna puas dengan sistem informasi, maka sistem informasi akan memberikan pengaruh pada kinerja pengguna. Hubungan positif antara kepuasan pengguna dengan manfaat bersih sesuai dengan hasil penelitian (Wu & Wang, 2006; Kulkarni et al., 2007; Halawi et al., 2008).

Menurut Kulkarni et al. (2007), dukungan pemimpin (*leadership*) adalah komitmen dari manajemen puncak (*top management*) untuk memfasilitasi dan mendukung penggunaan KMS. Dukungan pemimpin merupakan salah satu faktor organisasional. Dukungan pemimpin diperlukan untuk menstimuli penggunaan sistem yang lebih optimal. Kepemimpinan yang baik akan mendukung penggunaan sistem secara lebih maksimal. Sistem eksplisit *reward*, seperti promosi dan bonus akan menyebabkan pengguna untuk menggunakan kembali. Kulkarni et al. (2007) juga menjelaskan bahwa *microeconomic (agency) theory* memberikan dukungan untuk penggunaan *reward* dalam rangka mendorong tindakan yang diinginkan. Ketika komitmen organisasi secara pasti menawarkan *reward* baik yang berwujud atau tidak berwujud, maka mudah untuk mendorong pekerja untuk berbagi pengetahuan dan menggunakan kembali KM (Kulkarni et al., 2007).

## METODE

Unit sampel pada penelitian ini adalah individu yang bekerja pada Bank Indonesia pusat yang menggunakan aplikasi KM. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada Bank Indonesia pusat yang berkedudukan di Jakarta. Teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, yang dalam pemilihan sampel didasarkan pada suatu tujuan khusus. Terdapat dua tipe *purposive sampling*, yaitu *judgment sampling* dan *quota sampling*. Dalam penelitian ini penulis menggunakan *judgment sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan adalah karyawan yang menggunakan aplikasi K-Lynx (aplikasi KM di Bank Indonesia). Penentuan jumlah sampel ditetapkan dengan pertimbangan syarat kecukupan untuk alat

analisis PLS yaitu minimal sepuluh kali jumlah item dari konstruk yang paling kompleks. Oleh karena itu ditetapkan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak minimal 70 orang.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan PLS (*Partial Least Square*). Untuk menilai signifikansi model path antar konstruk dalam model struktural dilihat dari *tvalue path* antar konstruk atau dengan melihat nilai *pvalue*. Berikut hasil uji hipotesis seluruh konstruk dalam penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hipotesis satu: kualitas sistem berhubungan positif terhadap penggunaan sistem. Hasil perhitungan *software Smart PLS 2.0* menunjukkan bahwa faktor kualitas pengetahuan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan system dengan koefisien beta sebesar 0,314737 dan *tvalue* sebesar 2,719701 (lihat Tabel 1). Hal ini berarti, hipotesis pertama terdukung. Hal ini sesuai dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (2003); Almutairi dan Subramanian (2005); Sabherwal et al. (2007); Halawi et al. (2008) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Hal ini berarti semakin berkualitas sistem, maka akan semakin meningkatkan penggunaan sistem. Hal ini didukung oleh indikator-indikator pengukur yang signifikan, yang menunjukkan bahwa sistem yang *user friendly*, adanya ketersediaan sistem, akses yang cepat, terintegrasi, memiliki fitur yang menarik, dan memiliki fungsi kegunaan menstimulus pengguna untuk terus menggunakan sistem K-Lynx. Konteks penelitian ini adalah bank sentral dengan karyawan yang mempunyai tingkat kesibukan cukup tinggi, sehingga perlu adanya sistem yang dapat mereka akses setiap saat. Liu (2003) berpendapat bahwa tuntutan syarat kualitas sistem oleh pengguna akan beragam tergantung pada perbedaan tugas, tipe bisnis, dan lain-lain. Hal ini berarti bahwa K-Lynx mampu memenuhi tuntutan-tuntutan yang dipersyaratkan oleh pengguna, sehingga penting bagi Bank Indonesia untuk terus meningkatkan kualitas sistem K-Lynx.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1** Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang Diajukan	Hasil Pengujian Hipotesis	Simpulan
H1.Kualitas sistem KM berhubungan positif terhadap penggunaan KMS	R = 0.314737 <i>tvalue</i> = 2.719701 <i>pvalue</i> ≤ 0.05	Didukung
H2.Kualitas pengetahuan berhubungan positif terhadap penggunaan KMS	R = 0.173839 <i>tvalue</i> = 1.303028 <i>pvalue</i> > 0.05	Tidak didukung
H3.Kualitas sistem KM berhubungan positif terhadap kepuasan pengguna	R = 0.080615 <i>tvalue</i> = 0.704669 <i>pvalue</i> > 0.05	Tidak didukung
H4.Kualitas pengetahuan berhubungan positif terhadap kepuasan pengguna	R = 0.445396 <i>tvalue</i> = 3.605295 <i>pvalue</i> ≤ 0.05	Didukung
H5.Keterlibatan pengguna berhubungan positif terhadap kepuasan pengguna	R = 0.201069 <i>tvalue</i> = 2.365089 <i>pvalue</i> ≤ 0.05	Didukung

Lanjutan Tabel 1

Hipotesis yang Diajukan	Hasil Pengujian Hipotesis	Simpulan
H6. Kepuasan pengguna berhubungan positif dengan penggunaan KMS	R = 0.126240 <i>tvalue</i> = 0.835118 <i>pvalue</i> > 0.05	Tidak didukung
H7. Penggunaan KMS berhubungan positif terhadap manfaat bersih	R = 0.279718 <i>tvalue</i> = 2.827519 <i>pvalue</i> ≤ 0.05	Didukung
H8. Kepuasan pengguna berhubungan positif dengan manfaat bersih	R = 0.569680 <i>tvalue</i> = 6.150438 <i>pvalue</i> ≤ 0.05	Didukung
H9. Dukungan pemimpin berhubungan positif terhadap penggunaan KMS	R = 0.149714 <i>tvalue</i> = 1.119194 <i>pvalue</i> > 0.05	Tidak didukung
H10. Dukungan <i>reward</i> berhubungan positif terhadap penggunaan KMS	R = 0.011450 <i>tvalue</i> = 0.133233 <i>pvalue</i> > 0.05	Tidak didukung

Sumber: data yang diolah (2008)

Kualitas pengetahuan berhubungan positif terhadap penggunaan sistem. Hasil perhitungan *software Smart PLS 2.0* menunjukkan hipotesis dua tidak terdukung, yang ditunjukkan oleh koefisien beta sebesar 0,173839 dan *tvalue* sebesar 1,303028. Hal ini bertentangan dengan temuan DeLone dan McLean (2003); Almutairi dan Subramanian (2005); Sabherwal et al. (2007); Halawi et al. (2008) yang menyatakan bahwa kualitas informasi (pengetahuan) berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem.

Terdapat hubungan positif antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna. Hasil perhitungan *software Smart PLS 2.0* menunjukkan hipotesis tiga tidak terdukung, yang ditunjukkan oleh koefisien beta sebesar 0,080615 dan *tvalue* sebesar 0,704669. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian Almutairi dan Subramain (2005); Wu dan Wang (2006); Halawi et al. (2008) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan sistem. Kualitas sistem digunakan untuk melihat apakah sistem yang digunakan mempunyai kualitas yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (Halawi et al., 2008)

Kualitas pengetahuan berhubungan positif dengan kepuasan pengguna. Hasil perhitungan *software Smart PLS 2.0* menunjukkan bahwa faktor kualitas pengetahuan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien beta sebesar 0,445396 dan *tvalue* sebesar 3,605295. Hal ini berarti, bahwa hipotesis empat terdukung. Temuan ini konsisten dengan Almutairi dan Subramanian (2005); Lin (2007); Wu dan Wang (2006); Halawi et al. (2008); Kulkarni et al. (2007). Hal ini menunjukkan persepsi pengguna atas kualitas pengetahuan yang merupakan keyakinan membentuk sikap subjektif kepuasan pengguna.

Keterlibatan pengguna memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil perhitungan *software Smart PLS 2.0* menunjukkan hipotesis lima terdukung, yang ditunjukkan oleh koefisien beta sebesar 0,201069 dan *tvalue* sebesar 2,365089. Temuan ini konsisten dengan Santosa et al. (2005) yang menyatakan bahwa keterlibatan pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Keterlibatan pengguna merupakan tingkat sejauh mana pengguna merasa terlibat dan berinteraksi menggunakan sistem informasi dalam aktivitasnya memperoleh informasi.

Kepuasan pengguna berhubungan positif dengan penggunaan sistem. Berdasarkan hasil pengujian, ditemukan bahwa hipotesis enam tidak terdukung. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien beta sebesar 0,126240 dan *tvalue* sebesar 0,835118, artinya bahwa tidak adanya pengaruh antara kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem. Hasil ini sesuai dengan

temuan Schewe (1976); Almutairi dan Subramanian (2005) yang tidak menemukan pengaruh positif antara kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem. Schewe (1976) berargumen bahwa perilaku penggunaan sistem tidak muncul dipengaruhi oleh perasaan kepuasan atas penggunaan sistem.

Penggunaan sistem memiliki hubungan positif terhadap manfaat bersih. Hasil pengujian, menunjukkan bahwa penggunaan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien beta sebesar 0,279718 dan *tvalue* sebesar 2,827519, artinya adalah bahwa hipotesis tujuh terdukung. Temuan ini sesuai dengan DeLone dan McLean (2003); Liu (2003; Almutairi dan Subramanian (2005), menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara penggunaan dan manfaat bersih untuk pembelajaran individu. DeLone dan McLean (1992) mengemukakan bahwa penggunaan sistem dan kepuasan pengguna merupakan anteseden dari dampak individu, artinya semakin sering pengguna menggunakan suatu sistem, maka akan semakin berpengaruh pada kinerja.

Kepuasan pengguna berhubungan positif dengan manfaat bersih. Hasil perhitungan *software Smart PLS 2.0* menunjukkan bahwa faktor kualitas pengetahuan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem dengan koefisien beta sebesar 0,569680 dan *tvalue* sebesar 6,150438, artinya hipotesis delapan terdukung. Hasil ini sesuai dengan penelitian Wu dan Wang (2006); Halawi et al. (2008); Kulkarni et al. (2007) yang menemukan adanya hubungan antara kepuasan pengguna dengan manfaat bersih. Seperti yang dikemukakan oleh Rai et al. (2002), bahwa kepuasan pengguna dalam model DeLone dan McLean (2003) diidentifikasi sebagai sikap. Kepuasan pengguna sistem dapat membantu pencapaian penerimaan dan penggunaan sistem.

Semakin tinggi dukungan pemimpin menyebabkan semakin tingginya penggunaan sistem. Berdasarkan hasil pengujian, ditemukan bahwa hipotesis sembilan tidak terdukung. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien beta sebesar 0,149714 dan *tvalue* sebesar 1,119194. Hal ini berarti, bahwa tidak adanya pengaruh positif antara dukungan pemimpin terhadap penggunaan sistem. Hal ini bertentangan dengan penelitian Kulkarni et al. (2007) yang menemukan bahwa terdapat pengaruh positif antara faktor kepemimpinan dan penggunaan sistem. Dalam konteks penelitian ini, *leadership* merupakan komitmen dari manajemen puncak untuk memfasilitasi dan mendukung penggunaan sistem (Kulkarni et al., 2007).

Semakin tinggi dukungan *reward* menyebabkan semakin tingginya penggunaan sistem. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis sepuluh tidak terdukung, yaitu *reward* tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien beta sebesar -0,011450 dan nilai *tvalue* 0,133233. Hasil pengujian ini tidak sesuai dengan penelitian Kulkarni et al. (2007) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara *reward* terhadap penggunaan sistem. Berbeda dengan Kankanhalli et al. (2005); Kulkarni et al. (2007), menyatakan bahwa pemberian *reward* tidak berpengaruh positif terhadap kesediaan untuk menggunakan sistem bila individu berada dalam lingkungan dengan *prosharing norm* yang tinggi. *Prosharing norm* dapat meningkatkan iklim untuk berbagi pengetahuan mencakup beberapa hal, yaitu norma *teamwork*, kolaborasi dan berbagi.

Kualitas sistem KMS berpengaruh positif terhadap penggunaan KMS. Ketika kualitas sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna, maka pemanfaatan sistem akan meningkat. Untuk meningkatkan kualitas sistem KMS, perlu ditingkatkan kriteria kualitas sistem yang meliputi kemudahan dalam menggunakan, *user friendly*, kemenarikan, kegunaan, sistem yang terintegrasi, dan *response time*. Kualitas pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan KMS. Hal ini diduga karena adanya perbedaan konteks yang mempengaruhi intensitas penggunaan sistem (Liu, 2003; Almutairi & Subramanian, 2005). Kurangnya sosialisasi, pengetahuan yang tidak *up to date*, dan tidak adanya pengelompokan pengetahuan yang jelas sesuai dengan tugas pokok Bank Indonesia juga diprediksi sebagai faktor-faktor yang tidak mendukung penggunaan sistem. Faktor organisasional, yaitu *leadership* dan

*reward* tidak mempunyai pengaruh positif terhadap penggunaan. Kepuasan pengguna tidak mempunyai pengaruh positif terhadap penggunaan. Hal ini dapat diartikan bahwa puas atau tidaknya pengguna terhadap sistem tidak mempengaruhi intensitas penggunaan sistem.

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa faktor organisasional tidak signifikan berpengaruh terhadap penggunaan sistem. Hal ini merupakan variasi temuan yang perlu dikaji lebih lanjut. Selain itu penelitian ini mencoba memasukkan konstruk keterlibatan pengguna untuk mengukur respon pengguna terhadap sistem informasi. Penelitian ini memberikan hasil yang berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya bahwa kualitas pengetahuan, kepuasan penggunaan, dan faktor organisasional tidak mempengaruhi penggunaan.

## SIMPULAN DAN SARAN

Tidak ada pengaruh positif kualitas sistem KMS terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti bahwa kualitas sistem tidak mampu memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga tingkat kepuasan pengguna rendah. Pengaruh positif antara kualitas pengetahuan terhadap kepuasan pengguna. Davis (1989), dalam konsep TAM, menyatakan bahwa persepsi pengguna atas kualitas pengguna yang merupakan keyakinan (*belief*) dapat membentuk sikap (*attitude*) subjektif, yaitu kepuasan pengguna.

Terdapat hubungan positif antara keterlibatan pengguna terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat diartikan ketika pengguna secara psikologis merasa bahwa mereka berinteraksi dengan sistem dan merasa bahwa kepentingan-kepentingan mereka diakomodir oleh sistem maka pengguna akan merasa puas terhadap sistem. Terdapat pengaruh positif antara penggunaan KMS dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih. Hal ini berarti ketika terjadi peningkatan penggunaan dan pemanfaatan sistem KMS, maka akan meningkatkan manfaat baik bagi individu maupun organisasi. Terdapat pengaruh positif antara kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih. Hal ini berarti bahwa ketika pengguna merasa puas terhadap sistem KMS, maka persepsi pengguna atas manfaat sistem tersebut akan meningkat.

Penelitian ini turut berkontribusi dalam hal pengukuran model kesuksesan sistem yang lebih spesifik dengan mengambil konteks kesuksesan aplikasi KM, sehingga penelitian dalam bidang KM mendapatkan model umum seperti dalam bidang kesuksesan sistem informasi. Penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian lain yang menguji pengaruh keterlibatan pengguna terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini memberikan variasi hasil dalam pengujian pengaruh faktor organisasional (*leadership* dan *reward*) terhadap penggunaan sistem. Dukungan faktor-faktor organisasional masih jarang diperhatikan oleh penelitian sebelumnya. Hal ini dikarenakan peneliti-peneliti sebelumnya lebih terkonsentrasi untuk pengukuran model kesuksesan hanya dari faktor-faktor internal (pengguna dan sistem).

## DAFTAR PUSTAKA

- Almutairi, H & Subramain, G. H. 2005. An Empirical Application of the DeLone and McLean Model in the Kuwaiti Private Sector. *Journal of Computer Information System*. pp: 113-122.
- Davis, F. D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*. pp: 319-341.
- DeLone, W. H & McLean, E. R. 2003. The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System*. Vol. 19, No. 4. pp: 9-30.
- Halawi, L. A., McCarthy, R. V & Aronson, J. E. 2008. An Empirical Investigation of Knowledge Management System Success. *Journal of Computer Information Systems*. pp: 121-135.
- Kankanhalli, A., Tan, B. C. Y & Wei, K. K. 2005. Contributing Knowledge to Electronic Knowledge Repositories: An Empirical Investigation. *MIS Quarterly*. pp: 113-143.

- Kulkarni, U. R., Ravindran, S & Freeze, R. 2007. A Knowledge Management Success Model: Theoretical Development and Empirical Validation. *Journal of Management Information Systems*. pp: 309-347.
- Lin, H. F. 2007. The Effect of Socio-Technical Factors on Organizational Intention to Encourage Knowledge Sharing. *Management Decision*. pp: 74-88.
- Liu, S-C. 2003. A Study of the Factors the Facilitate Use of Knowledge Management Systems and the Impact of Use on Individual Learning. *Doctoral Dissertation*. Claremont.
- Rai, A., Lang, S. S & Welker, R. B. 2002. Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test of and Theoretical Analysis. *Information System Research*. Vol. 13, No. 1, pp: 50-69
- Santosa, P. I., Wei, K. K & Chan, H. C. 2005. User Involvement and User Satisfaction With Information Seeking Activity. *European Journal of Information System*. pp: 361-370.
- Schewe, C. D. 1976. The MIS User: An Explorative Behavioral Analysis. *Academy of Management Journal*. pp: 577-590.
- Seddon, P. B & Kiew, M-Y. 1994. A Partial Test and Development of DeLone and McLean's Model of IS Success. *Proceedings of the Informational Conference*.
- Wu, J-H & Wang, Y-M. 2006. Measuring KMS Success: A Respecification of the DoLone and McLean's Model. *Information and Management*. pp: 728-739.
- Zaichkowsky, J. L. 1985. Measuring The Involvement Construct. *Journal of Consumer Research*. pp: 341-352.
- Ives, B., Olson, M. H & Baroudi, J. 1983. The measurement of user information satisfaction. *Communications of the ACM*. pp: 785-93.
- Sabherwal, R., Jayaraj, A & Chowa, C. 2006. Information System Success: Individual and Organizational Determinants. *Management Science*. pp: 1849-1864.