

## **Evaluasi Pemanfaatan Media Sosial sebagai Sarana Knowledge Sharing**

**Setiawan Assegaff\***  
STIKOM Dinamika Bangsa

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pemanfaatan aplikasi media sosial yang digunakan sebagai sarana berbagi pengetahuan oleh dosen di Indonesia dalam sebuah grup virtual di facebook. Model Kesuksesan Sistem Informasi oleh Delone dan McLean digunakan sebagai teori dasar dengan mempertimbangkan faktor karakteristik individu. Sebuah model penelitian dan dua belas buah hipotesis dikembangkan dalam penelitian ini. Model dan hipotesis kemudian diuji dan divalidasi menggunakan data yang diperoleh dari sebuah survey yang dilaksanakan secara online. Survey secara online dilakukan pada sebuah grup dosen di Indonesia. Sebanyak 160 kuesioner diisi oleh anggota komunitas online tersebut dan dinyatakan valid dan digunakan untuk analisis lebih lanjut. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan Partial Least Square (PLS) memanfaatkan perangkat lunak Smart PLS V2. Pengujian meliputi “measurement model” dan “structural model”. Hasil dari pengolahan data mengindikasikan bahwa pemanfaatan media sosial (facebook) telah berhasil menjadi sarana bagi para akademisi di Indonesia dalam berbagi informasi dan pengetahuan. Penelitian ini menemukan bahwa faktor “system use” dan “user satisfaction” adalah faktor utama yang mempengaruhi “individual impact”, sementara itu faktor lain seperti karakteristik individu mempengaruhi system quality dan information quality. Sedangkan Information quality mempengaruhi system use, dan system use mempengaruhi user satisfaction..

**Kata kunci:** Media Sosial, akademisi, model sukses sistem informasi, karakteristik individu, berbagi pengetahuan

**Abstract.** The aim of this research is to evaluate the success of social media for knowledge sharing among academicians in Indonesia in virtual group at Facebook. IS Success Model by Delone and McLean was applied as a basis theory along with individual characteristic factor. This study develops a research model with twelve hypotheses. Model and hypotheses then validated using data from online survey. Online Survey was conducted in a group of Indonesian academicians. 160 questionnaires were collected from the survey and used for next analysis. Data was analyzed by Partial Least Square (PLS) using Smart PLS V2. There are two types of examination conducted in this research: evaluation of measurement model and structural model. This research indicates that social media has been successfully used by Indonesian academia for knowledge sharing. This study found that “system use” and “user satisfaction” as main variables influence “individual Impact”. While, “Individual characteristic” influences “system and information quality” furthermore “information quality” influences “system use” and “system use” influences “user satisfaction”.

**Keyword:** Social Media, academicians, information system success model, individual characteristic, knowledge sharing

---

\*Corresponding author. Email: [setiawanassegaff@stikom-db.ac.id](mailto:setiawanassegaff@stikom-db.ac.id)

Received: March 6<sup>th</sup>, 2017; Revision: December 15<sup>th</sup>, 2017; Accepted: December 15<sup>th</sup>, 2017

Print ISSN: 1412-1700; Online ISSN: 2089-7928. DOI: <http://dx.doi.org/10.12695/jmt.2017.16.3.4>

Copyright©2017. Published by Unit Research and Knowledge, School of Business and Management - Institut Teknologi Bandung (SBM-ITB)

## Pendahuluan

Komunitas dosen menjadi salah satu wadah yang cukup penting dalam memberikan ruang dan tempat bagi dosen untuk berbagi pengetahuan dan informasi. Saat ini dosen dituntut untuk dapat secara produktif meningkatkan kinerja mereka melalui kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi. Akses informasi dan kesempatan untuk mendapatkan pengetahuan dianggap sebagai salah satu kendala bagi dosen-dosen di berbagai Perguruan Tinggi di Indonesia untuk dapat tumbuh dan berkembang secara efektif menjalankan tugas pokok Tridarma Perguruan Tingginya (Nugroho, 2005). Minimnya jumlah forum, komunitas dan kegiatan lainnya yang mendukung perkembangan pengetahuan dan informasi bagi dosen diikuti oleh tidak meratanya sebaran informasi dan pengetahuan masih menjadi momok bagi keberadaan dosen di Perguruan Tinggi di Indonesia.

Dalam teori-teori *Knowledge Management* (KM) diyakini bahwa berbagi pengetahuan adalah salah satu kunci dalam menciptakan insan-insan yang memiliki *skill* dan kompetensi yang handal. Nonaka sebagai salah seorang pakar KM dalam artikelnya menyatakan bahwa pertukaran pengetahuan hanya dapat terjadi melalui aktivitas interaksi dan kolaborasi. Melalui interaksi dan kolaborasi maka terjadi pertukaran pengetahuan diantara *expert* dan *talent* (Nonaka, 2008). Lebih lanjut Nonaka berargumen bahwa pengetahuan baru hanya tercipta melalui interaksi dan kolaborasi. *Knowledge Sharing* merupakan salah satu aktivitas dalam kegiatan *Knowledge Management*.

*Knowledge Sharing* memungkinkan para individu di sebuah organisasi untuk bersama-sama saling bertukar informasi, ide, saran, gagasan dan pengalaman yang pada akhirnya menciptakan terbentuknya sebuah pengetahuan baru (Nonaka & Toyama, 2015). Nonaka (2008) mendefinisikan *knowledge sharing* sebagai berbagi *expertise*, informasi, saran, dan idea antar satu individu dengan individu lainnya dalam sebuah organisasi.

Knowledge sharing merupakan sebuah mekanisme tersebarnya pengetahuan yang dimiliki oleh organisasi ke seluruh anggota dari sebuah organisasi, dan dari anggota organisasi ke anggota organisasi yang lain (Wang, Noe, & Wang, 2014). Aktivitas ini penting karena melalui pengetahuan dapat disebar luaskan dan dalam aktivitas tersebut dapat terciptanya (*knowledge creation*) pengetahuan baru yang bermanfaat bagi organisasi. Seperti yang dijelaskan oleh Salah satu teori Nonaka (1999) dalam teorinya bahwa pengetahuan tercipta hanya melalui interaksi antar orang atau antar organisasi (Nonaka, 2008).

Perusahaan kelas dunia telah banyak membuktikan bahwa transfer of knowledge adalah salah satu kegiatan paling efektif dalam menciptakan insan-insan yang berkompotensi dan memiliki skill yang tinggi (Hislop, 2013; Manev & Jakimovski, 2015; Meihami & Meihami, 2014; Uden, Oshee, Ting, & Liberona, 2015). Kita dapat menyaksikan bagaimana Honda melalui kegiatan brain storming mereka melahirkan konsep city car yang sekarang banyak diadopsi oleh perusahaan otomotif lainnya (Nonaka, 2008). Contoh lain adalah perusahaan Matsuhita Electric, dengan program internshipnya mampu menciptakan alat pembuat kue yang mampu menghasilkan masakan lezat masakan koki sebuah hotel ternama (Nonaka, 2008). Belajar dari pengalaman perusahaan-perusahaan kelas dunia dalam mengaplikasikan konsep *knowledge management*, maka dapat kita simpulkan bahwa interaksi dan kolaborasi antar manusia merupakan salah satu kunci bagi terciptanya insan-insan handal yang berkompotensi.

Institusi pendidikan di Indonesia dihadapkan pada kendala minimnya kesempatan diantara dosen untuk berinteraksi dan berkolaborasi dengan pakar-pakar peneliti di perguruan tinggi lainnya. Minimnya interaksi ini dikarenakan tidak terdapatnya pakar di perguruan tinggi mereka, keberadaan pakar yang minim dan tidak tersedianya informasi mengenai keberadaan pakar yang dibutuhkan (Wicaksono & Friawan, 2011).

Perguruan tinggi di Indonesia tersebar dari sabang sampai marauke dan berada di berbagai pulau dan kepulauan. Sebaran geografis yang besar dan jarak yang jauh membutuhkan alokasi waktu dan dana yang cukup besar bagi sebagian dosen untuk dapat secara intensif berkomunikasi, berkolaborasi dan berinteraksi secara langsung dan tidak langsung dengan sesama dosen yang lain. Karena itulah dibutuhkan sebuah sarana yang memungkinkan terciptanya interaksi, komunikasi dan kolaborasi yang efektif bagi dosen diseluruh tanah air sehingga dapat berinteraksi dengan cepat, tepat, akurat dan relatif murah.

Saat ini perkembangan teknologi informasi telah memberikan banyak peluang-peluang baru sehingga pertukaran pengetahuan dapat terlaksana walaupun terkendala oleh jarak, waktu dan tempat (Mao, Liu, Zhang, & Deng, 2016). Melalui berbagai aplikasi dan teknologi baru teknologi informasi dapat dijadikan solusi bagi berbagai permasalahan diatas. Salah satu teknologi yang menjanjikan adalah internet dengan fasilitas media sosialnya. Media Sosial memungkinkan terselenggaranya interaksi, komunikasi, dan kolaborasi diantara pengguna secara efektif, cepat, tepat dan relatif murah (Hemsley & Mason, 2013).

Kaplan dan Haenlein mendefinisikan media sosial sebagai kumpulan aplikasi internet yang berbasis web 2.0 yang menyediakan layanan interaktif diantara individu dan komunitas untuk saling berinteraksi, berdiskusi, menciptakan dan memodifikasi konten (Kaplan & Haenlein, 2010). Media sosial saat ini dipercaya sebagai sebuah tool yang memberikan potensi luar biasa bagi organisasi dalam meningkatkan performan perusahaan (Hanna, Rohm, & Crittenden, 2011). Untuk mendapatkan manfaat yang maksimal dari potensi Media Sosial tersebut maka perusahaan mengembangkan berbagai strategi pemanfaatan Media Sosial dalam aktivitas bisnisnya.

Hanna et al (2011) mengusulkan sebuah konsep untuk mengembangkan strategi pemanfaatan Media Sosial dalam sebuah organisasi yang mereka kenal dengan istilah "*social media ecosystem*". Dalam konsep ini organisasi perlu memahami bahwa pemanfaatan Media Sosial dalam menunjang aktivitas di organisasi perlu diselenggarakan, yaitu dengan secara tepat memadukan cara tradisional dan media sosial secara virtual dalam mencapai tujuan organisasi. Penelitian dalam bidang media sosial dan KM yang telah dilakukan saat ini mencakup konseptual model, studi kasus, studi empirik (e.g., (Baehr & Alex-Brown, 2010; Hanna et al., 2011; Kaplan & Haenlein, 2010; Majchrzak, Rice, Malhotra, King, & Ba, 2000; Razmerita, Kirchner, & Sudzina, 2009; Von Krogh, 2012; Yates & Paquette, 2011).

Salah satu penelitian berkaitan dengan media sosial dan KM oleh Razmerita et al. (2009). Mereka berpendapat bahwa terdapat prinsip-prinsip yang sama diantara media sosial dan KM (Razmerita et al., 2009). Media sosial telah menunjukkan peran yang positif dalam KM. Beberapa peneliti telah berhasil mengidentifikasi benefit yang diperoleh lewat pemanfaatan media sosial dalam KM (Paroutis & Al Saleh, 2009). Namun, walaupun pada prinsipnya media sosial diyakini bersinergi dengan KM namun para peneliti juga menemukan kendala-kendala yang dihadapi dalam implementasi media sosial di KM (Culnan, McHugh, & Zubillaga, 2010). KM dalam media sosial dapat tercapai melalui berbagai tool yang memungkinkan untuk *m e n c i p t a k a n , m e n g k o d i f i k a s i , m e n g o r g a n i s a s i , d a n m e m b a g i p e n g e t a h u a n , t e t a p i j u g a m e n s o s i a l i s a s i d a n m e n i n g k a t k a n j a r i n g a n p e r s o n a l d a n b e r k o l a b o r a s i d a l a m r a n g k a m e n g o r g a n i s a s i d a n m e n c i p t a k a n p e n g e t a h u a n y a n g b a r u* (Razmerita et al., 2009).

Saat ini telah dimulai inisiasi pemanfaatan media sosial bagi sarana interaksi dosen di Indonesia. Salah satu media sosial yang menjadi pilihan oleh dosen adalah facebook.

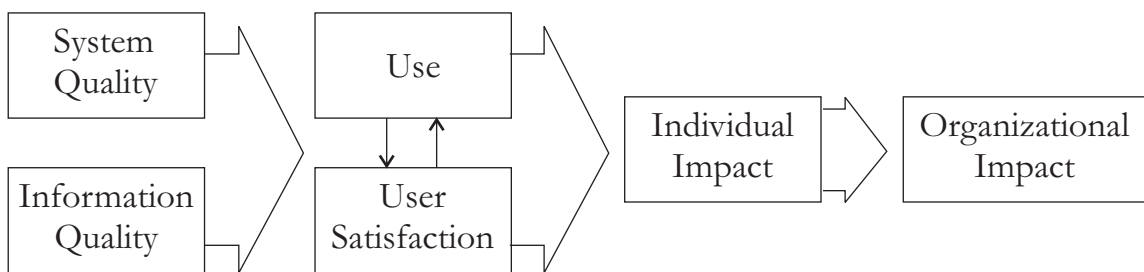
Beberapa grup dosen Indonesia telah dibuat dan dijalankan melalui media facebook. Namun sampai saat ini pemanfaatan media facebook sebagai sarana berbagi pengetahuan dan informasi belum dievaluasi pemanfaatannya. Evaluasi pemanfaatan media sosial untuk sarana berbagi pengetahuan menjadi penting untuk mendapatkan gambaran bagaimana pemanfaatan aplikasi (*social media*) oleh para pengguna (dosen) saat ini, sehingga dapat menjadi inputan bagi pengembangan kebijakan dalam meningkatkan produktifitas dan kinerja dosen dalam melaksanakan tridarma perguruan tinggi.

Didasari oleh fenomena diatas, melalui penelitian ini kami ingin melakukan investigasi untuk mengevaluasi pemanfaatan media sosial dalam pertukaran pengetahuan diantara peneliti-peneliti di Indonesia. Penelitian ini menggunakan *IS Success Model* dari DeLone and McLean (2001) sebagai konsep dasar. Model ini dikembangkan karena telah terbukti berhasil mengevaluasi kesuksesan sebuah aplikasi oleh pengguna (DeLone & McLean, 2016; Gable, Sedera, & Chan, 2008; Wu & Wang, 2006). Model ini dijadikan sebagai rujukan utama bagi para peneliti yang ingin mengevaluasi kesuksesan sebuah aplikasi. *IS Success Model* ini kami kembangkan dengan memperhatikan penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan media sosial dan pertukaran pengetahuan.

*Model Sukses Sistem Informasi*

Pemanfaatan sistem informasi pada sebuah organisasi diharapkan memberikan dampak positif. Untuk dapat memastikan bahwa setiap implementasi dari sistem informasi berjalan sukses, maka mengetahui elemen-elemen yang berpengaruh terhadap kesuksesan sistem informasi menjadi hal yang sangat menarik para peneliti.

Pengukuran dari kesuksesan sebuah sistem informasi telah mendapatkan perhatian yang luas dari peneliti sejak lama. DeLone and McLean (1999) telah mengembangkan sebuah model yang dapat dijadikan panduan agar sebuah organisasi sukses dalam mengimplementasikan Sistem Informasi/*Information System (IS)*. Mereka mengajukan enam elemen yang berkaitan dengan IS sukses yaitu: "*system quality*", "*information quality*", "*services quality*", "*use*", "*user satisfaction*" dan "*net benefit*". Pada tahun 2002 DeLone dan McLean merevisit model sukses untuk implementasi IS. Model ini diuji cobakan pada aplikasi E-commerce. Dan didapati bahwa model IS sukses berhasil diuji coba pada konteks aplikasi sistem e-commerce (DeLone & McLean, 2002).



Source: DeLone and McLean (1992)

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



Model IS sukses juga telah digunakan dan diuji secara empirik pada berbagai konteks sistem informasi seperti *e-commerce*, *e-government*, dan *e-banking*. Namun sampai saat ini pengembangan IS sukses model dalam konteks media sosial dalam *knowledge management* masih relatif belum banyak di eksplorasi. (Ali, Che Cob, & Sulaiman, 2016; Jan & Contreras, 2016; M. Jennex, 2017; M. E. Jennex, Smolnik, & Croasdell, 2014)

#### *Media Sosial Sukses Model untuk Knowledge Sharing*

Penelitian yang berkaitan dengan model sukses media sosial untuk berbagi pengetahuan diantara para peneliti masih jarang dilakukan. Model sukses pemanfaatan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone and McLean (1999) dan (2002) menjadi dasar dalam penelitian ini untuk dikembangkan menjadi model yang secara khusus dapat dijadikan acuan dalam pemanfaatan media sosial untuk *knowledge sharing*. Dengan mempertimbangkan karakteristik social media dan knowledge sharing maka model sukses sistem informasi (DeLone & McLean, 2002) akan dikembangkan.

Sebuah model penelitian dikembangkan dengan mengaplikasikan teori *IS Success Model* (Delone & McLean, 2003) sebagai basis dan menambahkan sebuah variabel yang direkomendasikan oleh Petter, DeLone and McLean (2014) untuk dieksplorasi. Selain itu kami juga memperkaya indikator-indikator pada setiap variabel sehingga mengakomodasi isu-isu dan kebutuhan-kebutuhan user dan sistem dalam konteks pemanfaatan Media Sosial. Model penelitian ini dikembangkan dengan rujukan utama dari teori yang didapat melalui hasil studi pustaka (Agourram, 2009; Assegaff & Mulyono, 2015; Bock, Zmud, Kim, & Lee, 2005; DeLone & McLean, 2016; Petter, DeLone, & McLean, 2013).

Selain teori dan hasil penelitian yang relevan tersebut, model penelitian ini juga mengakomodasi hasil dari kegiatan studi berupa Focus Group Discussion (FGD) yang dilakukan oleh tim peneliti. FGD dilakukan melalui kegiatan diskusi dengan kelompok dosen pada tiga universitas.

Dimana topik diskusi dan pertanyaan focus pada pemanfaatan media social dalam kegiatan belajar mengajar. Protokol telah disusun sebelumnya untuk memandu FGD berjalan sesuai tujuannya. FGD bertujuan mendapatkan data dan informasi lewat diskusi informal berkaitan dengan realita pemanfaatan media social.

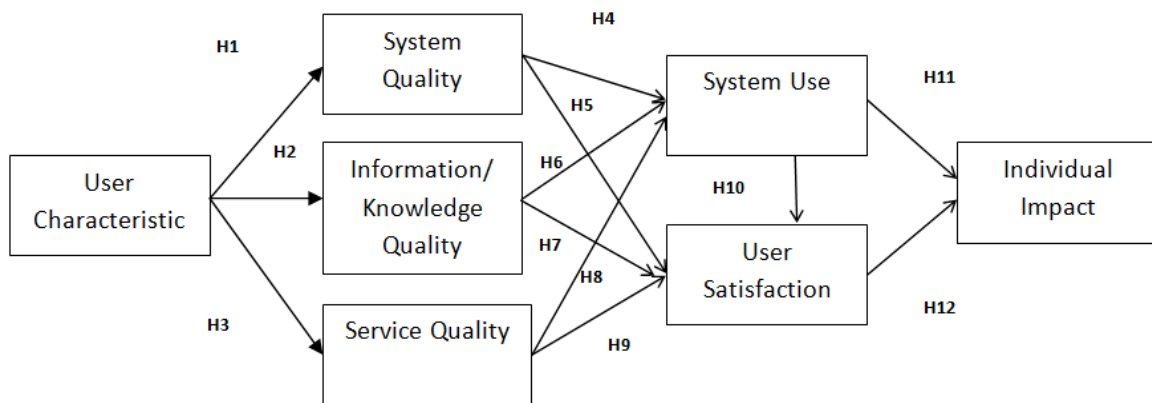
Hasil dari fokus grup mengidentifikasi bahwa:

1. Akademis yang terlibat dalam focus grup ini sebagian besar telah memanfaatkan fasilitas social media (*system use*)
2. Social media digunakan sebagai sarana untuk saling berbagi informasi dan pengetahuan (berkaitan dengan *Individual Impact*)
3. Informasi dan pengetahuan dalam social media tidak seluruhnya dapat divalidasi kebenarannya (berkaitan dengan *knowledge/information quality*)
4. Fitur yang paling banyak digunakan adalah status dan chating (berkaitan dengan *User Preference*)
5. Berharap ada fitur lain yang dapat dikembangkan pada social media (berkaitan dengan *User Preference*)
6. Kendala pemanfaatan adalah berkaitan dengan layanan internet dan biaya koneksi yang relative mahal. (berkaitan dengan *Barriers*)

Elemen-elemen yang teridentifikasi pada kegiatan FGD diyakini relevan dengan hasil kajian pustaka yang ada (Agourram, 2009; DeLone & McLean, 2016; Petter et al., 2013; Wu & Wang, 2006). Bahwa elemen-elemen *System Use*, *Individual Impact*, *Knowledge/Information Quality* tersebut memiliki kontribusi dalam sukses atau tidaknya pemanfaatan sebuah sistem informasi. Kemudian dalam kajian ini elemen-elemen tersebut akan diuji dalam konteks pemanfaatan media sosial untuk kegiatan berbagi pengetahuan dan informasi antar akademisi di Indonesia.

Selain itu dari hasil FGD, kajian ini juga mempertimbangkan hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya yang mengkaji perilaku manusia didalam berbagi pengetahuan pada lingkungan virtual. (Ardichvili, Page, & Wentling, 2003; Assegaff, Kurniabudi, & Fernando, 2016; Bock et al., 2005; Lin, 2007) Dari penelitian terdahulu didapatkan informasi yang berkaitan dengan motivasi seseorang dalam aktivitas berbagi pengetahuan pada lingkungan virtual. Faktor yang teridentifikasi mempengaruhi perilaku orang adalah altruisme, balas jasa dan reputasi.

Penelitian oleh Assegaff (2015) yang mengkaji motivasi seseorang dalam berbagi pengetahuan menemukan bahwa altruisme terindikasi lebih dominan mempunyai pengaruh yang positif terhadap aktivitas orang dalam berbagi pengetahuan di komunitas virtual, jika dibandingkan dengan balas jasa dan reputasi. Hasil studi ini di akomodasi ke dalam elemen “*user characteristic*” untuk diuji kembali pada kajian saat ini. Berikut ini adalah gambar model penelitian yang dikembangkan dalam penelitian ini.



Gambar 2. Model Penelitian

Dalam penelitian ini juga dikembangkan 12 (duabelas buah hipoteses) yang menggambarkan hubungan antar variabel dalam penelitian. Hipoteses yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah:

a. Karakteristik User

User menjadi pelaku utama dalam pemanfaatan aplikasi Media Sosial. Berbeda dengan pemanfaatan sistem informasi pada sebuah organisasi yang mengikat usernya untuk patuh pada mekanisme pemanfaatan sistem informasi yang mereka bangun, maka pada aplikasi Media Sosial user tidak diikat pada aturan tertentu, sehingga pemanfaatannya akan sangat dipengaruhi oleh karakter user.

Pada penelitian berkaitan dengan model sukses sistem informasi yang dilakukan Petter, DeLone and McLean (2013) menemukan bahwa peran karakteristik user ternyata mempengaruhi pola keberhasilan sistem informasi (Petter et al., 2013). Pada penelitian ini kami juga akan mengeksplorasi apakah karakteristik user juga punya peran dalam pemanfaatan media social oleh akademisi di Indonesia.

Dalam kajian ini kami membangun tiga hipoteses dalam rangka menindaklanjuti kajian dan melihat apakah elemen “*user characteristic*” berpengaruh terhadap *System Quality*, *Information/Knowledge Quality* dan *Services Quality*.

H1: *User Characteristic berpengaruh secara positif terhadap System Quality*

H2: *User Characteristic berpengaruh secara positif terhadap Information/ Knowledge Quality*

H3: *User Characteristic berpengaruh secara positif terhadap Service Quality*

#### b. *System Quality*

*System quality* berkaitan dengan apakah sebuah sistem informasi dan atau aplikasi yang dimanfaatkan oleh pengguna terbebas dari bug atau eror, juga berkaitan dengan apakah terdapat konsistensi dalam interface layanan yang diakses secara langsung oleh pengguna. Hal lain yang cukup penting berkaitan dengan *system quality* adalah kemudahan penggunaan aplikasi, kemudian kualitas dokumentasi dan juga berkaitan dengan pemeliharaan sistem. Delone and McLean berargumen bahwa kualitas layanan akan mempengaruhi tingkat penggunaan user dan juga berpengaruh terhadap kepuasan user.

Penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa *system quality* berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi dan kepuasan pengguna (Gable et al., 2008). Dalam penelitian ini kami mengajukan hipoteses sebagai berikut:

H4: *System Quality berpengaruh secara positif terhadap System Use*

H5: *System Quality berpengaruh secara positif terhadap User Satisfaction*

#### c. *Kualitas Informasi/ Pengetahuan*

Informasi dan pengetahuan menjadi komoditas terpenting bagi akademisi dan peneliti di Indonesia untuk mengembangkan diri. Ketika media sosial dijadikan media untuk berbagi pengetahuan dan informasi maka beberapa isu muncul, misalnya apakah informasi, pengetahuannya dapat dipercaya? Apakah relevan? Apakah disampaikan secara utuh? Apakah mudah untuk dipahami? Apakah mudah untuk diakses? (Agourram, 2009). Isu ini tidak sama jika aplikasi yang digunakan adalah aplikasi internal yang dibangun didalam sebuah organisasi, dimana telah ada validasi, filter, mekanisme yang menjamin bahwa informasi dan pengetahuan yang dikonsumsi user dijamin oleh institusi.

Teori *IS Success Model* telah mengakomodasi variabel kualitas informasi/ pengetahuan tetapi indikator yang digunakan belum secara signifikan menggambarkan kebutuhan user akan informasi dan pengetahuan dalam konteks aplikasi Media Sosial. Dalam penelitian ini kami berargumen bahwa *Information/ knowledge quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction* dan *system use*:

H6: *Information/ Knowledge Quality berpengaruh secara positif terhadap System Use*

H7: *Information/ Knowledge Quality berpengaruh secara positif terhadap User Satisfaction*

#### d. *Service Quality*

*Service quality* berkaitan dengan kualitas dari dukungan oleh tim pengembang atau departemen teknologi informasi yang bertanggung jawab terhadap operasional suatu aplikasi. Hal ini berkaitan dengan respon, akurasi dan juga empati dari staf/ personel yang melayani operasional aplikasi yang digunakan. Para peneliti sepakat bahwa *service quality* mempengaruhi penggunaan dan kepuasan user dalam memanfaatkan sistem informasi (Agourram, 2009; DeLone & McLean, 2016; Petter et al., 2013; Wu & Wang, 2006). Dalam penelitian ini kami berpendapat bahwa:

H8: *Service Quality berpengaruh secara positif terhadap System Use*

H9: *Service Quality berpengaruh secara positif terhadap User Satisfaction*

#### e. *Intention of Use/ System Use*

Niat pengguna/ pemanfaatan aplikasi berkaitan dengan persepsi user untuk berniat memanfaatkan atau tindakan untuk memanfaatkan aplikasi (Wu & Wang, 2006). Delone and Mc Leane dalam *IS Success Model* berargumen bahwa *System Use* akan memberi pengaruh terhadap dampak yang diberikan/ didaptkan user ketika menggunakan sistem. Mereka juga sepakat bahwa penggunaan sistem informasi juga akan berpengaruh terhadap kepuasan user terhadap sistem. Penelitian lain yang mengeksplorasi hubungan antara *system use* dan *user satisfaction* adalah (Maillet, Mathieu, & Sicotte, 2015).

Dalam penelitian ini kami berargumen bahwa:  
*H10: System use berpengaruh secara positif terhadap User Satisfaction*  
*H11: System use berpengaruh secara positif terhadap Individual Impact*

*f. User Satisfaction*

*User satisfaction* berkaitan dengan persepsi user dimana user merasa bahwa system informasi atau aplikasi telah memenuhi kebutuhan dan atau harapannya. DeLone and Mc Leane dalam IS Success Model berargumen bahwa *User Satisfaction* akan memberi pengaruh terhadap dampak yang diberikan/ didapatkan user ketika menggunakan system. Dalam penelitian ini kami berpendapat bahwa:

*H12: User Satisfaction berpengaruh secara positif terhadap Individual Impact*

## Metodologi Penelitian

Data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui sebuah survey secara *online* pada sebuah komunitas virtual yang dibentuk pada sebuah aplikasi Media Sosial. Komunitas virtual ini diberi nama grup dosen Indonesia dimana anggota dari komunitas ini adalah akademisi yang berasal dari berbagai perguruan tinggi baik negeri dan swasta yang tersebar diseluruh Indonesia. Grup dosen ini berdiri sejak 18 Desember 2014, saat ini grup dosen memiliki anggota sejumlah 14.762 orang. Penyebaran kuesioner secara online di grup dosen Indonesia dilakukan selama dua bulan. Untuk kegiatan survey ini sebanyak 38 tiga puluh delapan butir pertanyaan di ajukan dalam kuesioner ini.

Kuesioner kemudian disebarkan kepada dosen yang menjadi anggota pada grup facebook Dosen Indonesia. Sebanyak 160 responden memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan valid. Penelitian ini menggunakan Smart PLS sebagai alat analisis data, dikarenakan Smart PLS berbasis Covariance maka jumlah responden diatas 75 sudah cukup untuk menghasilkan analisis yang baik (Hair, Ringle, & Sarstedt, 2011).

Adapun responden yang berpartisipasi dalam survey ini terdiri atas laki-laki 53,3% dan perempuan 48,8%, dimana 64% berumur diantara 30-45 tahun dan 5% berada pada umur diatas 45-50 tahun 1% berumur diatas 50 tahun.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan hasil dari adopsi beberapa konstruk yang telah digunakan pada penelitian terdahulu. Dengan menggunakan menggunakan IS Success Model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLeane (1999), kami melakukan penambahan terhadap konstruk dan indikator terhadap model yang ada (IS Success Model, 1999).

Sesuai saran dari DeLone dan McLean (2013) pada hasil penelitian mereka tahun 2013 yang menyatakan perlu diekplorasinya kembali faktor-faktor independen untuk lebih memantapkan IS Success Model dengan berbagai jenis aplikasi yang muncul saat ini.

Salah satu saran mereka adalah untuk menguji beberapa konstruk independen, diantaranya adalah "*individual characteristic*". Penelitian ini akan menguji hubungan tujuh konstruk yaitu "*individual characteristic*", "*system quality*", "*information/ knowledge quality*", "*service quality*", "*system use*", "*user satisfaction*", dan "*individual impact*". Penjelasan mengenai definisi dan sumber rujukan setiap konstruk dipaparkan pada tabel 1.

Setiap konstruk melalui indikatornya diukur menggunakan skala likert dengan lima level penilaian, dengan penjelasan sebagai berikut, dimulai dari 1= sangat tidak setuju sampai ke poin 5= sangat setuju. Indikator yang digunakan pada penelitian ini digambarkan pada tabel 2.



Tabel 1.  
Variabel dalam Model Penelitian

Variabel	Definisi	Sumber
System Quality	Desirable characteristics of an IS.	Gable, Sedera, and Chan (2008)
Knowledge/Information Quality	Desirable characteristics of the system outputs (knowledge or information)	Hafid Aqourramm (2009)
Services Quality	Quality of the service or support that system users receive from The IS organization and IT support personn el in general or for a specific IS.	DeLone and McLean (2003)
System Use	Degree and manner in which staff and customers utilize the Capabilities of an IS.	Wu and Wang (2006)
User Satisfaction	Users' level of satisfaction with the IS.	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 and McLean (2013)

Tabel 2  
*Indikator setiap Variabel dalam Penelitian*

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sumber</b>
System Quality	SQM1:Fitur Facebook Grup mudah digunakan	Gable, Sedera, and Chan (2008)
	SQM2:Fitur Facebook Grup mudah dipelajari	Gable, Sedera, and Chan (2008)
	SQM3:Fitur Facebook Grup mudah diakses	Gable, Sedera, and Chan (2008)
	SQM4:Fitur Facebook Grup sesuai dengan kebutuhan saya	Gable, Sedera, and Chan (2008)
	SQM5:Grup Facebook memiliki fitur-fitur yang mendukung aktivitas berbagi informasi	Gable, Sedera, and Chan (2008)
	SQM6:Facebook memiliki system yang akurat	Gable, Sedera, and Chan (2008)
	SQM7:Facebook dapat diakses diberbagai perangkat	Gable, Sedera, and Chan (2008)
	SQM8:Aplikasi Facebook Aplikasi handal	Gable, Sedera, and Chan (2008)
	SQM9:Fitur Facebook Grup memuaskan saya	Gable, Sedera, and Chan (2008)
	SQM10:Aplikasi Facebook Grup dapat terintegrasi dengan aplikasi lain yang mendukung	Gable, Sedera, and Chan (2008)
	SQM11:Aplikasi Facebook Grup dapat dikustomisasi	Gable, Sedera, and Chan (2008)
Knowledge/Information Quality	KI1:Informasi/pengetahuan yang disampaikan pada Grup Facebook Dosen Indonesia dapat dipercaya	Hafid Aqourramm (2009)
	KI2:Informasi/pengetahuan yang disampaikan pada Grup Facebook Dosen Indonesia objektif	Hafid Aqourramm (2009)
	KI3:Informasi/pengetahuan yang disampaikan pada Grup Facebook Dosen Indonesia akurat	Hafid Aqourramm (2009)
	KI4:Informasi/pengetahuan yang disampaikan pada Grup Facebook Dosen Indonesia bereputasi	Hafid Aqourramm (2009)
	KI5:Informasi/pengetahuan yang disampaikan pada Grup Facebook Dosen Indonesia memiliki nilai manfaat	Hafid Aqourramm (2009)
	KI6:Informasi/pengetahuan yang disampaikan pada Grup Facebook Dosen Indonesia relevan dengan kebutuhan saya	Hafid Aqourramm (2009)
	KI7:Informasi/pengetahuan Grup Facebook Dosen Indonesia dapat menyediakannya tepat waktu	Hafid Aqourramm (2009)
	KI8:Informasi/pengetahuan yang disampaikan pada Grup Facebook Dosen Indonesia utuh	Hafid Aqourramm (2009)
	KI9:Informasi/pengetahuan yang disampaikan pada Grup Facebook Dosen Indonesia dapat diinterpretasikan dengan baik	Hafid Aqourramm (2009)
	KI10:Informasi/pengetahuan yang disampaikan pada Grup Facebook Dosen Indonesia dapat dengan mudah dipahami	Hafid Aqourramm (2009)

Tabel 2. (Sambungan)  
Indikator setiap Variabel dalam Penelitian

Variabel	Indikator	Sumber
Individual Impact	II1:Grup Facebook Dosen Indonesia adalah salah satu wadah saya dalam menambah pengetahuan	Gable, Sedera, and Chan (2008)
	II2:Grup Facebook Indonesia meningkatkan kepedulian saya terhadap isu tertentu dibidang pendidikan	Gable, Sedera, and Chan (2008)
	II3:Mendapatkan informasi yang berguna di Grup Facebook Dosen Indonesia membantu saya membuat keputusan menjadi lebih efektif dalam bekerja sebagai dosen	Gable, Sedera, and Chan (2008)
	II4:Mendapatkan informasi yang berguna di Grup Facebook Dosen Indonesia membantu saya lebih produktif dalam bekerja sebagai dosen	Gable, Sedera, and Chan (2008)
Services Quality	SQ1:Aplikasi Facebook memiliki respon yang cepat ketika digunakan	DeLone and McLean (2003)
	SQ2:Aplikasi Facebook selalu berjalan dan beroperasi dengan baik saat digunakan	DeLone and McLean (2003)
	SQ3:Pengembang aplikasi Facebook didukung oleh tim yang kompeten	DeLone and McLean (2003)
System of Use	SU1:Saya menggunakan grup facebook dosen Indonesia untuk mengkomunikasikan pengetahuan dan informasi	Wu and Wang (2006)
	SU2:Saya menggunakan grup facebook Indonesia untuk berbagi pengetahuan dan informasi umum	Wu and Wang (2006)
	SU3:Saya menggunakan grup facebook dosen Indonesia untuk mengkomunikasikan pengetahuan dan informasi	Wu and Wang (2006)
User Characteristic	UC1:Saya merasa pemanfaatan aplikasi facebook untuk berinteraksi sesama dosen di Indonesia adalah pilihan yang tepat	Petter, DeLone and McLean (2013)
	UC2:Saya merasa enjoy bergabung dan bertukar informasi di grup facebook dosen Indonesia	Petter, DeLone and McLean (2013)
	UC3:Saya percaya terhadap komunitas grup facebook dosen Indonesia	Petter, DeLone and McLean (2013)
	UC4:Grup Facebook Dosen Indonesia akan memenuhi harapan saya untuk bertukar informasi dan pengetahuan	Petter, DeLone and McLean (2013)
User Satisfaction	US1:Saya puas terhadap aplikasi grup Facebook yang saya gunakan	Petter, DeLone and McLean (2013)
	US2:Saya puas terhadap pengetahuan dan informasi yang saya dapatkan dari grup facebook dosen indonesia	Petter, DeLone and McLean (2013)
	US3:Saya puas dengan fitur yang tersedia pada aplikasi facebook	Petter, DeLone and McLean (2013)

Penelitian ini menggunakan metode SEM (*Structural Equation Model*) dalam menganalisis data yang telah didapatkan dari hasil survey. SEM di aplikasikan dengan menggunakan aplikasi Smart PLS V2. Terdapat dua langkah utama dalam menganalisis data menggunakan konsep SEM, yang pertama adalah dengan analisis “*measurement model*” dan kemudian diikuti dengan menganalisis “*structural model*”.

*Analisis “Measurement Model”*

Analisis “*measurement model*” merupakan langkah utama yang harus dilakukan sebelum uji hipoteses di lakukan. Tahapan ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrument penelitian yang dikembangkan dalam penelitian ini memenuhi kriteria yang telah ditentukan pada sebuah penelitian kuantitatif. Pada penelitian kuantitatif maka uji validitas dan reliabilitas terhadap sebuah instrument penelitian adalah kegiatan yang wajib dilakukan.

Instrumen penelitian yang dikembangkan dalam penelitian ini dibuat merujuk kepada model yang dikembangkan dengan menggunakan theory “*Information Success Model*” oleh Delone and Mcleane, dimana pada model penelitian ini ditambahkan variable “*user charateritic*” yang menggambarkan karakteristik pengguna social media. Terdapat tujuh buah variabel dalam model penelitian yaitu: *Individual Impact (II)*, *Knowledge/ Information Quality (KI)*, *Service Quality (SQ)*, *System Quality (SQM)*, *System Use (SU)*, *User Charateristic (UC)*, *User Satisfaction (US)*.

Dari tujuh variabel kemudian dikembangkan sebanyak 38 indikator yang dituangkan dalam bentuk pernyataan dalam sebuah kuesioner. Setelah dilakukan proses validitas terhadap instrument penelitian, ditemukan bahwa tidak semua indikator memenuhi nilai yang disyaratkan untuk dapat digunakan sebagai indikator pada variabel yang telah ditentukan. Indikator yang memiliki nilai dibawah 0.6 dikeluarkan dari instrument penelitian. Gambaran indikator awal dari setiap variabel dan indikator akhir setelah proses validasi dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3.  
*Variabel dan Indikator Penelitian*

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)	10buah (KI 1 -10)
3	Services Quality	3buah (SQ1 -3)	3 buah (SQ1 -3)
4	System Quality	11 buah (SQM1-11)	6 buah (SQM11,10,9,8,6,7)
5	System Use	3 buah (SU1 -3)	3 buah (SU1 -3)
6	User Carateristich	4 buah (UC1 -4)	3 buah (UC2,3,4)
7	User Satisfaction	3 buah (US1 -3)	3 buah (US1 -3)



Setelah semua variabel telah memiliki indikator yang valid, maka dilakukan kembali uji ketahap-tahap berikutnya.

#### *Uji Reliabilitas*

Reabilitas diartikan sebagai derajat reliable dari sebuah instrument, apakah instrumen akan memberikan hasil yang konsisten jika diberikan kepada berbagai responden. Untuk menguji tingkat reabilitas maka evaluasi terhadap nilai composite reability dan cronbachs alpha dari setiap variable yang terdapat dalam instrument penelitian dilakukan.

Nilai cronbach alfa yang berada diatas 0.7 menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik bagi sebuah variabel (Hair et al., 2011). Pada tabel dibawah dapat dilihat bahwa semua variabel berada pada nilai diatas 0.7. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat reliabilitas variabel ditinjau dari nilai cronbach alfa adalah telah memenuhi kriteria. Nilai composite reliability yang baik adalah jika berada diatas 0.7. Pada tabel dibawah dapat ditemukan bahwa semua nilai CR setiap variabel berada diatas 0.8 hal ini menggambarkan bahwa semua variabel telah memenuhi kriteria dan memenuhi unsur reabilitas.

Komponen lain yang dapat dijadikan acuan tambahan dalam menilai reliabilitas *Average Variance Extracted (AVE)*. Nilai AVE digunakan untuk menguji akar kuadrat dari setiap AVE apakah korelasi lebih besar dari setiap konstruk laten. Nilai AVE diatas 0.5 dianggap telah memenuhi kriteria baik. Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai AVE terendah untuk setiap variabel adalah 0.62 yang dimiliki oleh variabel "*Knowledge/ Information Quality*" (lihat tabel 4), dapat kita simpulkan bahwa semua variabel telah memenuhi standar reliabilitas yang telah disepakati.

#### *Uji Validitas*

Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan baik jika mempunyai validitas yang memenuhi kriteria yang telah disepakati. Sehingga apabila instrument penelitian tersebut menjalankan fungsi ukurnya, akan memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan dilakukannya pengukuran tersebut.

Sedangkan tes yang memiliki validitas rendah kemungkinan akan menghasilkan data yang kurang atau mungkin tidak sesuai dengan tujuan pengukuran.

Dalam melaksanakan uji validitas dapat dilakukan evaluasi terhadap "*construct validity*". Pengukuran "*construct validity*" adalah untuk mengevaluasi sejauh mana test yang dimaksud mengukur sebuah konstruk teoritis. Evaluasi ini dilaksanakan dengan melalui dua tahapan umum, yaitu: pertama, konstruktor tes dilakukan lewat pendekatan analisis faktor. Kedua, mempertimbangkan bagaimana hubungan sifat-ciri itu dengan variabel lain dalam hal ini akan dilakukan tes yang akan dilakukan berkaitan dengan "*construct validity*" yaitu tes "*discriminant validity*" dan "*convergent validity*" (Urbach & Ahlemann, 2010).

#### *a. Analisis Faktor*

Analisis faktor sangat relevan untuk validasi konstak karena dapat dipakai untuk mengidentifikasi dan mengakses kekuatan relatif berbagai ciri-sifat psikologis yang berbeda. Analisis faktor juga dapat dipakai dalam merancang tes untuk mengidentifikasi faktor atau faktor-faktor primer melalui serangkaian test yang berbeda. Dengan demikian, analisis faktor dapat digunakan untuk menyederhanakan sebuah tes atau lebih dengan mengurangi jumlah kategori menjadi beberapa faktor atau beberapa ciri-sifat saja

#### *b. Convergent Validity*

Salah satu metode yang digunakan untuk mencapai "*construct validity*" adalah dengan melakukan sebuah tes kolerasi atau konvergensi terhadap variabel yang ada dengan indikatornya. Variabel yang indikatornya berkonvergensi atau berkorelasi tinggi dengan indikator-indikator lainnya dalam sebuah variabel yang secara teoritis serupa dengannya.

#### *c. Discriminant Validity*

Tes seharusnya tidak hanya menunjukkan validitas konvergen ini, tetapi juga mempunyai validitas diskriminatif, yang akan menunjukkan korelasi rendah atau negatif dengan variabel-variabel yang secara teoritis berbeda dengannya.

Tabel 4  
*Hasil Uji Reliabilitas*

Variabel	Indikator Final	Crobanch Alpha	Composite Reliability	AVE
Individual Impact	4	0.873	0.9145	0.7293
Knowledge/Information Quality	10	0.9335	0.9438	0.6278
Services Quality	3	0.7022	0.833	0.6257
System Quality	6	0.8858	0.9143	0.6429
System Use	3	0.8038	0.8847	0.7196
User Carateristich	3	0.903	0.9394	0.8378
User Satisfaction	3	0.795	0.8798	0.7093

Tabel 5  
*Loading Factors*

	II	KI	SQ	SQM	SU	UC	US
II1	0.8113						
II2	0.9239						
II3	0.9196						
II4	0.7482						
KI1		0.6665					
KI10		0.8494					
KI2		0.8062					
KI3		0.7261					
KI4		0.8303					
KI5		0.7788					
KI6		0.7699					
KI7		0.8117					
KI8		0.8517					
KI9		0.8137					

Tabel 5 (Sambungan)  
*Loading Factors*

	II	KI	SQ	SQM	SU	UC	US
SMQ10				0.8173			
SMQ11				0.614			
SMQ6				0.8603			
SMQ7				0.7558			
SMQ8				0.8857			
SMQ9				0.8467			
SQ1			0.7195				
SQ2			0.8565				
SQ3			0.7911				
SU1					0.9029		
SU2					0.8439		
SU3					0.7945		
UC2						0.8937	
UC3						0.9309	
UC4						0.9209	
US1							0.8568
US2							0.8391
US3							0.8304

Tabel 6  
*Cross Loading Factors*

	II	KI	SQ	SQM	SU	UC	US
II1	0.8113	0.6885	0.3208	0.7339	0.7214	0.4942	0.6276
II2	0.9239	0.7036	0.2586	0.6348	0.7005	0.6873	0.6865
II3	0.9196	0.7062	0.2626	0.6523	0.7053	0.6474	0.7165
II4	0.7482	0.7414	0.0881	0.6417	0.6556	0.7414	0.5853
KI1	0.5338	0.6665	-0.048	0.6405	0.6161	0.4578	0.4575
KI10	0.694	0.8494	0.355	0.8446	0.766	0.6636	0.6828
KI2	0.522	0.8062	0.298	0.7462	0.6297	0.6044	0.5484
KI3	0.4813	0.7261	0.0943	0.6035	0.5997	0.5013	0.3534
KI4	0.6778	0.8303	0.3564	0.6431	0.6907	0.7348	0.6981
KI5	0.6575	0.7788	0.324	0.6379	0.6304	0.6186	0.5405
KI6	0.6981	0.7699	0.4094	0.5847	0.6366	0.6188	0.7074
KI7	0.7382	0.8117	0.216	0.7019	0.674	0.6713	0.6458
KI8	0.7408	0.8517	0.4512	0.8242	0.7873	0.6241	0.6418
KI9	0.7632	0.8137	0.3801	0.7096	0.7354	0.7604	0.7397

Tabel 6 (Sambungan)  
Cross Loading Factors

	II	KI	SQ	SQM	SU	UC	US
SMQ10	0.4246	0.6651	0.1602	0.8173	0.5244	0.474	0.5003
SMQ11	0.5072	0.5487	-0.027	0.614	0.3869	0.4443	0.5297
SMQ6	0.6723	0.7919	0.3789	0.8603	0.6787	0.6361	0.6417
SMQ7	0.7697	0.7476	0.1844	0.7558	0.7085	0.5372	0.6523
SMQ8	0.6493	0.7178	0.2635	0.8857	0.6594	0.555	0.6354
SMQ9	0.6666	0.7147	0.3737	0.8467	0.7403	0.5689	0.573
SQ1	0.2449	0.1814	0.7195	0.1678	0.2901	0.0015	0.2531
SQ2	0.1778	0.3314	0.8565	0.3518	0.2937	0.1528	0.3604
SQ3	0.243	0.3458	0.7911	0.17	0.2872	0.2901	0.312
SU1	0.6796	0.7255	0.4485	0.6615	0.9029	0.6506	0.7273
SU2	0.7572	0.7477	0.1855	0.6464	0.8439	0.6415	0.6915
SU3	0.6336	0.7399	0.2967	0.6945	0.7945	0.6232	0.5218
UC2	0.7216	0.7681	0.1038	0.6135	0.6427	0.8937	0.6939
UC3	0.6534	0.732	0.2506	0.6291	0.7125	0.9309	0.6475
UC4	0.6856	0.6892	0.21	0.6099	0.7118	0.9209	0.7181
US1	0.7067	0.6393	0.2269	0.6246	0.6175	0.6795	0.8568
US2	0.5948	0.6157	0.4206	0.6119	0.6476	0.5109	0.8391
US3	0.637	0.6964	0.3542	0.631	0.6748	0.6966	0.8304

Tabel 7.  
Discriminant Validity

	AVE	CR	II	KI	SQ	SQM	SU	UC	US
<b>II</b>	0.7293	0.9145	1						
<b>KI</b>	0.6278	0.9438	0.8307	1					
<b>SQ</b>	0.6257	0.833	0.2763	0.373	1				
<b>SQM</b>	0.6429	0.9143	0.78	0.8781	0.2957	1			
<b>SU</b>	0.7196	0.8847	0.8159	0.8689	0.3649	0.7848	1		
<b>UC</b>	0.8378	0.9394	0.7505	0.798	0.2055	0.6749	0.7526	1	
<b>US</b>	0.7093	0.8798	0.7684	0.773	0.3944	0.7393	0.7677	0.7495	1



*Analisis “Structural Model”*

Setelah analisis terhadap “*measurement model*” dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap “*structural model*”. Proses analisis *structural model* dilakukan untuk memastikan hubungan antar variabel yang telah didefinisikan pada saat konseptual model dalam penelitian ini dikembangkan. Dalam menganalisis “*structural model*” maka kegiatan untuk memvalidasi model menjadi bagian yang cukup penting. Terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan untuk memastikan bahwa model dalam kategori fit antara lain dengan mengevaluasi nilai “*coefecient determinantiont*” (R2) , kemudian mengevaluasi nilai “*Path Coefecient*” dan kemudian mengevaluasi nilai “*effect size*”()

*a. Evaluasi Coefecient Determinantiont (R2)*

R2 dapat diartikan sebagai Pengaruh bersama seharusnya merupakan total dari masing-masing pengaruh variable independent (eksogen) terhadap variable dependent (endogen) . Berdasarkan hasil analysis data maka nilai R2 (pengaruh bersama) dari variabel “UC”, “SQ”, “KI”, “SQM” terhadap variabel dependent “SU” adalah 0.75924, Sedangkan nilai R2 variabel “UC”, “SQ”, “KI”, “SQM” terhadap variabel dependent “US” adalah 0.6585.

Sedangkan nilai R2 keenam variabel tersebut secara bersama-sama terhadap variabel “*Individual Impact*” adalah 0.7149. Nilai ini terkategori tinggi, Sehingga dapat disimpulkan bahwa satu variabel independent dan lima variabel dependen tersebut secara bersama-sama memberikan pengaruh dengan tingkat tinggi terhadap variabel dependent “*Individual Impact*”.

*b. Evaluasi Path Coefecient (Path Analisis)*

Path coefficient/ path weight pada umumnya adalah koefisien regresi yang distandarkan. Beberapa peneliti mengklaim bahwa nilai path coefficient yang baik adalah diatas 0.1, jika nilai path coefficient maka variabel tersebut memberi effect pada model.

*Uji Hipoteses*

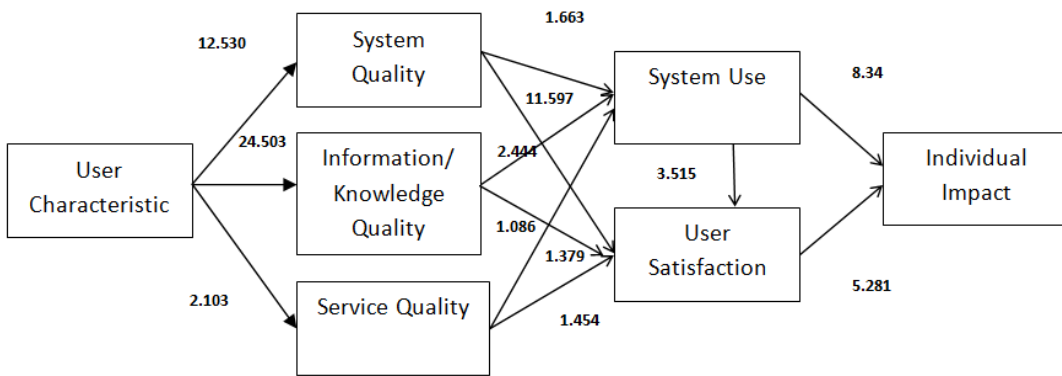
Pada awal kegiatan penelitian ini dilakukan pengembangan hipoteses. Hipoteses yang dikembangkan didasarkan atas hasil kajian peneliti-peneliti sebelumnya yang membahas mengenai evaluasi kesuksesan sebuah layanan dari system informasi Duabelas buah hipoteses dikembangkan untuk menggambarkan hubungan diantara ke tujuh buah variabel tersebut. Adapun hasil pengujian hipoteses menggunakan software Smart PLS V2 terlihat pada gambar 2 dibawah ini. Sedangkan hasil pengohalan data uji hipoteses terlihat pada tabel 10 dan tabel 11.

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	Commuality	Redundancy
II	0.7149	0.873	0.7293	0.4317
KI	0.6369	0.9335	0.6278	0.3956
SQ	0.0422	0.7022	0.6257	0.0231
SQM	0.4555	0.8858	0.6429	0.2891
SU	0.7592	0.8038	0.7196	0.5338
UC	0	0.903	0.8378	0
US	0.6585	0.795	0.7093	0.1972



Gambar 4.  
Struktural Model

Setelah dilakukan analisis terhadap data yang dikumpulkan maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 10.  
T Statistic Value

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics ( O/STERR )
KI -> SU	0.7596	0.7622	0.07	0.07	10.8515
KI -> US	0.2082	0.2146	0.137	0.137	1.519
SQ -> SU	0.0512	0.0501	0.0478	0.0478	1.0718
SQ -> US	0.1157	0.1166	0.0766	0.0766	1.5111
SQM -> SU	0.1026	0.0996	0.0663	0.0663	1.5491
SQM -> US	0.2471	0.2441	0.1099	0.1099	2.2489
SU -> II	0.5504	0.5507	0.0616	0.0616	8.9301
SU -> US	0.3507	0.3409	0.1005	0.1005	3.4908
UC -> KI	0.798	0.7993	0.0275	0.0275	29.0091
UC -> SQ	0.2055	0.203	0.1074	0.1074	1.9144
UC -> SQM	0.6749	0.6766	0.0457	0.0457	14.7837
US -> II	0.3459	0.3454	0.0633	0.0633	5.4605

Setelah dilakukan serangkaian tahapan untuk menguji hipoteses maka, didapatkan hasil seperti yang dapat dilihat pada tabel, berikut:

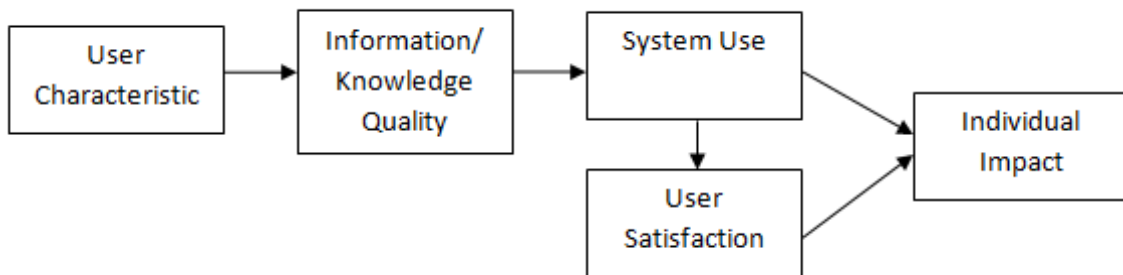
Tabel 11  
 Hasil Uji Hipoteses

Hipoteses	Variable Relationship	Path Coefficient	T-statistic	P-Value	Hasil
H1	UC -> SQM	12.53	14.7837	0.0001	Signifikan
H2	UC -> KI	24.50	29.0091	0.0001	Signifikan
H3	UC -> SQ	2.103	1.9144	0.0570	Tidak Signifikan
H4	SQM -> SU	1.663	1.5491	0.1230	Tidak Signifikan
H5	SQM -> US	2.44	2.2489	0.0256	Tidak Signifikan
H6	KI -> SU	11.597	10.8515	0.0001	Signifikan
H7	KI -> US	1.37	1.519	0.1304	Tidak Signifikan
H8	SQ -> SU	1.08	1.0718	0.2851	Tidak Signifikan
H9	SQ -> US	1.454	1.5111	0.1324	Tidak Signifikan
H10	SU -> US	3.515	3.4908	0.0006	Signifikan
H11	SU -> II	8.434	8.9301	0.0001	Signifikan
H12	US -> II	5.281	5.4605	0.0001	Signifikan

DF= jumlah responden-jumlah variable  
 DF=160-5  
 DF=155

Dari dua belas hipoteses yang dibangun pada penelitian ini, maka enam hipoteses hasilnya didukung dan enam hipoteses dinyatakan tidak mendukung. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa variabel “system use” dan “user satisfaction” terbukti mempengaruhi variabel “individual impact”. Variabel “user characteristic” juga terbukti mempengaruhi variable “system quality” dan “information quality”, namun penelitian ini tidak menemukan hubungan antara “system quality” dan “service quality” terhadap “user satisfaction” dan “system use”.

Merujuk kepada hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa variabel “SystemUse” dan variabel “user satisfaction” dalam pemanfaatan media sosial untuk berbagi pengetahuan tetap menjadi variabel utama yang mempengaruhi pemanfaatan facebook. Sementara itu variabel “System Use” dipengaruhi oleh presepsi pengguna berkaitan dengan “Information/ Knowledge Quality” dan variabel “Information/ Knowledge Quality” dipengaruhi oleh variabel “User Charateristic”. Sehingga dapat digambarkan sebuah model yang menggambarkan hubungan antar variabel tersebut yang terlihat pada gambar 5.



Gambar 5.  
 Model Sukses Pemanfaatan Facebook untuk Knowledge Sharing

## Hasil dan Pembahasan

Merujuk kepada teori kesuksesan informasi (Delone dan McLean, 1992) maka dalam mengevaluasi kesuksesan pemanfaatan sebuah sistem informasi terdapat dua variabel utama yaitu “*system use*” dan “*user satisfaction*” yang akan berdampak kepada variabel “*individual impact*”. Dalam penelitian saat ini yang dilakukan didapatkan hasil bahwa kedua variabel ini (*system use dan user satisfaction*) terbukti juga menjadi variabel utama yang mempengaruhi pemanfaatan facebook sebagai sarana berbagi pengetahuan oleh anggota grup dosen. Kedua variabel secara signifikan mempengaruhi variabel “*individual impact*”. Dapat diartikan bahwa para anggota grup facebook dosen Indonesia telah menggunakan grup facebook untuk mengkomunikasikan pengetahuan dan informasi dengan sesama anggota grup. Anggota grup facebook juga telah merasa puas terhadap fitur dan komunikasi yang mereka jalin menggunakan facebook.

Hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa para anggota grup facebook dosen Indonesia memiliki persepsi aplikasi facebook telah sukses menjadi sarana bagi mereka dalam berbagi pengetahuan. Anggota grup dosen berkeyakinan bahwa grup facebook adalah salah satu wadah bagi mereka dalam menambah pengetahuan, mereka juga percaya bahwa grup facebook dosen membuat produktifitas kerja menjadi lebih baik. Selain itu juga informasi yang disampaikan di grup facebook diyakini dapat membantu dosen untuk dapat membuat keputusan yang lebih baik dalam menjalankan pekerjaannya.

Hasil hipoteses menunjukkan variabel “*system use*” hanya dipengaruhi oleh “*Information/Knowledge Quality*”. Hasil penelitian ini menunjukkan pemanfaatan media social oleh para dosen di Indonesia di pengaruhi terutama oleh kualitas informasi yang tersedia. Pengguna social media berpersepsi bahwa informasi menjadi hal yang penting dalam memanfaatkan social media. Hasil kajian ini tidak relevan dengan penelitian lain (Silius, Kailanto & Tervakari, 2011).

Dalam penelitiannya Silius dkk, mengeksplorasi alasan persepsi civitas akademik dalam menggunakan media social. Mereka menemukan bahwa fitur merupakan hal terpenting yang ada di media social, dan informasi menjadi hal penting lainnya. Temuan lain dalam penelitian ini adalah penelitian ini tidak menemukan hubungan antara variabel “*knowledge/information quality*”, “*system quality*” dan “*service quality*” terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini menarik dikarenakan kepuasan pengguna ternyata pada kasus penelitian ini tidak berasal dari ketiga variabel yang ada, sehingga kemungkinan ada variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

Untuk variabel karakteristik individual yang juga diuji dalam penelitian ini ditemukan bahwa variabel ini mempengaruhi variabel “*system quality*” dan “*information quality*”, namun variabel karakteristik individu tidak mempengaruhi “*service quality*”. Sehingga dapat diartikan bahwa rasa nyaman dan kepercayaan dosen dalam menggunakan facebook mempengaruhi kepuasan dosen bahwa facebook mudah digunakan, mudah dipelajari dan mudah dikases, serta memiliki fitur yang bermanfaat. Kepuasan dosen terhadap facebook juga mempengaruhi persepsi mereka bahwa informasi dan pengetahuan yang tersedia atau didapatkan di grup dosen adalah informasi dan pengetahuan yang valid, objektif, akurat, bereputasi dan bermanfaat bagi pekerjaan dan karir sebagai dosen.

Namun kepuasan mereka terhadap facebook tidak mempengaruhi kualitas layanan dari sistem facebook. Kami berpendapat bahwa anggota grup dosen merasa kualitas layanan facebook belum maksimal, dapat saja dipengaruhi oleh masih belum baiknya kualitas infrastruktur jaringan internet di Indonesia pada umumnya.



## Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa saat ini para anggota grup FB dosen Indonesia merasa puas dengan media social (facebook) yang telah menjadi tool/sarana bagi mereka dalam berbagi informasi dan pengetahuan. Anggota grup puas setelah terlebih dahulu menggunakan media sosial tersebut dan merasa bahwa media sosial sebagai sarana berbagi pengetahuan berdampak pada pemenuhan kebutuhan informasi mereka.

Hasil temuan pada penelitian ini secara keilmuan menguatkan kembali bahwa variabel “system use” dan “user satisfaction” adalah dua variabel utama yang mempengaruhi pengguna dalam pengukuran/evaluasi kesuksesan sebuah sistem informasi. Sedangkan secara manajerial temuan ini dapat dijadikan acuan bagi para pengembang/pengelola media sosial untuk dapat fokus kepada kedua variabel ini untuk dapat secara efektif menemukan pola hubungan atau mekanisme yang tepat yang dapat membangun sistem informasi yang tepat sehingga sukses untuk digunakan dimasyarakat. Hasil pengujian dengan mengikutsertakan variabel “User Characteristic” menunjukkan bahwa variabel ini memiliki pengaruh terhadap kesuksesan pemanfaatan facebook sebagai media untuk berbagi pengetahuan.

Terdapat dua agenda penting yang akan dilakukan pada penelitian selanjutnya, pertama berkaitan dengan variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan media social. Yang kedua bagaimana mengidentifikasi bahwa infrastruktur internet sebagai penopang penggunaan media social dapat ikut di jadikan tolak ukur bagi kesuksesan sebuah system informasi. Sehingga tidak terjadi pemahaman yang abu-abu tentang kualitas sebuah sistem jika evaluasi memanfaatkan teori IS Success Model (Delone and McLean, 2013).

## Daftar Pustaka

- Agourram, H. (2009). Defining information system success in Germany. *International Journal of Information Management*, 29(2), 129-137.
- Ali, N., Che Cob, Z., & Sulaiman, H. (2016). *Knowledge management systems success model for higher education institutions: a partial least square approach*.
- Ardichvili, A., Page, V., & Wentling, T. (2003). Motivation and barriers to participation in virtual knowledge-sharing communities of practice. *Journal of knowledge management*, 7(1), 64-77.
- Assegaff, S. (2015). *Pengaruh Alturisme, Reputasi dan Balas Jasa terhadap Aktivitas Berbagi Pengetahuan Akademisi pada Komunitas Virtual: Studi Kasus Group Facebook Dosen Indonesia*.
- Assegaff, S., Kurniabudi, K., & Fernando, E. (2016). Impact of Extrinsic and Intrinsic Motivation Element to People Knowledge Sharing Behavior at Virtual Communities of Practices in Indonesia. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 1(3), 619-626.
- Assegaff, S., & Mulyono, H. (2015). The Role of Benefit and Cost in Acceptance Knowledge Management System: Knowledge Contributor Perspectives. *The Role of Service in the Tourism & Hospitality Industry*, 113.
- Baehr, C., & Alex-Brown, K. (2010). Assessing the value of corporate blogs: A social capital perspective. *Professional Communication, IEEE Transactions on*, 53(4), 358-369.
- Bock, G-W, Zmud, R.W., Kim, Y-G., & Lee, J-N. (2005). Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate. *MIS quarterly*, 87-111.

- Chin, W.W. (2010). How to Write Up and Report PLS Analyses. In V. Esposito Vinzi, W. W. Chin, J. Henseler & H. Wang (Eds.), *Handbook of Partial Least Squares* (pp. 655-690): Springer Berlin Heidelberg.
- Culnan, M. J, McHugh, Patrick J, & Zubillaga, Jesus I. (2010). How Large US Companies Can Use Twitter and Other Social Media to Gain Business Value. *MIS Quarterly Executive*, 9(4).
- DeLone, W. H, & McLean, E.R. (2002). *Information systems success revisited*. Paper presented at the System Sciences, 2002. HICSS. Proceedings of the 35th Annual Hawaii International Conference on.
- DeLone, W. H, & McLean, E.R. (2016). Information Systems Success Measurement. *Foundations and Trends® in Information Systems*, 2(1), 1-116.
- Gable, G.G., Sedera, D., & Chan, T. (2008). Re-conceptualizing information system success: The IS-impact measurement model. *Journal of the association for information systems*, 9(7), 377.
- Hair, J.F, Ringle, C.M, & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing theory and Practice*, 19(2), 139-152.
- Hanna, R., Rohm, A., & Crittenden, V.L. (2011). We're all connected: The power of the social media ecosystem. *Business horizons*, 54(3), 265-273.
- Hemsley, J., & Mason, R.M. (2013). Knowledge and knowledge management in the social media age. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 23(1-2), 138-167.
- Hislop, D. (2013). *Knowledge management in organizations: A critical introduction*. Oxford University Press.
- Jan, A., & Contreras, V. (2016). Success model for knowledge management systems used by doctoral researchers. *Computers in Human Behavior*, 59, 258-264.
- Jennex, M. (2017). *Re-Examining the Jennex Olfman Knowledge Management Success Model*. Paper presented at the Proceedings of the 50th Hawaii International Conference on System Sciences.
- Jennex, M.E., Smolnik, S., & Croasdell, D. (2014). *Knowledge management success in practice*. Paper presented at the System Sciences (HICSS), 2014 47th Hawaii International Conference on.
- Kaplan, A. M, & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business horizons*, 53(1), 59-68.
- Lin, Hsiu-Fen. (2007). Effects of extrinsic and intrinsic motivation on employee knowledge sharing intentions. *Journal of information science*.
- Maillet, É., Mathieu, L., & Sicotte, C. (2015). Modeling factors explaining the acceptance, actual use and satisfaction of nurses using an Electronic Patient Record in acute care settings: An extension of the UTAUT. *International journal of medical informatics*, 84(1), 36-47.
- Majchrzak, A., Rice, R.E, Malhotra, A., King, N., & Ba, S. (2000). Technology Adaptation: The Case of a Computer-Supported Inter-Organizational Virtual Team. *MIS quarterly*, 24(4).
- Manev, G., & Jakimovski, J. (2015). Knowledge management based organizations. *Škola biznisa*(1), 34-46.
- Mao, H., Liu, S., Zhang, J., & Deng, Z. (2016). Information technology resource, knowledge management capability, and competitive advantage: the moderating role of resource commitment. *International Journal of Information Management*, 36(6), 1062-1074.
- Meihami, B., & Meihami, H. (2014). Knowledge Management a way to gain a competitive advantage in firms (evidence of manufacturing companies). *International Letters of Social and Humanistic Sciences*(03), 80-91.

- Nonaka, I. (2008). *The knowledge-creating company: Harvard Business Review Press.*
- Nonaka, I, & Toyama, R. (2015). *The Knowledge-creating Theory Revisited: Knowledge Creation as a Synthesizing Process The Essentials of Knowledge Management (pp. 95-110): Springer.*
- Nugroho, H. (2005). The political economy of higher education: the university as an arena for the struggle for power. *Social science and power in Indonesia*, 143-166
- Panigrahi, S.K., Zainuddin, Y., & Azizan, N. A. (2014). *Investigating Key Determinants for the Success of Knowledge Management System (KMS) in Higher Learning Institutions of Malaysia Using Structural Equation Modeling.*
- Paroutis, S., & Al Saleh, A. (2009). Determinants of knowledge sharing using Web 2.0 technologies. *Journal of Knowledge Management*, 13(4), 52-63.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E.R. (2013). Information systems success: The quest for the independent variables. *Journal of Management Information Systems*, 29(4), 7-62.
- Razmerita, L., Kirchner, K., & Sudzina, F. (2009). Personal knowledge management: The role of Web 2.0 tools for managing knowledge at individual and organisational levels. *Online Information Review*, 33(6), 1021-1039.
- 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.
- Silius, K., Kailanto, M., & Tervakari, A-M. (2011). *Evaluating the quality of social media in an educational context.* Paper presented at the Global Engineering Education Conference (EDUCON), 2011 IEEE.
- Uden, L, Oshee, D.F., Ting, I-H., & Liberona, D. (2015). *Knowledge Management in Organizations: Springer.*
- Urbach, Nils, & Ahlemann, Frederik. (2010). Structural equation modeling in information systems research using partial least squares. *Journal of Information Technology Theory and Application*, 11(2), 5-40.
- Von Krogh, G. (2012). How does social software change knowledge management? Toward a strategic research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 21(2), 154-164.
- Wang, S., Noe, R.A, & Wang, Z.-M.. (2014). Motivating knowledge sharing in knowledge management systems: A quasi-field experiment. *Journal of Management*, 40(4), 978-1009.
- Wicaksono, T.Y., & Friawan, D. (2011). Recent developments in higher education in Indonesia: Issues and challenges. *Financing higher education and economic development in East Asia*, 159-187.
- 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.
- Yates, D., & Paquette, S. (2011). Emergency knowledge management and social media technologies: A case study of the 2010 Haitian earthquake. *International Journal of Information Management*, 31(1), 6-13.