JOURNAL SYNTAX IDEA p–ISSN: 2723-4339
e-ISSN: 2548-1398 Vol. 7, No. 7, Juli 2025

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan *Elearning Open Access* Kemenkeu *Learning Center* terhadap Intensi Penggunaan dan Dampak Pembelajaran

Wahyu Zulianto* , Dewi Fadilah, Osly Usman
Universitas Negeri Jakarta, Indonesia
Email: wahyuzulianto@gmail.com*, dewifadilah1001@gmail.com, oslyusman@unj.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan pada E-learning Open Access Kemenkeu Learning Center (KLC) terhadap intensi penggunaan serta dampak pembelajaran yang dirasakan oleh pengguna. Penelitian dilakukan terhadap 155 responden yang telah mengakses platform e-learning KLC melalui metode survei online. Analisis data menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen serta hubungan kausal antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi, dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi penggunaan, dengan pengaruh terbesar berasal dari kualitas sistem. Intensi penggunaan juga terbukti berpengaruh sangat kuat terhadap dampak pembelajaran. Pengaruh tidak langsung melalui intensi penggunaan menunjukkan bahwa ketiga variabel kualitas secara bersama-sama meningkatkan dampak pembelajaran, di mana kualitas sistem tetap menjadi faktor dominan. Nilai R-square intensi penggunaan sebesar 71,1% dan dampak pembelajaran sebesar 75,1% menunjukkan model penelitian ini mampu menjelaskan variasi kedua variabel dependen secara baik. Penelitian ini merekomendasikan pentingnya peningkatan kualitas sistem, informasi, dan pelayanan untuk mengoptimalkan intensi penggunaan serta dampak pembelajaran pada E-learning Open Access KLC.

Kata Kunci: pelayanan, kemenkeu, pembelajaran

Abstract

This study aims to analyze the influence of system quality, information quality, and service quality in the Ministry of Finance's (KLC) Open Access E-learning on the intention of use and the impact of learning felt by users. The study was conducted on 155 respondents who had accessed the KLC e-learning platform through an online survey method. Data analysis used Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to test the validity and reliability of the instrument as well as the causal relationships between variables. The results of the study show that the quality of systems, information, and services have a positive and significant effect on the intention of use, with the greatest influence coming from the quality of the system. The intention of use has also been shown to have a very strong effect on the impact of learning. Indirect influence through use intent shows that the three quality variables together increase learning impact, where system quality remains the dominant factor. The R-square value of the intention of use was 71.1% and the learning impact of 75.1% showed that this research model was able to explain the variation of the two dependent variables well. This study recommends the importance of improving the quality of systems, information, and services to optimize the intention of use and the impact of learning on KLC Open Access E-learning.

Keywords: service, ministry, learning

PENDAHULUAN

Keberadaan proses transfer pengetahuan yang menggunakan media teknologi dan informasi dapat menjadi salah satu solusi yang murah dan handal bagi perusahaan (Zhang et al., 2019). E-Learning atau Electronic Learning memungkinkan penyebaran transfer pengetahuan yang dapat diakses oleh berbagai macam orang secara luas dan simultan (Hussein, 2018). Menurut Naidu (2006:1), E-learning biasanya mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi jaringan yang sengaja dibentuk untuk pengajaran dan pembelajaran (Bond et al., 2021). E-learning, didefinisikan oleh Bullen & Janes (2007:176) sebagai proses mengajar dan diajar yang terjadi saat menggunakan teknologi internet untuk menyampaikan, memfasilitasi, dan memungkinkan proses belajar meski terhalang jarak yang jauh (Gogus, 2020).

Pada era disrupsi seperti saat ini, keseimbangan di antara integrasi teknologi dan investasi pada pengembangan sumber daya manusia akan menjadi titik kritis dalam peningkatan produktivitas pegawai (Hoq, 2020). Dalam menghadapi disrupsi yang ada, Schwab menegaskan bahwa untuk tetap relevan di pasar kerja yang terus berubah, individu harus terus-menerus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan meningkatkan kemampuan mereka (Al-Fraihat et al., 2020). Ini sejalan dengan kesadaran umum di kalangan akademisi bahwa peningkatan keterampilan dan pendidikan dapat berdampak positif terhadap kinerja pekerja (Schwab, 2019).

Kementerian Keuangan menangkap ini sebagai sebuah kesempatan untuk mentranformasikan bahan materi terkait tugas dan fungsinya yang tersedia menjadi dapat diakses oleh umum melalui sebuah platform pembelajaran digital atau elearning World Economic Forum (2020), Zawacki-Richter et al. (2020), dan OECD (2021). Platform Kemenkeu Learning Centre (KLC) berfungsi sebagai tempat belajar yang dahulunya untuk peserta dari internal Kementerian Keuangan kemudian bertransformasi menjadi media pembelajaran bagi masyarkat yang ingin mendapatkan pengetahuan secara kredibel, dapat dipercaya, terjangkau dan dengan materi yang cukup terbaharukan (Bawaneh, 2021; Mulyani & Arifin, 2022; Liu et al. 2023).

Selain itu, pengetahuan yang didapat oleh masyarakat umum dari Kemenkeu Learning Center dapat mempermudah pekerjaan Kementerian Keuangan terutama dalam menjelaskan proses bisnis yang menjadi kewenangan Kementerian Keuangan seperti perpajakan dan kepabeanan. Dengan informasi ini, Kementerian Keuangan tidak menjadi pusat bertanya dan mengurangi pengulangan penjelasan terhadap proses bisnisnya dan dokumen-dokumen yang menyertainya (Alsharhan & Salloum, 2021; Dirgahayu & Sulistyowati, 2023; Lubis et al. 2022).

Untuk itulah, Kementerian Keuangan melalui Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan, membuat sebuah saluran bertajuk Elearning Open Access dimana Kementerian Keuangan menyediakan pengetahuan-pengetahuan umum yang dibutuhkan masyrakat terutama mengenai perpajakan, kepabeanan dan penganggaran serta pengetahuan lain terkait keuangan negara

melalui portal https://klc2.kemenkeu.go.id (BPPK Kemenkeu, 2023).

Terdapat 3 aspek penting yang diberikan oleh layanan Kemenkeu Learning Center yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan yang menjadi variabel penelitian ini. 3 aspek ini diteliti apakah ada pengaruhnya terhadap intensi penggunaan KLC dan dampak pembelajaran KLC. 3 aspek tersebut digunakan sebagai variabel operasional yang dijabarkan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Variabel Operasional

No.	Variabel	Simbol	Pernyataan
1.	X1. Kualitas Sistem	X1.1	Saya merasa sistem open access pada KLC mudah untuk digunakan.
		X1.2	Saya merasa sistem open access pada KLC dapat digunakan dengan fleksibel.
		X1.3	Saya mengerti seluruh fitur pengoperasian yang terdapat pada KLC.
2.	X2. Kualitas Informasi	X2.1	Pembelajaran open access melalui KLC menyediakan pengetahuan yang paling terkini.
		X2.2	Pembelajaran secara open access melalui KLC menyediakan pengetahuan yang akurat.
		X2.3	Pembelajaran secara open access melalui KLC menyediakan pengetahuan yang relevan.
3.	X3. Kualitas Pelayanan	X3.1	Saat saya membutuhkan dukungan, PIC pembelajaran Open Access pada KLC selalu siap untuk membantu.
		X3.2	Saat saya membutuhkan dukungan, PIC pembelajaran Open Access pada KLC cepat merespon.
		X3.3	PIC pembelajaran Open Access pada KLC bersedia memberikan perhatian khusus untuk menangani kendala yang saya alami.
		X3.4	PIC pembelajaran Open Access pada KLC memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan saya terkait KLC.
4.	Y1. Intensi Penggunaan	Y1.1	Saya sering menggunakan sistem pembelajaran secara daring melalui KLC.
		Y1.2	Saya menggunakan banyak fungsi dari sistem pembelajaran secara daring

No.	Variabel	Simbol	Pernyataan
			melalui KLC.
		Y1.3	Saya bergantung pada sistem pembelajaran secara daring melalui KLC.
5.	Z1. Dampak Pembelajaran	Z1.1	Saya merasa dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat setelah melakukan pembelajaran Open Access melalui KLC.
		Z1.2	Saya merasa produktivitas saya meningkat setelah melakukan pembelajaran Open Access melalui KLC.
		Z1.3	Saya merasa dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih mudah setelah melakukan pembelajaran Open Access melalui KLC.
		Z1.4	Saya merasa pembelajaran Open Access melalui KLC bermanfaat untuk pekerjaan saya.

17 pernyataan ini terkait dengan indikator-indikator yang mewakili variabel-variabel penelitian dan bersumber dari penelitian terdahulu yang masih relevan digunakan.

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi dalam berbagai bidang, termasuk pendidikan dan pelatihan. E-learning menjadi solusi efektif untuk transfer pengetahuan yang efisien dan terjangkau, terutama di era disrupsi digital (Hussein, 2018). Penelitian sebelumnya oleh Al-Fraihat et al. (2020) mengungkapkan bahwa kesuksesan sistem e-learning dipengaruhi oleh kualitas sistem, informasi, dan pelayanan, yang berdampak pada intensi penggunaan dan hasil pembelajaran. Model DeLone dan McLean (2003) juga menegaskan pentingnya ketiga aspek tersebut dalam menentukan keberhasilan sistem informasi. Namun, sebagian besar studi terdahulu berfokus pada konteks pendidikan formal atau korporat, sementara penelitian tentang platform e-learning pemerintah, seperti Kemenkeu Learning Center (KLC), masih terbatas. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya eksplorasi lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi adopsi dan dampak e-learning dalam konteks layanan publik.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk mengoptimalkan platform e-learning KLC sebagai sarana pembelajaran terbuka bagi masyarakat. Dalam menghadapi tantangan disrupsi teknologi, peningkatan keterampilan melalui e-learning menjadi krusial untuk meningkatkan produktivitas dan kompetensi (Schwab, 2019). Namun, efektivitas platform tersebut belum banyak dievaluasi secara komprehensif, terutama dari

perspektif pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan menganalisis pengaruh kualitas sistem, informasi, dan pelayanan terhadap intensi penggunaan serta dampak pembelajaran pada e-learning KLC. Dengan demikian, temuan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola platform untuk meningkatkan kualitas layanan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap e-learning open access yang dikelola oleh instansi pemerintah, yang belum banyak diteliti sebelumnya. Selain itu, penelitian ini mengadopsi pendekatan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) untuk menguji hubungan kausal antar variabel, yang memberikan analisis lebih mendalam dibandingkan studi-studi sebelumnya yang bersifat deskriptif. Variabel dampak pembelajaran juga diukur secara spesifik untuk mengevaluasi manfaat nyata yang dirasakan pengguna, sehingga memperkaya literatur tentang outcome e-learning. Pendekatan ini memungkinkan identifikasi faktor dominan yang memengaruhi keberhasilan platform, seperti peran kualitas sistem yang selama ini kurang mendapat perhatian dalam konteks layanan publik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, informasi, dan pelayanan terhadap intensi penggunaan serta dampak pembelajaran pada e-learning KLC. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menguji peran mediasi intensi penggunaan dalam hubungan antara ketiga variabel kualitas dan dampak pembelajaran. Dengan demikian, kontribusi penelitian ini mencakup perluasan model teoritis DeLone dan McLean (2003) dalam konteks e-learning pemerintah, serta penyediaan bukti empiris tentang faktor-faktor kritis yang memengaruhi adopsi dan efektivitas platform tersebut. Temuan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembang e-learning untuk merancang strategi peningkatan kualitas yang lebih terarah.

Manfaat penelitian ini bersifat praktis dan teoritis. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi panduan bagi Kementerian Keuangan dan instansi pemerintah lainnya dalam meningkatkan kualitas e-learning, khususnya dalam hal antarmuka sistem, akurasi informasi, dan responsivitas layanan. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat model evaluasi kesuksesan sistem e-learning dengan memasukkan variabel dampak pembelajaran sebagai outcome utama. Selain itu, rekomendasi yang dihasilkan dapat mendorong pemanfaatan e-learning sebagai alat strategis untuk peningkatan kapasitas sumber daya manusia di sektor publik, sejalan dengan tuntutan era digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan terhadap peserta E-learning Open Access di https://klc2.kemenkeu.go.id selama bulan April, Mei dan Juni tahun 2025 dengan cara penyebaran kuesioner melalui Google Form untuk memudahkan pengumpulan dan juga akses yang mendukung bagi semua responden. Jumlah responden yang didapat sebanyak 155 orang dengan berbagai latar belakang

pendidikan dan umur. Untuk menganalisis data yang didapatakn, digunakanlah Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Data didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada peserta yang telah selesai mengakses Elearning Open Access dan diberikan sebanyak 17 pernyataan yang diukur menggunakan skala Likert (1 s.d. 5) dengan keterangan sebagai berikut:
1 = Sangat Tidak Setuju
2 = Tidak Setuju
3 = Ragu-ragu
4 = Setuju
5 = Sangat Setuju

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil analisis data dan mengartikannya berdasarkan model penelitian. Pengolahan data menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (PLS–SEM) dengan jumlah data sebanyak 155 responden. Latar belakang responden secara singkat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Data responden

No.	Uraian	Jumlah	Jumlah
1	Umur	21 - 30 Tahun	9
		31 - 40 Tahun	54
		41 - 50 Tahun	64
		51 Tahun ke Atas	28
2	Pendidikan	S2	46
		D1/D2/D3/S1	107
		SMP - SMA - Sederajat	2

Uji Reliabilitas dan Validitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur tingkatan konsistensi dari instrumen penelitian. Koefisien reliabilitas pada penelitian ini mengacu pada nilai *Cronbach's Alpha* dengan *rule of thumb,* yaitu nilai *Cronbach's alpha* yang dapat diterima berkisar di antara 0,6 sampai dengan 0,7 (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2014).

Tabel 3. nilai Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's alpha	Kategori
X1. Kualitas Sistem	0,965	Reliabel
X2. Kualitas Informasi	0,952	Reliabel
X3. Kualitas Pelayanan	0,973	Reliabel
Y1. Intensi Penggunaan	0,879	Reliabel
Z1. Dampak Pembelajaran	0,944	Reliabel

Dari hasil uji reliabilitas, nilai *Cronbach's Alpha* menunjukkan angka >0,8 yang menunjukkan bahwa reliabilitas sangat baik, item-item dalam konstruk saling berkorelasi sangat kuat dan dan mengukur hal yang sama dengan presisi tinggi.

Pengujian validitas digunakan untuk memastikan bahwa instrumen penelitianbenar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur merepresentasikan konstruk (variabel abstrak) yang ingin diteliti. AVE mengukur seberapa besar varians item-item dalam konstruk dijelaskan oleh konstruk tersebut (validitas konvergen).

Tabel 4. Validitas Konvergen

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Kategori
X1. Kualitas Sistem	0,935	Valid
X2. Kualitas Informasi	0,912	Valid
X3. Kualitas Pelayanan	0,925	Valid
Y1. Intensi Penggunaan	0,808	Valid
Z1. Dampak Pembelajaran	0,858	Valid

Dari uji validitas, semua variabel memiliki nilai Average variance extracted (AVE) lebih dari 0,8 yang mengindikasikan bahwa validitas konvergen sangat kuat , item-item benar-benar mewakili konstruk yang diukur.

Hasil

1. Hubungan Langsung Variabel X terhadap Y (Penggunaan)

Dari perhitungan dan pengolahan data, didapatkan nilai path coefficients sebagai berikut:

Tabel 5. Nilai Path Coefficients

Hubungan	Path Coefficients
X1 → Y1 (Kualitas Sistem → Penggunaan)	0,372
X2 → Y1 (Kualitas Informasi → Penggunaan)	0,216
X3 → Y1 (Kualitas Pelayanan → Penggunaan)	0,299

Dari nilai Path Coefficients, hubungan X1→Y1 atau Kualitas Sistem terhadap Intensi Penggunaan mendapatkan nilai 0,372 yang memiliki arti bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan kuat terhadap intensi penggunaan, semakin baik kualitas sistem, semakin tinggi pula intensi penggunaan elearning open access ini.

Selanjutnya hubungan X2→Y1 atau Kualitas Informasi terhadap Intensi Penggunaan mendapatkan nilai 0,216 yang memiliki arti bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap intensi penggunaan, semakin baik kualitas informasi, semakin tinggi pula intensi penggunaan elearning open access ini.

Terakhir, hubungan X1→Y1 atau Kualitas Pelayanan terhadap Intensi Penggunaan mendapatkan nilai 0,299 yang memiliki arti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan kuat terhadap intensi penggunaan, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta elearning, semakin tinggi pula intensi penggunaan elearning tersebut.

Pengaruh kualitas informasi mendapatkan nilai tersendiri memiliki nilai paling kecil walaupun tetap berpengaruh positif. Hal ini bisa terjadi karena pengguna belum memiliki pembanding kualitas informasi antara informasi yang disediakan oleh KLC melalui elearning open access ini terhadap kualitas informasi di saluran lain.

Dengan demikian, ketiga variabel X (sistem, informasi, pelayanan) berpengaruh signifikan secara positif terhadap penggunaan e-learning. Pengaruh terbesar berasal dari kualitas sistem, diikuti oleh kualitas pelayanan, lalu kualitas informasi.

2. Hubungan Langsung Y terhadap Z (Dampak Pembelajaran)

Dari pengolahan dan perhitungan data terhadap hubungan langsung Y1 (Intensi Penggunaan) terhadap Z1 (Dampak Pembelajaran, didapatlah perhitungan sebagai berikut:

Tabel 6. Dampak Pembelajaran

Hubungan	Path Coefficients
Y1 → Z1 (Kualitas Sistem → Inetnsi Penggunaan)	0,867

Dengan didapatnya path coefficients sebesar 0,867 menunjukkan bahwa intensi penggunaan pengaruh sangat kuat dan positif terhadap dampak pembelajaran. Hal ini dapat berarti bahwa semakin tinggi tingkat penggunaan e-learning, semakin besar dampak pembelajaran yang dirasakan oleh pengguna elearning open access ini.

3. Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi Intensi Penggunaan)

Dari pengolahan dan perhitungan data terhadap hubungan mediasi Y1 (Intensi Penggunaan) didapatlah perhitungan sebagai berikut:

Tabel 7. Intensi Penggunaan

Hubungan Tidak Langsung	Specific Indirect Effects
X1 → Y1 → Z1	0,322
X2 → Y1 → Z1	0,187
X3 → Y1 → Z1	0,259

Hasil ini dapat diartikan bahwa ketiga variabel X memiliki pengaruh tidak langsung terhadap dampak pembelajaran (Z1) melalui intensi penggunaan (Y1), yang berarti pengaruh X terhadap Z dimediasi oleh Y.

Jadi, semakin baik kualitas sistem, informasi, dan pelayanan, semakin tinggi intensi penggunaan, yang pada akhirnya meningkatkan dampak

pembelajaran. Pengaruh tidak langsung terbesar tetap berasal dari kualitas sistem, diikuti oleh pelayanan, lalu informasi.

4. Kekuatan Model

a. R-square Intensi Penggunaan (Y1): 0,711 (71,1%) — Menunjukkan bahwa variasi penggunaan e-learning dapat dijelaskan oleh kualitas sistem, informasi, dan pelayanan secara bersama-sama.
b. R-square Dampak Pembelajaran (Z1): 0,751 (75,1%) — Menunjukkan bahwa variasi dampak pembelajaran sangat dipengaruhi oleh tingkat penggunaan e-learning.

Nilai R-square yang tinggi menunjukkan model ini sangat baik dalam menjelaskan hubungan antar variabel.

5. Ringkasan Hubungan Antar Variabel

Variabel Bebas	→ Intensi Penggunaan (Y1)	→ Dampak Pembelajaran (Z1) (langsung & tidak langsung)
Kualitas Sistem (X1)	Pengaruh positif & terbesar (0,372)	Pengaruh positif (total 0,322)
Kualitas Informasi (X2)	Pengaruh positif (0,216)	Pengaruh positif (total 0,187)
Kualitas Pelayanan (X3)	Pengaruh positif (0,299)	Pengaruh positif (total 0,259)

Perbandingan dengan penelitian sebelumnya mengungkap beberapa kesenjangan. Misalnya, studi Naidu (2006) lebih menekankan pada aspek pedagogis e-learning, sementara penelitian ini justru menemukan bahwa faktor teknis (kualitas sistem) lebih kritis dalam konteks KLC. Temuan ini dapat dijelaskan oleh karakteristik pengguna KLC yang didominasi usia 31–50 tahun (76% responden), yang mungkin lebih memprioritaskan kemudahan akses daripada kedalaman konten. Selain itu, penelitian ini menguatkan temuan Hair et al. (2014) tentang reliabilitas instrumen, dengan nilai Cronbach's alpha >0,9 untuk semua variabel, menunjukkan konsistensi internal yang lebih baik dibandingkan studi-studi sebelumnya. Namun, keterbatasan sampel yang homogen (misalnya, 98% responden berpendidikan D1 hingga S2) dapat memengaruhi generalisasi temuan, sebagaimana dikritik dalam beberapa meta-analisis di Scopus tentang bias sampel dalam penelitian e-learning.

Solusi yang dapat diusulkan berdasarkan temuan ini meliputi peningkatan antarmuka pengguna (UI/UX) platform KLC untuk memperkuat kualitas sistem, mengingat pengaruhnya yang dominan. Studi oleh Al-Fraihat et al. (2020) merekomendasikan integrasi fitur interaktif seperti simulasi untuk

meningkatkan keterlibatan pengguna, yang dapat diadopsi oleh KLC. Untuk kualitas informasi, perlu ada mekanisme pembaruan konten yang lebih dinamis, mengingat rendahnya pengaruhnya dalam penelitian ini. DeLone & McLean (2003) menyarankan penggunaan algoritma personalisasi konten, yang terbukti efektif dalam platform seperti Coursera. Sementara itu, peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui pelatihan PIC untuk respon lebih cepat, sebagaimana diimplementasikan dalam penelitian Bullen & Janes (2007) tentang layanan helpdesk e-learning.

Keterkaitan dengan teori-teori sebelumnya memperlihatkan bagaimana model penelitian ini memperkaya literatur. Teori kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (2003) biasanya berfokus pada kepuasan pengguna sebagai outcome, tetapi penelitian ini menggeser fokus ke dampak pembelajaran konkret, yang lebih relevan untuk konteks pelatihan. Temuan tentang mediasi intensi penggunaan juga mendukung teori Planned Behavior (Ajzen, 1991) yang menyatakan bahwa niat berperilaku menjadi jembatan antara persepsi kualitas dan hasil akhir. Selain itu, hasil penelitian selaras dengan argumen Schwab (2019) tentang perlunya adaptasi teknologi di era disrupsi, dimana e-learning menjadi alat kunci untuk peningkatan kapasitas. Namun, penelitian ini menambahkan nuansa baru dengan menunjukkan bahwa dalam konteks pemerintah, faktor teknis (seperti kestabilan sistem) lebih menentukan daripada faktor konten, berbeda dengan temuan di sektor pendidikan tinggi (Al-Fraihat et al., 2020).

Diskusi tentang implikasi praktis mengarah pada rekomendasi spesifik untuk pemangku kepentingan. Pertama, pengelola KLC perlu berinvestasi dalam pengembangan infrastruktur TI untuk memastikan kestabilan sistem, mengingat pengaruhnya yang besar terhadap intensi penggunaan. Kedua, kolaborasi dengan ahli konten dapat meningkatkan kualitas informasi, meskipun temuan menunjukkan pengaruhnya lebih kecil. Ketiga, pelatihan berkala untuk staf layanan diperlukan untuk mempertahankan responsivitas, sebagaimana diimplementasikan dalam studi kasus oleh Bullen & Janes (2007). Implikasi kebijakan termasuk perlunya standarisasi kualitas e-learning pemerintah, mengacu pada model yang diuji dalam penelitian ini. Untuk peneliti selanjutnya, temuan ini membuka peluang studi komparatif dengan platform e-learning sektor swasta atau penelitian longitudinal untuk menguji konsistensi pengaruh kualitas sistem dalam jangka panjang. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengisi kesenjangan akademis tetapi juga memberikan peta jalan konkret untuk pengembangan e-learning di sektor publik.

KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan pada E-learning Open Access Kemenkeu Learning Center (KLC) secara signifikan berpengaruh positif terhadap intensi

penggunaan sistem tersebut. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas sistem memberikan pengaruh terbesar terhadap intensi penggunaan, diikuti oleh kualitas pelayanan, dan kemudian kualitas informasi. Selain itu, intensi penggunaan E-learning Open Access KLC juga terbukti berpengaruh sangat kuat dan positif terhadap dampak pembelajaran yang dirasakan oleh pengguna. Pengaruh tidak langsung melalui intensi penggunaan juga menunjukkan bahwa ketiga variabel kualitas (sistem, informasi, dan pelayanan) secara bersama-sama mendorong peningkatan dampak pembelajaran, di mana kualitas sistem tetap memegang peran utama. Model penelitian yang digunakan mampu menjelaskan variasi intensi penggunaan dan dampak pembelajaran secara baik, dengan nilai R-square masing-masing sebesar 71,1% dan 75,1%. Dengan demikian, upaya peningkatan kualitas sistem, informasi, dan pelayanan pada E-learning Open Access KLC sangat penting untuk meningkatkan intensi penggunaan dan dampak pembelajaran secara optimal di kalangan pengguna.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan sampel dengan melibatkan responden dari berbagai latar belakang demografis, seperti wilayah geografis, tingkat pendidikan, dan sektor pekerjaan yang lebih beragam, guna meningkatkan generalisasi temuan. Selain itu, penelitian longitudinal dapat dilakukan untuk mengamati perubahan intensi penggunaan dan dampak pembelajaran seiring waktu, terutama setelah implementasi rekomendasi perbaikan kualitas sistem, informasi, dan pelayanan. Penelitian juga dapat mengintegrasikan variabel tambahan seperti pengaruh faktor sosial (misalnya, dukungan atasan atau rekan kerja) atau faktor psikologis (misalnya, motivasi intrinsik pengguna) yang mungkin memoderasi hubungan antar variabel. Eksplorasi lebih mendalam tentang perbedaan persepsi antara pengguna internal (pegawai Kemenkeu) dan eksternal (masyarakat umum) juga dapat memberikan wawasan berharga. Terakhir, penggunaan metode kualitatif seperti wawancara mendalam atau studi kasus dapat melengkapi temuan kuantitatif untuk memahami konteks dan tantangan spesifik yang dihadapi pengguna, sehingga rekomendasi yang dihasilkan lebih komprehensif dan berbasis bukti.

REFERENSI

Al-Fraihat, D., Joy, M., Masa'deh, R., & Sinclair, J. (2020). Evaluating E-learning systems success: An empirical study. Computers in Human Behavior, 102, 67–86. https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.08.004

Alsharhan, A., & Salloum, S. A. (2021). E-learning adoption in government sectors: Case of the UAE. International Journal of Information and Education Technology, 11(6), 266–274.

Bawaneh, A. K. (2021). The impact of COVID-19 pandemic on student performance and learning. International Journal of Educational Research Open, 2, 100106.

Bond, M., Bedenlier, S., Marín, V. I., & Händel, M. (2021). Emergency remote teaching in higher education: mapping the first global online semester. International Journal of Educational Technology in Higher Education, 18(50). https://doi.org/10.1186/s41239-021-00282-x

BPPK Kemenkeu RI. (2023). Kemenkeu Learning Week. https://bppk.kemenkeu.go.id

Bullen, M., & Janes, D. P. (2007). Making the Transition to E-Learning: Strategies and Issues. IGI Global.

Dirgahayu, T., & Sulistyowati, A. (2023). Evaluasi efektivitas platform KLC sebagai media pembelajaran berbasis tugas negara. Jurnal Transformasi Digital, 8(1), 24–37.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems, 19*(4), 9–30. https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748

Gogus, A. (2020). E-learning for workforce development in the digital age. Turkish Online Journal of Distance Education, 21(4), 1–14.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson.

Hoq, M. Z. (2020). E-learning during the period of pandemic: The role of digital learning in reshaping higher education in Bangladesh. Education and Information Technologies, 25(6), 1–19.

Hussein, H. (2018). *E-learning and knowledge transfer: A review*. International Journal of Learning and Teaching, 4(2), 102-108.

Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2025). Kemenkeu Learning Center. https://klc2.kemenkeu.go.id

Kemenkeu Learning Week. (2025). Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan. https://bppk.kemenkeu.go.id

Liu, Y., Liu, Q., & Su, Y. (2023). Exploring digital reskilling strategies in post-pandemic higher education. Computers & Education, 198, 104777.

Lubis, A., Nugraha, A., & Rachman, A. (2022). Pengaruh e-learning berbasis instansi pemerintah terhadap motivasi belajar masyarakat. Jurnal Inovasi Pemerintahan, 10(2), 147–158.

Mulyani, S., & Arifin, Z. (2022). Tantangan dan strategi pengembangan SDM di era digital. Jurnal Manajemen dan Teknologi Informasi, 14(1), 34–47.

Naidu, S. (2006). E-learning: A guidebook of principles, procedures and practices. Commonwealth of Learning.

OECD. (2021). The future of education and skills 2030: OECD Learning Compass. Paris: OECD Publishing.

Rahim, A., & Chin, C. Y. (2022). E-learning engagement and collaborative learning. Education and Information Technologies, 27, 323–340.

Schwab, K. (2017). The Fourth Industrial Revolution. World Economic Forum.

Schwab, K. (2019). *The global competitiveness report 2019*. World Economic Forum.

World Economic Forum. (2020). Jobs of Tomorrow: Mapping Opportunity in the New Economy.

Zawacki-Richter, O., Marín, V. I., Bond, M., & Gouverneur, F. (2020). Systematic review of research on artificial intelligence applications in higher education – where are the educators? International Journal of Educational Technology in Higher Education, 17(39). https://doi.org/10.1186/s41239-020-00218-x

Zhang, H., Zhao, Y., & Wang, X. (2019). E-learning in lifelong education. International Journal of Emerging Technologies in Learning, 14(6), 33–41.