



E-ISSN: 3025-4698
P-ISSN: 3046-8582

Jurnal Pembangunan Kota Tangerang

Jurnal Pembangunan Kota Tangerang | Vol. 4 | No. 1 | Hal. 1 - 137 | Tahun 2026 | P-ISSN:3046-8582



Diterbitkan oleh:
Bappeda Kota Tangerang

PENGANTAR REDAKSI

Assalamu ‘alaikum wr. wb.

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Jurnal Pembangunan Kota Tangerang (JPKT) Volume 4 Nomor 1 Tahun 2026 dapat diterbitkan dengan baik. Kehadiran jurnal ini merupakan salah satu bentuk komitmen Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Tangerang dalam mendorong pengembangan ilmu pengetahuan, penyebaran hasil kajian, serta penguatan budaya perencanaan pembangunan yang berbasis data, penelitian, dan inovasi.

Penerbitan JPKT edisi ini menjadi semakin relevan seiring dengan arah pembangunan Kota Tangerang Tahun 2025–2029 yang mengusung visi “**Kota Tangerang yang Kolaboratif, Maju, Berkelanjutan, Sejahtera, dan Berakhlakul Karimah.**” Visi tersebut menjadi landasan dalam merumuskan kebijakan, program, dan kegiatan pembangunan daerah yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan secara sinergis, mendorong kemajuan dan daya saing kota, menjaga keberlanjutan lingkungan dan sumber daya, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta memperkuat nilai-nilai moral dan etika dalam kehidupan bermasyarakat dan pemerintahan.

Dalam konteks tersebut, JPKT diharapkan dapat menjadi ruang kolaborasi antara pemerintah, akademisi, peneliti, praktisi, dunia usaha, dan masyarakat untuk bertukar gagasan, menyampaikan hasil penelitian, serta memberikan rekomendasi kebijakan yang konstruktif bagi pembangunan Kota Tangerang. Berbagai artikel yang disajikan dalam jurnal ini diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata dalam menjawab tantangan pembangunan perkotaan yang semakin kompleks dan dinamis.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh penulis, mitra bestari, tim penyunting, serta semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses penerbitan jurnal ini. Semoga karya-karya yang dipublikasikan dapat menjadi referensi yang bermanfaat, memperkaya khazanah pengetahuan pembangunan daerah, serta menjadi inspirasi dalam mewujudkan pembangunan Kota Tangerang yang inklusif, inovatif, dan berkelanjutan.

Akhir kata, kami berharap Jurnal Pembangunan Kota Tangerang dapat terus berkembang sebagai media ilmiah yang berkualitas dan menjadi bagian penting dalam mendukung terwujudnya Kota Tangerang yang kolaboratif, maju, berkelanjutan, sejahtera, dan berakhlakul karimah.

Selamat membaca dan semoga bermanfaat.

Wassalamu ‘alaikum wr. wb.

KEPALA BAPPEDA KOTA TANGERANG



Dr. Hj. Yeti Rohaeti, AP., M.Si.

NIP. 19740807 199403 2 004



Daftar Isi (Table of Content) Vol 4. No.1

- 1 PENGARUH KOMPETENSI ASN, DUKUNGAN PIMPINAN, DAN SOP DIGITAL TERHADAP PELAYANAN DIGITAL BERBASIS TANGERANG LIVE 1 - 21
-- Toddy Aditya, Sukma Aditya Ramadhan --
- 2 EFEKTIVITAS BURSA KERJA VIRTUAL TANGERANG: PENDEKATAN UTAUT-IS SUCCESS MODEL 22 - 52
-- Syahdatul Maulida, Abdullah Haidar --
- 3 PENDIDIKAN KARAKTER BERBASIS KEARIFAN LOKAL MELALUI KEGIATAN ZIARAH EDUKATIF DI MAKAM RADEN ARIA YUDA NEGARA 53 - 67
-- Sutarman, Lina Sukanti, Neneng Lestari --
- 4 PEMENUHAN HAK AKSESIBILITAS BAGI PENYANDANG DISABILITAS DALAM PENGGUNAAN TRANSPORTASI MASSAL DI KOTA TANGERANG 68 - 82
-- Abdul Kadir, Siti Sadiyah Habibah --
- 5 TNG.COLLAB KOTA TANGERANG: PLATFORM KOLABORASI DIGITAL UNTUK SOLUSI SOSIAL EKONOMI BERKELANJUTAN 83 - 94
-- Rahmawati Apriliani, Lu'liyatul Mutmainah --
- 6 DESAIN KONSEPTUAL SMART STUNTING DETECTION: SISTEM BERBASIS MACHINE LEARNING UNTUK DETEKSI DINI STUNTING DI KOTA TANGERANG 95 - 105
-- Yo Ceng Giap --
- 7 CROWD ANALYTICS: DETEKSI VISUAL GOOGLE STREET VIEW SEBAGAI PROKSI AKTIVITAS EKONOMI PASAR TRADISIONAL 106 - 118
-- Sarah Sholikhatus Risma, Pardomuan Robinson Sihombing --
- 8 PERAN KETAHANAN KELUARGA SEBAGAI STRATEGI PENGENTASAN PENGANGGURAN DALAM TINJAUAN EKONOMI 119 - 126
-- Canggih Gumanky, Puti Lenggo Ginny --
- 9 OPTIMALISASI PENGELOLAAN SAMPAH DI KOTA TANGERANG MELALUI INFRASTRUKTUR TEKNOLOGI DAN INSENTIF DIGITAL BERBASIS EKONOMI SIRKULAR 127 - 137
-- Khikmawanto --

EFEKTIVITAS BURSA KERJA VIRTUAL TANGERANG: PENDEKATAN UTAUT-IS SUCCESS MODEL

EFFECTIVENESS OF TANGERANG VIRTUAL JOB FAIR: UTAUT-IS SUCCESS MODEL APPROACH

Syahdatul Maulida¹, Abdullah Haidar²

^{1,2}Tazkia University

Jalan Ir. H. Djuanda No. 78, Sentul City, Bogor, Jawa Barat

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas Bursa Kerja Virtual Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang melalui analisis faktor-faktor yang memengaruhi niat perilaku (Behavioral Intention), perilaku penggunaan (use behavior), kepuasan pengguna (user satisfaction), dan manfaat bersih (Net Benefit). Model penelitian ini mengintegrasikan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dan Information System Success Model (ISSM) guna menjelaskan keterhubungan antara kualitas sistem, ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, kepuasan, serta realisasi manfaat platform digital ketenagakerjaan. Metodologi penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei kepada responden pengguna Bursa Kerja Virtual. Data dianalisis menggunakan PLS-SEM untuk menguji sepuluh hipotesis utama dan sembilan belas jalur mediasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Social Influence (SI), Performance Expectancy (PE), dan Total Quality (TQ) berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku dan kepuasan pengguna, sementara Effort Expectancy (EE) dan Facilitating Conditions (FC) tidak terbukti signifikan. Selain itu, perilaku penggunaan (UB) terbukti menjadi variabel mediasi krusial yang menghubungkan kepuasan dan niat perilaku dengan manfaat bersih (NB). Secara teoretis, penelitian ini memperluas literatur integrasi UTAUT dan ISSM dengan bukti empiris pada konteks layanan publik digital. Secara praktis, hasil penelitian menegaskan bahwa peningkatan kualitas sistem, promosi sosial, dan dorongan penggunaan berkelanjutan merupakan strategi penting bagi pemerintah daerah dalam memaksimalkan manfaat Bursa Kerja Virtual. Originalitas penelitian ini terletak pada penerapan model UTAUT-ISSM dalam konteks e-government ketenagakerjaan lokal, serta penekanan pada efektivitas sistem melalui pengukuran manfaat bersih yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Kata Kunci: Bursa Kerja Virtual; Tenaga Kerja; UTAUT; ISSM.

Abstract

This study aims to evaluate the effectiveness of the Virtual Job Fair of the Tangerang City Manpower Office by analyzing the factors influencing Behavioral Intention, use behavior, user satisfaction, and Net Benefits. The research model integrates the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) and the Information System Success Model (ISSM) to explain the interrelationships between system quality, Performance Expectancy, social influence, satisfaction, and the realization of benefits from the digital employment platform. The study employs a quantitative approach with a survey technique administered to users of the Virtual Job Fair. Data were analyzed using PLS-SEM to test ten main hypotheses and nineteen mediation paths. The findings reveal that Social Influence (SI), Performance Expectancy (PE), and Total Quality (TQ) significantly affect Behavioral Intention and user satisfaction, whereas Effort Expectancy (EE) and Facilitating Conditions (FC) are not significant. Furthermore, Use Behavior (UB) is proven to be a crucial mediating variable linking satisfaction and Behavioral Intention with Net Benefits (NB). Theoretically, this study extends the literature on the integration of UTAUT and ISSM with empirical evidence in the context of digital public services. Practically, the results emphasize that improving system quality, strengthening social promotion, and encouraging continuous use are essential strategies for local governments to maximize the benefits of the Virtual Job Fair. The originality of this study lies in the application of the UTAUT-ISSM model in the context of local e-government employment

Email:

¹syahdatulmaulida3@gmail.com,

Cite This Article:

Maulida, S., Haidar, A. (2026). Pengaruh Kompetensi ASN, Dukungan Pimpinan, dan SOP Digital Terhadap Pelayanan Digital Berbasis Tangerang Live. *Jurnal Pembangunan Kota Tangerang*, 4(1), 22–52.



Copyright (c) 2026 Jurnal Pembangunan Kota Tangerang. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0

services, with a specific emphasis on system effectiveness through the measurement of Net Benefits directly perceived by the community.

Keywords: Virtual Job Fair; Employment; UTAUT; ISSM.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam penyediaan layanan publik, termasuk sektor ketenagakerjaan. Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah *Bursa Kerja Virtual* (Virtual Job Fair), yang memungkinkan pencari kerja memperoleh informasi lowongan kerja dan berinteraksi dengan perusahaan secara daring. Pemerintah Kota Tangerang melalui Dinas Ketenagakerjaan (Disnaker) mengimplementasikan Bursa Kerja Virtual sebagai upaya meningkatkan efisiensi penyerapan tenaga kerja. Layanan ini menawarkan keunggulan berupa efisiensi biaya, jangkauan yang lebih luas, serta fleksibilitas akses dibandingkan bursa kerja konvensional (Firmansyah et al., 2023).

Data terbaru menunjukkan bahwa program ini telah berkontribusi signifikan terhadap pengurangan pengangguran di Kota Tangerang. Hingga Oktober 2023, *Virtual Job Fair* telah menyerap 18.944 tenaga kerja, terdiri dari 17.609 warga Kota Tangerang dan 1.335 warga luar kota (Syarif, 2023). Pada Juli 2024, jumlah tersebut meningkat menjadi 20.258 orang (Irfan, 2024). Persentase penyerapannya juga mengalami tren naik, dari sekitar 21,2% pada 2021 menjadi 28,8% pada 2022 dan 31,5% pada 2023 (Pemkot Tangerang, 2023b). Sejak diluncurkan pada 2020, program ini telah memberikan manfaat bagi lebih dari 19.624 orang, sementara pengguna aplikasi “Tangerang Cakap Kerja” sendiri mencapai lebih dari 139.000 akun pada 2024 (Pemkot Tangerang, 2023a). Meski demikian, keterbatasan data resmi terkait persentase pengguna dibanding total pencari kerja masih menjadi tantangan dalam menilai kontribusi relatif Bursa Kerja Virtual terhadap penurunan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT), yang tercatat menurun dari 9,07% (2021) menjadi 6,76% (2023) dan 5,92% (2024).

Fenomena di daerah lain menunjukkan bahwa efektivitas sistem serupa sering menghadapi kendala. Hutasuhut & Sururama (2025) dalam penelitiannya mengenai efektivitas pelayanan tenaga kerja melalui Sistem Informasi Terpadu Ketenagakerjaan (SIDUTA) di Kota Medan menemukan bahwa meskipun *platform* ini mampu menyediakan informasi lowongan kerja, tingkat pemanfaatannya masih rendah akibat keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, serta minimnya sosialisasi publik. Hal ini sejalan dengan temuan Sinaga et al. (2021) mengenai Bursa Kerja Online BIMMA di Bandung yang menekankan pentingnya kualitas sistem, kualitas informasi, dan aksesibilitas. Demikian pula, Riadi & Sudrajat (2025) menemukan bahwa implementasi kebijakan teknologi informasi dan komunikasi di Kota Serang masih menghadapi berbagai hambatan, seperti keterbatasan koordinasi, infrastruktur, serta kesiapan sumber daya manusia. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi inovasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, melainkan juga oleh penerimaan pengguna (user acceptance), kepuasan pengguna (user satisfaction), serta manfaat bersih (*Net Benefits*) yang dihasilkan. Secara teoretis, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) menjelaskan determinan perilaku adopsi teknologi melalui konstruk *Performance Expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *Facilitating Conditions* (Venkatesh et al., 2003). Di sisi lain, *Information System Success Model* (ISSM) menekankan pentingnya *information quality*, *system quality*, dan *service quality* dalam membentuk kepuasan pengguna dan manfaat jangka panjang (Delone & McLean, 2003). Integrasi kedua model ini memberikan perspektif yang lebih komprehensif dalam menilai efektivitas sistem digital. Msweli et al. (2023) menegaskan bahwa kepuasan pengguna *e-government* memiliki dampak signifikan terhadap niat keberlanjutan penggunaan (*continuance intention*) dan peningkatan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Sementara itu, Shahzad et al. (2024) menemukan bahwa kombinasi UTAUT dan ISSM efektif menjelaskan adopsi blockchain dalam rantai pasok, di mana kualitas sistem dan pengaruh sosial terbukti memperkuat niat penggunaan dan kepuasan pengguna.

Di tingkat global, adopsi kanal rekrutmen digital juga menunjukkan tren yang serupa. Di Asia Tenggara, laporan Asian Development Bank (2022) mengungkapkan bahwa permintaan

digital jobs meningkat pesat seiring dengan kebutuhan *digital skills*, meskipun kesenjangan keterampilan dan infrastruktur masih menjadi kendala utama. Studi eksperimental di Bangladesh menemukan bahwa *online job fair* menghasilkan banyak tawaran kerja, namun lebih dari 90% tawaran ditolak sehingga dampaknya terhadap probabilitas kerja rata-rata tidak signifikan, meskipun peserta merevisi ekspektasi gaji dan menerima pekerjaan *skill-mismatched* (Matsuda & Hayashi, 2024). Soriano (2021) menemukan bahwa bentuk kerja digital di Filipina dimediasi oleh berbagai broker digital yang menciptakan peluang sekaligus tantangan baru. Di Eropa, pasar rekrutmen daring telah berkembang pesat dan menjadi bagian integral dari proses HR, namun menghadapi tantangan berupa regulasi privasi data, pengalaman pengguna, dan risiko bias algoritmik (TechSci Research, 2024). Berdasarkan uraian di atas, terlihat bahwa permasalahan efektivitas bursa kerja virtual bukan hanya dialami di Indonesia, melainkan merupakan fenomena global. Kondisi ini menegaskan perlunya kajian komprehensif yang mampu mengevaluasi efektivitas Bursa Kerja Virtual secara sistematis melalui kerangka teori yang teruji.

Selain penelitian yang telah dipaparkan, sejumlah studi relevan juga memperkuat pentingnya integrasi UTAUT dan ISSM dalam konteks layanan digital publik. Ain et al. (2016) menegaskan bahwa *performance expectancy* dan *effort expectancy* menjadi faktor dominan dalam adopsi *e-learning*. Zhang & Yang (2020) menemukan bahwa kepercayaan dan infrastruktur menjadi penentu utama dalam layanan digital perbankan. Shahzad et al. (2024) membuktikan efektivitas integrasi UTAUT-ISSM dalam adopsi *blockchain* pada rantai pasok. Nusandari et al. (2022) menemukan bahwa kualitas sistem dan informasi aplikasi Tangerang *Live* signifikan memengaruhi kepuasan masyarakat. Firmansyah et al. (2023) menegaskan kualitas layanan museum virtual sebagai faktor kunci kepuasan pengguna. Dianty (2020) menunjukkan adanya inkonsistensi dalam hubungan *use* dan *user satisfaction* pada sistem K-ATM. Msweli et al. (2023) mengidentifikasi bahwa kepuasan pengguna *e-government* mendorong *continuance intention*. Al-Kofahi et al. (2020) menegaskan relevansi ISSM di berbagai sektor seperti kesehatan dan pendidikan. Riadi & Sudrajat (2025) menyoroti hambatan koordinasi dan kesiapan SDM dalam implementasi TIK di Serang. Hutasuhut & Sururama (2025) menemukan rendahnya pemanfaatan SIDUTA Medan akibat keterbatasan literasi digital.

Namun, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada adopsi teknologi di sektor pendidikan, perbankan, maupun kesehatan, dengan sedikit perhatian pada layanan ketenagakerjaan berbasis *e-government*. Penelitian yang ada juga cenderung menyoroti variabel tertentu secara parsial, seperti kualitas sistem atau niat perilaku, tanpa menjelaskan secara integratif bagaimana faktor teknis, sosial, kepuasan, dan perilaku aktual membentuk manfaat bersih. Oleh karena itu, *novelty* penelitian ini terletak pada penerapan model integratif UTAUT-ISSM dalam mengevaluasi efektivitas Bursa Kerja Virtual Kota Tangerang, dengan fokus pada keterkaitan kepuasan, penggunaan aktual, dan manfaat bersih yang langsung dirasakan masyarakat.

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi dengan memperkuat literatur integrasi UTAUT-ISSM pada konteks layanan publik digital lokal, sekaligus menegaskan relevansi faktor *performance expectancy*, *social influence*, dan *total quality* terhadap kepuasan dan penggunaan berkelanjutan. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan ketenagakerjaan digital, khususnya melalui strategi peningkatan kualitas informasi lowongan, stabilitas sistem, layanan teknis yang responsif, serta sosialisasi berbasis komunitas untuk memperluas partisipasi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Bursa Kerja Virtual

Bursa Kerja Virtual merupakan inovasi digital yang memfasilitasi interaksi antara pencari kerja dengan pemberi kerja melalui *platform* daring. Keunggulan utama sistem ini terletak pada aksesibilitas real-time, fleksibilitas waktu dan tempat, serta efisiensi biaya bagi pencari kerja maupun perusahaan. Dengan *platform* ini, pencari kerja dapat mengakses ribuan lowongan tanpa harus hadir secara fisik, sementara perusahaan dapat menjaring kandidat secara lebih luas (Firmansyah et al., 2023). Studi terdahulu menegaskan bahwa digitalisasi

layanan ketenagakerjaan mampu memperluas kesempatan kerja, khususnya bagi generasi muda yang lebih akrab dengan teknologi dan memiliki keterampilan digital (Suliana, 2022). Namun, efektivitas implementasi bursa kerja virtual sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur, literasi digital, serta kualitas sistem dan informasi yang tersedia. Hutasuht & Sururama (2025) dalam penelitiannya mengenai SIDUTA di Medan menekankan bahwa kendala utama sistem ini bukan pada ketersediaan teknologi, melainkan pada pemanfaatan yang rendah akibat keterbatasan dukungan teknis dan rendahnya sosialisasi publik.

Sejumlah penelitian di Indonesia juga menyoroti variasi penerapan bursa kerja digital di level lokal. Multazam & Nurkholis (2023) merancang sistem informasi bursa kerja berbasis mobile web di NTB pasca pandemi Covid-19 dan membuktikan bahwa integrasi teknologi mobile dapat mempercepat proses pencarian kerja sekaligus memperluas jangkauan perekrutan. Di Kota Tangerang, Afifi & Yuwanto (2024) menemukan bahwa aplikasi Tangerang Cakap Kerja berkontribusi dalam menekan angka pengangguran, meskipun efektivitasnya masih sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan sosialisasi. Suliana (2022) mengevaluasi kinerja Bursa Kerja Online (BKOL) di Disnaker Kota Tangerang dan menekankan bahwa meski program ini mampu mempertemukan pencari kerja dan pemberi kerja, transparansi informasi dan kecepatan layanan masih menjadi kelemahan. Sementara itu, Hanifah (2022) yang meneliti program job fair perusahaan swasta di Tangerang menunjukkan bahwa kegiatan ini efektif dalam mempercepat rekrutmen sekaligus meningkatkan kualitas seleksi tenaga kerja.

Pada tingkat nasional, Kementerian Ketenagakerjaan RI juga telah mengembangkan Bursa Kerja Online (BKOL) yang terintegrasi dengan layanan ketenagakerjaan digital. Program ini bertujuan mempertemukan pencari kerja dengan pemberi kerja secara lebih cepat, transparan, dan efisien. Meskipun demikian, laporan evaluasi menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan BKOL relatif masih rendah dibandingkan jumlah total pencari kerja nasional, disebabkan oleh kurangnya literasi digital, keterbatasan akses internet di daerah, dan minimnya promosi ke masyarakat luas. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara kebijakan nasional dan praktik di lapangan yang perlu diatasi melalui penguatan kualitas sistem dan dukungan kebijakan publik.

Secara global, tren serupa juga terlihat. Laporan Asian Development Bank (2022) menunjukkan bahwa permintaan digital jobs di Asia Tenggara meningkat pesat, namun kesenjangan keterampilan digital (digital skills gap) dan perbedaan infrastruktur antar negara menjadi tantangan besar. Studi eksperimental di Bangladesh oleh Matsuda & Hayashi (2024) menemukan bahwa meskipun online job fair menghasilkan banyak tawaran kerja, sebagian besar tawaran ditolak sehingga dampaknya terhadap probabilitas kerja rata-rata tidak signifikan. Sebaliknya, studi di Filipina menunjukkan bahwa partisipasi dalam job fair digital dapat meningkatkan peluang bekerja di sektor formal serta memperbarui persepsi tenaga kerja terhadap pasar kerja (Soriano, 2021). Di Eropa, pasar rekrutmen daring terus berkembang pesat sebagai bagian integral dari praktik HR, meski menghadapi isu terkait privasi data, kualitas pengalaman pengguna, serta risiko bias algoritmik dalam proses seleksi (TechSci Research, 2024).

Dengan demikian, literatur baik di Indonesia maupun global menunjukkan bahwa bursa kerja virtual memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi pasar tenaga kerja. Akan tetapi, efektivitasnya sangat ditentukan oleh faktor teknis (kualitas sistem dan informasi), faktor sosial (literasi digital, sosialisasi, kepercayaan pengguna), dan faktor kebijakan (dukungan regulasi dan infrastruktur). Oleh sebab itu, penelitian mengenai Bursa Kerja Virtual menjadi penting untuk memahami bagaimana integrasi faktor-faktor tersebut dapat menghasilkan manfaat nyata dalam mengurangi pengangguran dan memperkuat ekosistem ketenagakerjaan digital.

2.2. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003) sebagai hasil sintesis dari delapan teori penerimaan teknologi yang telah ada sebelumnya, seperti *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Theory of Planned Behavior*

(TPB), *Diffusion of Innovation Theory* (DOI), dan *Motivational Model*. Model ini bertujuan untuk menjelaskan perilaku adopsi dan penggunaan teknologi secara lebih komprehensif. UTAUT memiliki empat konstruk utama yang berperan sebagai determinan niat perilaku (*Behavioral Intention*) dan perilaku aktual penggunaan (*use behavior*), yaitu:

- *Performance Expectancy* (PE): keyakinan bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja individu.
- *Effort Expectancy* (EE): tingkat kemudahan penggunaan teknologi yang dirasakan pengguna.
- *Social Influence* (SI): sejauh mana orang lain yang dianggap penting (rekan kerja, teman, keluarga) memengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan teknologi.
- *Facilitating Conditions* (FC): sejauh mana dukungan infrastruktur, sumber daya, dan layanan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan teknologi.

Selain itu, UTAUT juga memasukkan variabel moderator seperti jenis kelamin, usia, pengalaman, dan kondisi sukarela (*voluntariness of use*) yang dapat memengaruhi hubungan antara konstruk utama dengan niat perilaku maupun perilaku aktual (Venkatesh et al., 2003). Model ini terbukti mampu menjelaskan hingga 70% variasi dalam niat perilaku penggunaan teknologi, menjadikannya salah satu model yang paling kuat dibandingkan teori pendahulunya. Seiring perkembangannya, UTAUT telah digunakan di berbagai konteks penelitian. Ain et al. (2016) menerapkan UTAUT untuk menjelaskan adopsi e-learning, menemukan bahwa *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy* menjadi faktor dominan. Zhang & Yang (2020) menguji penerimaan teknologi dalam konteks layanan keuangan, khususnya hubungan ko-opetisi antara bank dan penyedia pembayaran pihak ketiga, dan menemukan bahwa faktor kepercayaan dan dukungan infrastruktur menjadi krusial dalam mendorong penggunaan layanan digital perbankan. Penelitian lain oleh Shahzad et al. (2024) menunjukkan bahwa integrasi UTAUT dengan ISSM efektif dalam menjelaskan adopsi blockchain dalam rantai pasok, di mana kualitas sistem dan pengaruh sosial memperkuat niat penggunaan.

Literatur juga menambahkan perspektif penting mengenai pengembangan UTAUT. Sarfaraz (2017) dalam kajiannya pada mobile banking menegaskan bahwa UTAUT relevan untuk menjelaskan adopsi layanan keuangan digital, terutama di negara berkembang yang masih menghadapi kendala infrastruktur. Fadillah (2024) menekankan bahwa model UTAUT2 dapat diperluas untuk menjelaskan penerimaan aplikasi digital, khususnya pada generasi milenial dan Z, sehingga membuktikan fleksibilitas model ini dalam berbagai sektor dan konteks pengguna. Dengan demikian, UTAUT tidak hanya menekankan faktor psikologis (harapan kinerja dan kemudahan penggunaan) dan sosial (pengaruh lingkungan), tetapi juga memperhatikan faktor kontekstual berupa dukungan infrastruktur. Dalam studi Bursa Kerja Virtual, UTAUT sangat relevan untuk menjelaskan sejauh mana pencari kerja bersedia menggunakan *platform* digital berdasarkan persepsi manfaat, kemudahan, pengaruh sosial, serta ketersediaan sarana pendukung.

2.3. *Information System Success Model* (ISSM)

Information System Success Model (ISSM) pertama kali dikembangkan oleh Delone & McLean (2003) dan diperbarui pada tahun 2003 untuk menjawab kebutuhan evaluasi sistem informasi yang lebih komprehensif. Model ini menekankan enam dimensi utama, yaitu *information quality*, *system quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, dan *Net Benefits*. Keenam dimensi ini membentuk suatu alur evaluasi, di mana kualitas informasi, sistem, dan layanan memengaruhi kepuasan pengguna, yang pada gilirannya berdampak pada penggunaan aktual serta manfaat bersih yang diperoleh baik di tingkat individu maupun organisasi (Delone & McLean, 2003). Dengan demikian, ISSM tidak hanya menilai ketersediaan teknologi, tetapi juga kualitas pengalaman pengguna dan hasil sosial-ekonomi yang dihasilkan.

Berbagai penelitian telah menguji dan memperluas model ISSM di beragam sektor. Martono et al. (2020) mengintegrasikan ISSM dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk memahami niat karyawan dalam menggunakan sistem informasi, menemukan bahwa kepuasan dan kualitas sistem berperan penting terhadap intensi penggunaan. Penelitian Dirgantari et al.

(2020) pada konsumen e-commerce selama pandemi Covid-19 menunjukkan bahwa kualitas informasi dan layanan merupakan faktor dominan yang menjaga kepuasan pelanggan. Dalam konteks layanan publik lokal, Nusandari et al. (2022) menganalisis aplikasi Tangerang Live menggunakan ISSM dan membuktikan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan serta penggunaan aktual masyarakat. Hal yang sama juga ditunjukkan oleh Firmansyah et al. (2023) dalam studi adopsi museum virtual, di mana kualitas layanan menjadi aspek yang paling menentukan kepuasan pengguna.

Di tingkat global, ISSM juga telah diadaptasi ke berbagai konteks. Garcia-Smith & Effken (2013) mengembangkan *Clinical Information Systems Success Model* (CISSM) untuk sektor kesehatan dan menemukan bahwa kualitas sistem klinis berkontribusi langsung terhadap kepuasan tenaga medis sekaligus meningkatkan mutu layanan pasien. Al-Kofahi et al. (2020) melalui studi literatur menegaskan bahwa ISSM tetap relevan sebagai kerangka utama dalam mengevaluasi keberhasilan sistem informasi, mencakup *e-government*, pendidikan, kesehatan, hingga bisnis. Temuan-temuan ini memperkuat posisi ISSM sebagai model evaluasi yang komprehensif dan fleksibel untuk berbagai jenis sistem informasi.

Meski demikian, ISSM tidak terlepas dari kritik. Dianty (2020) dalam penelitiannya mengenai kepuasan pengguna K-ATM Perpustakaan Universitas Indonesia menemukan bahwa hubungan antar dimensi sistem informasi tidak selalu konsisten. Misalnya, keterkaitan antara *use* dan *User Satisfaction* dalam beberapa kasus tidak menunjukkan korelasi yang signifikan. Temuan ini mendukung pandangan bahwa ISSM perlu diadaptasi secara kontekstual, misalnya melalui pengembangan Extended ISSM di sektor pendidikan, atau integrasi dengan model lain seperti TAM dan UTAUT untuk memperkuat analisis perilaku pengguna. Dalam konteks Indonesia, kelemahan paling menonjol biasanya terletak pada *service quality*, di mana layanan pendukung sistem publik sering kali tidak berkelanjutan dan kurang responsif, sehingga membatasi manfaat bersih meskipun kualitas informasi dan sistem sudah cukup baik.

Dalam konteks Bursa Kerja Virtual, ISSM sangat relevan digunakan untuk mengevaluasi efektivitas *platform* ini. *Information quality* penting untuk memastikan bahwa lowongan kerja yang ditampilkan akurat, relevan, dan terkini. *System quality* memastikan *platform* dapat diakses dengan cepat, aman, dan mudah digunakan. *Service quality* mendukung pengguna melalui bimbingan teknis dan *customer service*, terutama bagi masyarakat dengan literasi digital rendah. Ketiga faktor ini akan memengaruhi *User Satisfaction* dan *use behavior*, yang pada akhirnya menentukan *Net Benefits* berupa peningkatan kesempatan kerja, efisiensi proses rekrutmen perusahaan, dan kontribusi nyata dalam penurunan angka pengangguran. Dengan demikian, ISSM tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi teknis, tetapi juga sebagai kerangka konseptual yang menjembatani kualitas sistem digital dengan outcome sosial-ekonomi yang lebih luas.

2.4. Hipotesis Penelitian

Performance Expectancy menggambarkan keyakinan bahwa suatu teknologi akan meningkatkan kinerja individu (Shahzad et al., 2024). Dalam konteks Bursa Kerja Virtual, semakin tinggi persepsi pencari kerja bahwa *platform* ini meningkatkan peluang kerja, maka semakin besar pula niat mereka untuk menggunakannya. Penelitian Venkatesh et al. (2003) Venkatesh et al. (2003) menegaskan bahwa PE merupakan prediktor terkuat niat penggunaan teknologi. Hasil serupa ditunjukkan oleh Ain et al. (2016) pada adopsi e-learning dan Zhang & Yang (2020) dalam konteks layanan keuangan digital, di mana PE terbukti signifikan memengaruhi niat perilaku.

H₁: Performance Expectancy (PE) berpengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention (BI)

Effort Expectancy menekankan pada kemudahan penggunaan teknologi. Jika Bursa Kerja Virtual dianggap sederhana dan mudah dipahami, maka pencari kerja akan lebih cenderung berniat menggunakannya. Venkatesh et al. (2003) membuktikan bahwa EE merupakan determinan penting dalam UTAUT. Temuan serupa dikonfirmasi oleh Sarfaraz (2017) yang menemukan bahwa kemudahan penggunaan menjadi faktor kunci adopsi mobile banking

di negara berkembang. Artinya, EE diprediksi signifikan terhadap BI dalam konteks Bursa Kerja Virtual.

H₂: Effort Expectancy (EE) berpengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention (BI)

Social Influence menunjukkan sejauh mana pandangan orang lain memengaruhi keputusan individu menggunakan teknologi. Dalam konteks publik, rekomendasi keluarga, teman, maupun dorongan dari pemerintah dapat memperkuat niat pencari kerja memanfaatkan Bursa Kerja Virtual. Venkatesh et al. (2003) menyatakan bahwa SI berpengaruh penting terhadap BI, terutama pada tahap awal adopsi. Hal ini sejalan dengan Shahzad et al. (2024) yang menemukan bahwa pengaruh sosial memperkuat intensi penggunaan blockchain dalam rantai pasok.

H₃: Social Influences (SI) berpengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention (BI)

Facilitating Conditions berkaitan dengan ketersediaan dukungan teknis, sumber daya, dan infrastruktur. Apabila pencari kerja merasa memiliki perangkat, jaringan internet, dan pengetahuan memadai, maka mereka akan lebih cenderung berniat menggunakan Bursa Kerja Virtual. Zhang & Yang (2020) menunjukkan bahwa infrastruktur yang mendukung mendorong niat penggunaan layanan keuangan digital. Temuan ini memperkuat dugaan bahwa FC memiliki pengaruh signifikan terhadap BI dalam konteks Bursa Kerja Virtual.

H₄: Facilitating Conditions (FC) berpengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention (BI)

Total Quality mencakup kualitas informasi, sistem, dan layanan. Apabila *platform* Bursa Kerja Virtual menyajikan informasi akurat, sistem stabil, serta layanan responsif, maka pengguna akan memiliki niat yang lebih kuat untuk terus menggunakannya. Martono et al. (2020) menunjukkan bahwa kualitas sistem berperan penting terhadap intensi penggunaan. Temuan Dirgantari et al. (2020) pada konsumen e-commerce juga memperkuat bahwa kualitas layanan digital mendorong niat perilaku.

H₅: Total Quality (TQ) berpengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention (BI)

Kualitas informasi, sistem, dan layanan yang tinggi akan menciptakan pengalaman positif sehingga meningkatkan kepuasan pengguna. Nusandari et al. (2022) membuktikan bahwa kualitas informasi dan sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada aplikasi *Tangerang Live*. Demikian pula, Firmansyah et al. (2023) menemukan bahwa kualitas layanan museum virtual sangat menentukan kepuasan pengguna. Maka, TQ diprediksi signifikan terhadap US pada Bursa Kerja Virtual.

H₆: Total Quality (TQ) berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction (US)

Kepuasan pengguna yang tinggi akan mendorong niat berkelanjutan untuk terus menggunakan teknologi. Msweli et al. (2023) menegaskan bahwa kepuasan pengguna *e-government* berpengaruh terhadap *continuance intention*. Hal serupa ditemukan oleh Shahzad et al. (2024) bahwa kepuasan memperkuat niat penggunaan teknologi blockchain. Dengan demikian, US berperan signifikan terhadap BI dalam konteks Bursa Kerja Virtual.

H₇: User Satisfaction (US) berpengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention (BI)

Niat perilaku merupakan prediktor utama dari perilaku aktual penggunaan teknologi. Venkatesh et al. (2003) menunjukkan bahwa BI secara langsung memengaruhi perilaku penggunaan aktual. Dalam konteks Bursa Kerja Virtual, jika pencari kerja berniat terus menggunakan *platform*, maka mereka akan benar-benar mengaksesnya dalam pencarian kerja.

H₈: Behavioral Intention (BI) berpengaruh signifikan terhadap Use Behavior (UB)

Kepuasan pengguna tidak hanya memengaruhi niat, tetapi juga mendorong penggunaan aktual. Dirgantari et al. (2020) membuktikan bahwa kepuasan pelanggan meningkatkan frekuensi penggunaan e-commerce. Nusandari et al. (2022) juga menemukan bahwa kepuasan masyarakat terhadap aplikasi publik mendorong penggunaan berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa US berpengaruh signifikan terhadap UB pada Bursa Kerja Virtual.

H₉: User Satisfaction (US) berpengaruh signifikan terhadap Use Behavior (UB)

Perilaku aktual dalam memanfaatkan Bursa Kerja Virtual akan menghasilkan manfaat nyata, baik bagi pencari kerja (efisiensi waktu, biaya, tenaga) maupun bagi pemerintah (peningkatan penyerapan tenaga kerja). Delone & McLean (2003) menegaskan bahwa *Use Behavior* menjadi jalur penting yang mengarah pada *Net Benefits*. Studi Firmansyah et al. (2023) juga menunjukkan bahwa penggunaan aktual museum virtual menghasilkan manfaat edukatif yang nyata. Dengan demikian, UB diprediksi signifikan terhadap NB.

H₁₀: Use Behavior (UB) berpengaruh signifikan terhadap Net Benefit (NB)

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi sasaran yaitu masyarakat Kota Tangerang yang sedang atau pernah mengikuti Bursa Kerja Virtual yang diselenggarakan oleh Dinas Ketenagakerjaan (Disnaker) Kota Tangerang. Pemilihan sampel dilakukan dengan kriteria khusus, yakni responden berdomisili atau memiliki KTP warga Tangerang, telah berada pada usia angkatan kerja, serta memiliki pengalaman mengikuti Bursa Kerja Virtual tersebut. Berdasarkan data dari Pemkot Tangerang (2025) jumlah warga Tangerang di tahun 2024 mencapai 1.965 Juta Jiwa. Dengan menggunakan rumus Slovin didapatkan sampel sebanyak 99.995 (tingkat margin kesalahan 10%) dari total populasi. Sehingga jumlah sampel dibulatkan menjadi 100 responden.

Tabel 1. Karakteristik Demografi Responden

Karakteristik	Deskripsi	Jumlah Responden (n=100)	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	59	59%
	Perempuan	41	41%
Umur	17-20	18	18%
	21-30	31	31%
	31-40	31	31%
	>40	20	20%
Pendidikan Terakhir	SMA/SMK/MA/Sederajat	22	22%

	Diploma/S1 Sederajat	53	53%
	S2	21	21%
	S3	4	4%
Pengalaman penggunaan Bursa Kerja Virtual	< 1 tahun	11	11%
	1-2 tahun	49	49%
	> 3 tahun	40	40%

Variabel yang digunakan meliputi variabel independen, yaitu *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Influences* (SI), *Facilitating Conditions* (FC), serta *Total Quality* yang mencakup *Information Quality* (IQ), *System Quality* (SyQ), dan *Service Quality* (SVQ). Sementara itu, variabel mediasi yang digunakan adalah *Behavioral Intention* (BI), *User Satisfaction* (US), dan *Use Behavior* (UB), dengan *Net Benefits* (NB) sebagai variabel dependen utama penelitian ini.

Tabel 2. Variabel Operasional

Variabel	Deskripsi	Indikator	Referensi
<i>Performance Expectancy</i> (PE)	Keyakinan bahwa sistem meningkatkan peluang & kinerja pencarian kerja.	PE1. Bursa Kerja Virtual meningkatkan peluang saya memperoleh pekerjaan.	(Venkatesh et al., 2003)
		PE2. Bursa Kerja Virtual meningkatkan produktivitas pencarian kerja saya.	(Venkatesh et al., 2003)
		PE3. Penggunaan Bursa Kerja Virtual meningkatkan kesempatan saya untuk memperoleh gaji/promosi lebih baik.	(Venkatesh et al., 2003)
<i>Effort Expectancy</i> (EE)	Sejauh mana Bursa Kerja Virtual mudah digunakan & diakses.	EE1. Interaksi dengan Bursa Kerja Virtual jelas dan mudah dipahami.	(Venkatesh et al., 2003)
		EE2. Saya merasa mudah menjadi terampil	(Venkatesh et al., 2003)

		menggunakan Bursa Kerja Virtual.	
		EE3. Bursa Kerja Virtual sederhana dan mudah digunakan.	(Venkatesh et al., 2003)
		SI1. Atasan/keluarga/teman dan orang penting lainnya menyarankan saya menggunakan Bursa Kerja Virtual.	(Venkatesh et al., 2003)
Social Influences (SI)	Sejauh mana seseorang dipengaruhi oleh koneksi sosialnya untuk menerima teknologi baru.	SI2. Disnaker Kota Tangerang mendorong saya untuk menggunakan Bursa Kerja Virtual.	
		SI3. Secara umum, pemerintah/organisasi penyelenggara mendukung penggunaan Bursa Kerja Virtual.	
		FC1. Saya memiliki sumber daya (perangkat/internet) untuk menggunakan Bursa Kerja Virtual.	(Venkatesh et al., 2003)
Facilitating Conditions (FC)	Kepercayaan individu terhadap infrastruktur teknologi yang ada di suatu organisasi untuk membantu penggunaan teknologi yang diadopsi.	FC2. Saya memiliki pengetahuan yang memadai untuk menggunakan Bursa Kerja Virtual.	(Venkatesh et al., 2003)
		FC3. Bursa Kerja Virtual kompatibel dengan perangkat/aplikasi yang saya gunakan.	(Venkatesh et al., 2003)
		BI1. Saya berencana terus mengandalkan Bursa Kerja Virtual dalam pencarian kerja.	(Venkatesh et al., 2003)
Behavioral Intention (BI)	Niat peserta untuk menggunakan Bursa Kerja Virtual.	BI2. Saya berencana akan terus menggunakan Bursa Kerja Virtual dalam jangka panjang.	(Venkatesh et al., 2003)

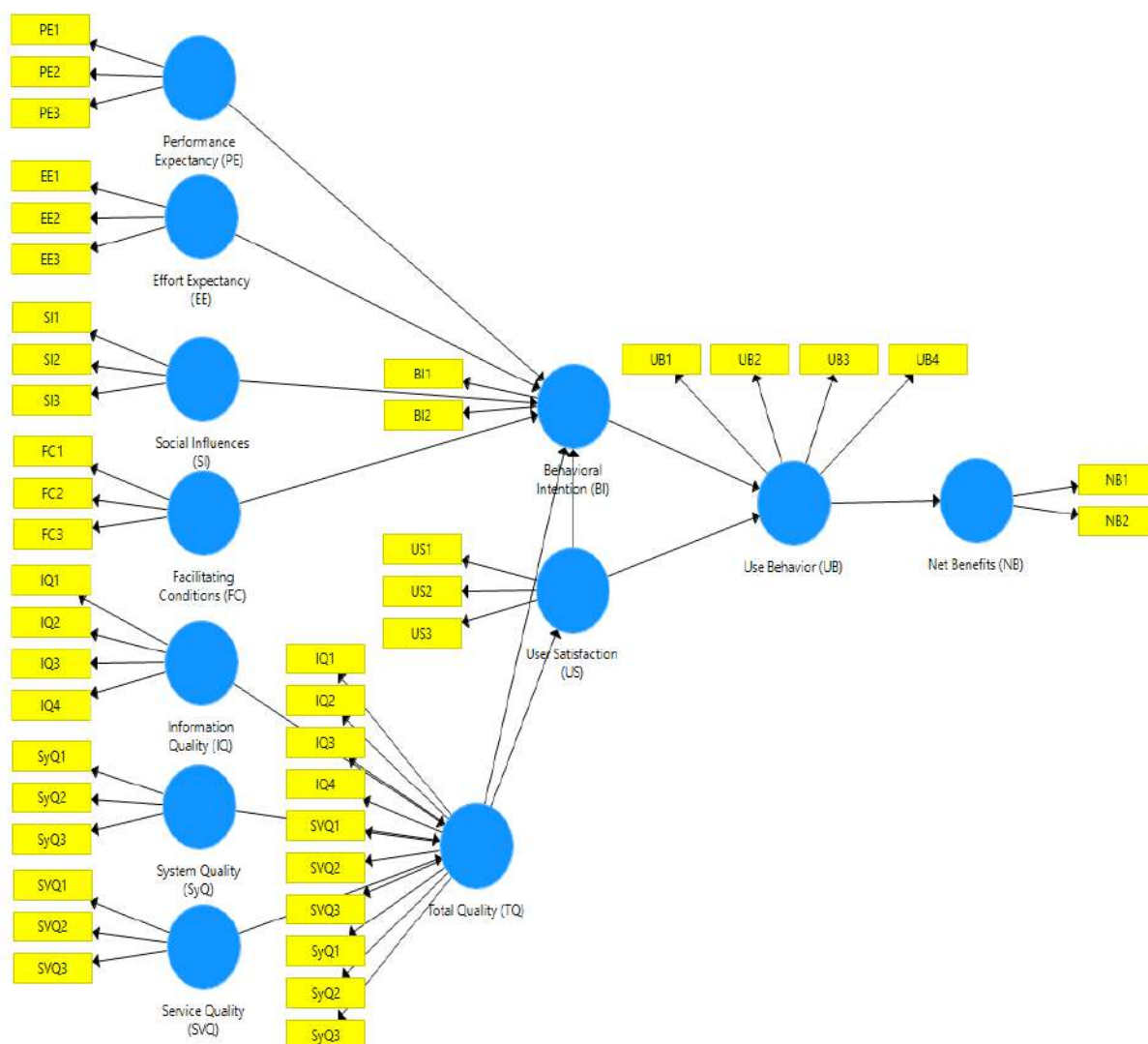
Information Quality (IQ)	Relevansi, kejelasan, dan kelengkapan informasi lowongan kerja.	IQ1. Informasi lowongan di Bursa Kerja Virtual dapat dipercaya dan aman dari penipuan.	(Delone & McLean, 2003)
		IQ2. Informasi lowongan selalu terbaru dan relevan.	(Delone & McLean, 2003)
		IQ3. Informasi yang ditampilkan lengkap dengan detail yang saya butuhkan.	(Delone & McLean, 2003)
		IQ4. Informasi lowongan kerja yang ditampilkan di Bursa Kerja Virtual sesuai dengan minat atau bidang saya.	(Delone & McLean, 2003)
System Quality (SyQ)	Keandalan, stabilitas, dan aksesibilitas sistem.	SyQ1. Bursa Kerja Virtual dapat diakses dengan cepat dan stabil.	(Delone & McLean, 2003)
		SyQ2. Sistem jarang mengalami gangguan teknis.	(Delone & McLean, 2003)
		SyQ3. Antarmuka sistem jelas, ramah pengguna, dan fleksibel.	(Delone & McLean, 2003)
Service Quality (SVQ)	Layanan teknis atau dukungan sistem.	SVQ1. Staf teknis membantu pengguna dengan cepat dan tepat.	(Delone & McLean, 2003)
		SVQ2. Staf memberikan pelatihan/panduan yang bermanfaat.	(Delone & McLean, 2003)
		SVQ3. Staf teknis memberikan saran bermanfaat untuk meningkatkan pengalaman pengguna.	(Delone & McLean, 2003)
Use Behavior (UB)	Penggunaan aktual Bursa Kerja Virtual.	UB1. Saya menggunakan Bursa Kerja Virtual secara aktif untuk mencari pekerjaan.	(Delone & McLean, 2003; Firmansyah et al., 2023)

User Satisfaction (US) Net Benefits (NB)	Kepuasan pengguna setelah memanfaatkan Bursa Kerja Virtual. Efektivitas akhir	UB2. Saya mengakses Bursa Kerja Virtual lebih dari sekali per bulan.	(Delone & McLean, 2003)
		UB3. Saya menggunakan Bursa Kerja Virtual untuk berbagai jenis pencarian kerja (full-time, freelance, magang).	(Delone & McLean, 2003)
		UB4. Saya lebih memilih menggunakan Bursa Kerja Virtual daripada harus mencari kerja secara langsung.	(Firmansyah et al., 2023)
		US1. Saya puas dengan pengalaman menggunakan Bursa Kerja Virtual.	(Delone & McLean, 2003)
		US2. Bursa Kerja Virtual memenuhi harapan saya.	(Shahzad et al., 2024)
		US3. Saya menilai Bursa Kerja Virtual sangat bermanfaat dalam pencarian kerja.	(Shahzad et al., 2024)
		NB1. Bursa Kerja Virtual membantu saya menghemat tenaga dan waktu untuk mencari pekerjaan.	(Delone & McLean, 2003)
		NB2. Bursa Kerja Virtual membantu saya menghemat biaya untuk mencari pekerjaan.	(Delone & McLean, 2003)

Untuk menguji model teoritis dan hipotesis yang diajukan, data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis dengan menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) menggunakan *software* SmartPLS 3. Analisis data dilakukan dalam dua tahap utama, yaitu pengujian *outer model* dan *inner model* yang mengacu pada Hair et al. (2017). *Outer model* digunakan untuk menilai hubungan antara indikator dengan konstruk laten melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas konvergen dinilai berdasarkan nilai *outer loading* $\geq 0,70$ dan *Average Variance Extracted* (AVE) $\geq 0,50$, sedangkan validitas diskriminan dievaluasi menggunakan kriteria *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT $\leq 0,90$). Reliabilitas konstruk diukur menggunakan nilai *Composite Reliability* (CR) dengan batas minimal 0,70. Selanjutnya, *inner model* digunakan untuk menguji hubungan antar konstruk laten sesuai hipotesis penelitian. Evaluasi dilakukan dengan melihat nilai *R-Square* (R^2) untuk mengukur kemampuan prediksi model, *Q-Square Predictive Relevance* (Q^2) untuk menilai relevansi prediktif, serta *effect size* (f^2) untuk mengetahui besarnya pengaruh setiap konstruk independen terhadap konstruk dependen. Pengujian hipotesis dilakukan dengan metode

bootstrapping (resampling 5000) untuk memperoleh nilai *t-statistics* dan *p-value*, di mana hipotesis dinyatakan signifikan apabila *t-statistics* > 1,290 atau *p-value* < 0,10 pada tingkat signifikansi 10%. Karena penelitian ini juga melibatkan variabel mediasi, yaitu *Behavioral Intention* (BI), *User Satisfaction* (US), dan *Use Behavior* (UB), maka uji mediasi dilakukan menggunakan pendekatan *bootstrapping* untuk menguji signifikansi *indirect effect*.

Penelitian ini menggunakan model *second order* untuk variabel *Total Quality* yang menjadi bagian dari teori *Information Systems* (IS) *Success Model*. *Total Quality* terdiri dari Information Quality (IQ), System Quality (SyQ), dan Service Quality (SVQ). Hal ini karena *Total Quality* dipandang sebagai konstruk tingkat tinggi yang merepresentasikan kualitas sistem informasi secara komprehensif, sehingga pengukurannya harus mengintegrasikan aspek kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan dalam satu kesatuan model. Oleh karena itu, untuk mengakomodir model *second order* ini, pendekatan *disjoint two-stage* dilakukan. Tahapan pertama reliabilitas dan validitas diuji untuk seluruh konstruk *first-order*. Setelah itu, pada tahap kedua, skor variabel laten dari konstruk *first-order* digunakan sebagai indikator untuk membentuk konstruk *second-order Total Quality*. Dengan demikian, pendekatan ini memungkinkan estimasi yang lebih akurat serta meminimalkan potensi bias dalam mengukur konstruk tingkat tinggi.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. HASIL

4.1.1. Pengukuran *First-Order*

Tahapan pertama dari pendekatan *disjoint two-stage* adalah memeriksa reliabilitas dan validitas untuk model pengukuran konstruk *lower-order/first order* (Sarstedt et al., 2019).

Tabel 3. Reliabilitas dan Validitas Internal

Konstruk Laten	Indikator	Outer Loading	CR	AVE
PE	PE1	0.814	0.837	0.632
	PE2	0.812		
	PE3	0.758		
EE	EE1	0.609	0.775	0.539
	EE2	0.714		
	EE3	0.858		
SI	SI1	0.825	0.798	0.570
	SI2	0.699		
	SI3	0.735		
FC	FC1	0.852	0.786	0.554
	FC2	0.681		
	FC3	0.687		
BI	BI1	0.878	0.863	0.759
	BI2	0.864		

IQ	IQ1	0.788	0.863	0.611
	IQ2	0.718		
	IQ3	0.787		
	IQ4	0.831		
SyQ	SyQ1	0.847	0.885	0.720
	SyQ2	0.877		
	SyQ3	0.822		
SVQ	SVQ1	0.765	0.780	0.544
	SVQ2	0.807		
	SVQ3	0.629		
UB	UB1	0.605	0.833	0.560
	UB2	0.811		
	UB3	0.849		
	UB4	0.703		
US	US1	0.685	0.790	0.557
	US2	0.753		
	US3	0.796		
NB	NB1	0.899	0.870	0.771

NB2 0.857

Berdasarkan Tabel 3, evaluasi dilakukan terhadap nilai *outer loading* untuk menilai kontribusi masing-masing indikator terhadap konstruk laten. Secara umum, indikator dengan nilai loading $\geq 0,70$ dianggap ideal. Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar indikator dalam penelitian ini memenuhi kriteria tersebut. Beberapa indikator seperti EE1 (0.609), SI2 (0.699), FC2 (0.681), FC3 (0.687), SVQ3 (0.629), UB1 (0.605), dan US1 (0.685) berada sedikit di bawah ambang batas ideal. Namun demikian, nilai tersebut masih dapat dipertahankan karena tetap berada dalam kategori moderat dan secara teoritis relevan dalam menjelaskan konstruknya masing-masing. Selanjutnya, reliabilitas konstruk diuji menggunakan nilai *Composite Reliability* (CR). Kriteria yang digunakan adalah $\geq 0,70$. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini memiliki nilai di atas ambang batas minimum. Hal ini menandakan bahwa indikator-indikator dalam setiap konstruk konsisten dalam mengukur konsep yang sama.

Validitas konvergen dievaluasi melalui nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dengan batas minimum 0,50. Hasil menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah memenuhi kriteria tersebut. Misalnya, BI (0.759), SyQ (0.720), dan NB (0.771) memiliki nilai AVE yang tinggi, menandakan kontribusi indikator yang kuat. Sementara itu, konstruk seperti EE (0.539), SI (0.570), FC (0.554), SVQ (0.544), UB (0.560), dan US (0.557) memiliki nilai AVE yang mendekati ambang batas minimum, tetapi tetap dapat diterima karena menunjukkan bahwa konstruk masih mampu menjelaskan varians indikator-indikatornya secara substansial. Secara keseluruhan, hasil pengujian menunjukkan bahwa model pengukuran telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, sehingga layak digunakan dalam tahap pengujian model struktural berikutnya.

Tabel 4. HTMT

	PE	EE	SI	FC	BI	IQ	SyQ	SVQ	UB	US	NB
PE		0.687	0.688	0.710	0.830	0.666	0.583	0.850	0.746	0.759	0.474
EE			0.882	0.813	0.621	0.671	0.586	0.982	0.667	0.670	0.461
SI				0.831	0.628	0.759	0.682	0.852	0.672	0.843	0.589
FC					0.628	0.875	0.803	0.950	0.858	0.793	0.499
BI						0.710	0.582	0.595	0.809	0.826	0.603
IQ							0.841	0.740	0.679	0.656	0.539
SyQ								0.735	0.763	0.788	0.566
SVQ									0.758	0.854	0.632

UB	0.919	0.442
US		0.507
NB		

Berdasarkan Tabel 4, evaluasi validitas diskriminan dilakukan menggunakan kriteria *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT). Menurut Hair et al. (2017), nilai HTMT $\leq 0,90$ menunjukkan bahwa konstruk yang diukur memiliki validitas diskriminan yang baik. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sebagian besar nilai HTMT dalam penelitian ini berada di bawah ambang batas 0,90. Hubungan antara EE dan SVQ (0.982), FC dan SVQ (0.950), serta UB dan US (0.919) berada mendekati batas kritis, tetapi masih dalam kategori yang dapat diterima karena tidak melewati nilai maksimum. Hal ini menandakan bahwa konstruk-konstruk tersebut cukup mampu membedakan diri satu sama lain, meskipun terdapat keterkaitan yang relatif tinggi. Secara umum, hasil ini mengindikasikan bahwa seluruh konstruk laten dalam penelitian telah memenuhi kriteria validitas diskriminan, sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap konstruk memang mengukur konsep yang berbeda sesuai dengan definisi teoritisnya.

4.1.2. Pengukuran *Second-Order*

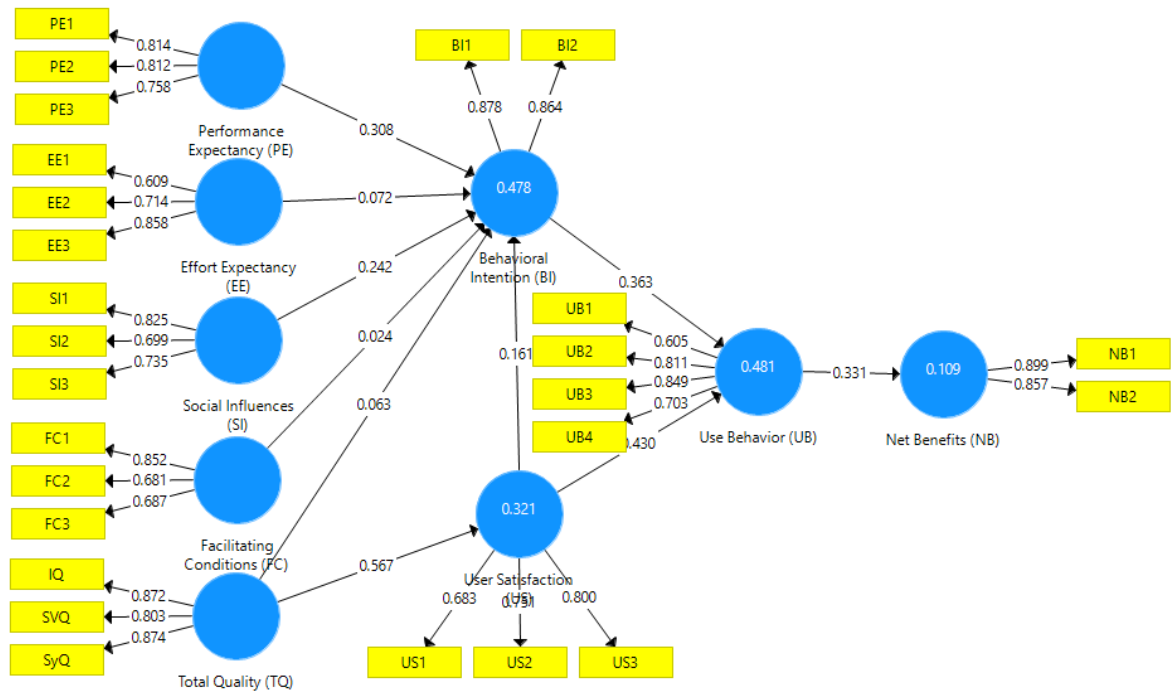
Pengukuran model *second order* dilakukan dengan pendekatan konstruk formatif, sehingga evaluasi difokuskan pada nilai *outer weight* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *outer weight* digunakan untuk melihat kontribusi masing-masing konstruk *first order* terhadap pembentukan konstruk *second order*, sedangkan VIF digunakan untuk menilai ada atau tidaknya masalah multikolinearitas antar indikator.

Tabel 5. VIF dan Signifikansi *Outer Weight* Konstruk Formatif

Variabel	<i>Outer Weight</i> (<i>P-Value</i>)	VIF
IQ -> TQ	0.000	1.966
SyQ -> TQ	0.000	1.994
SVQ -> TQ	0.000	1.537

Berdasarkan Tabel 5, menunjukkan bahwa ketiga konstruk *first order*, yaitu IQ, SyQ, dan SVQ, memiliki nilai *outer weight* yang signifikan (*p-value* = 0.000). Hal ini menandakan bahwa ketiga dimensi tersebut memberikan kontribusi yang kuat dalam membentuk konstruk TQ. Selain itu, nilai VIF untuk IQ (1.966), SyQ (1.994), dan SVQ (1.537) seluruhnya berada di bawah ambang batas 5, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas. Dengan demikian, konstruk *Total Quality* dapat dikatakan valid secara formatif karena setiap dimensi memberikan kontribusi signifikan dan independen dalam menjelaskan konsep kualitas secara menyeluruh.

4.1.3. Pengukuran Model Struktural



Gambar 2. Langkah kedua *disjoint-two stage approach*

Tabel 6. VIF dan *Path Coefficient Inner Model*

Variabel	VIF	Original Sample	P-Value	Keterangan
PE -> BI	1.674	0.308	0.007	Signifikan
EE -> BI	1.672	0.110	0.624	Tidak Signifikan
SI -> BI	1.950	0.242	0.027	Signifikan
FC -> BI	2.229	0.024	0.852	Tidak Signifikan
TQ -> BI	2.820	0.063	0.760	Tidak Signifikan
TQ -> US	1.000	0.567	0.000	Signifikan
US -> BI	1.761	0.161	0.199	Tidak Signifikan

US -> UB	1.387	0.430	0.000	Signifikan
BI -> UB	1.387	0.363	0.000	Signifikan
UB -> NB	1.000	0.331	0.016	Signifikan

Berdasarkan Tabel 6, seluruh nilai VIF berada di bawah 5, sehingga dapat disimpulkan tidak ada masalah multikolinearitas pada model. Hasil pengujian *path coefficient* menunjukkan bahwa beberapa jalur berpengaruh signifikan, antara lain PE → BI ($\beta = 0.308$; $p = 0.007$), SI → BI ($\beta = 0.242$; $p = 0.027$), TQ → US ($\beta = 0.567$; $p = 0.000$), US → UB ($\beta = 0.430$; $p = 0.000$), BI → UB ($\beta = 0.363$; $p = 0.000$), dan UB → NB ($\beta = 0.331$; $p = 0.016$). Temuan ini mengindikasikan bahwa variabel-variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan sesuai arah hubungan yang dihipotesiskan.

Sebaliknya, beberapa jalur lain tidak terbukti signifikan, seperti EE → BI ($p = 0.624$), FC → BI ($p = 0.852$), TQ → BI ($p = 0.760$), dan US → BI ($p = 0.199$). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara teoritis jalur-jalur tersebut diharapkan berpengaruh, secara empiris hasil penelitian tidak mendukung hipotesis yang diajukan. Secara keseluruhan, hasil ini memperlihatkan bahwa *Performance Expectancy* (PE), *Social Influence* (SI), serta dimensi kualitas sistem melalui *Total Quality* (TQ → US) berperan penting dalam mendorong kepuasan dan penggunaan aktual sistem, yang pada akhirnya memberikan manfaat bersih (*Net Benefits*).

Tabel 7. Evaluasi R² dan Q²

	R ²	Q ²
BI	0.478	0.286
US	0.321	0.157
UB	0.481	0.247
NB	0.109	0.044

Berdasarkan Tabel 7, evaluasi R² dan Q² dilakukan untuk menilai kemampuan prediktif model struktural. Nilai R² menunjukkan proporsi varians yang dapat dijelaskan oleh konstruk prediktor terhadap konstruk endogen, sedangkan Q² digunakan untuk menilai relevansi prediktif melalui teknik blindfolding. Hasil pengujian menunjukkan bahwa konstruk *Behavioral Intention* (BI) memiliki nilai R² sebesar 0.478 dan Q² sebesar 0.286, yang mengindikasikan bahwa hampir 48% varians BI dapat dijelaskan oleh konstruk prediktornya dengan relevansi prediktif yang baik. Konstruk *User Satisfaction* (US) memiliki R² sebesar 0.321 dan Q² sebesar 0.157, yang menunjukkan kemampuan penjelasan moderat dengan relevansi prediktif yang cukup. Selanjutnya, konstruk *Use Behavior* (UB) memperoleh nilai R² sebesar 0.481 dan Q² sebesar 0.247, sehingga dapat dikatakan memiliki kemampuan prediksi yang moderat dan relevansi prediktif yang kuat. Sementara itu, konstruk *Net Benefit* (NB) hanya memiliki R² sebesar 0.109 dan Q² sebesar 0.044, yang berarti varians yang dijelaskan relatif kecil dengan relevansi prediktif yang lemah.

Tabel 8. Evaluasi *Effect Size*

Konstruk Prediktor	Konstruk Endogen	f^2	Keterangan
EE	BI	0.006	Tidak memiliki efek
FC	BI	0.000	Tidak memiliki efek
PE	BI	0.108	Kecil
SI	BI	0.058	Kecil
TQ	BI	0.003	Tidak memiliki efek
US	BI	0.028	Kecil
TQ	US	0.473	Besar
BI	UB	0.183	Sedang
US	UB	0.257	Sedang
UB	NB	0.123	Kecil

Berdasarkan Tabel 8, hasil evaluasi *effect size* menunjukkan bahwa pengaruh EE → BI, FC → BI, dan TQ → BI berada di bawah ambang batas minimum ($f^2 < 0.02$), sehingga dinyatakan tidak memiliki efek yang berarti terhadap *Behavioral Intention*. Sebaliknya, jalur PE → BI ($f^2 = 0.108$), SI → BI ($f^2 = 0.058$), dan US → BI ($f^2 = 0.028$) menunjukkan efek kecil. Selanjutnya, jalur TQ → US memiliki nilai $f^2 = 0.473$, yang termasuk kategori efek besar. Hal ini menandakan bahwa *Total Quality* memiliki peran dominan dalam membentuk *User Satisfaction*. Selain itu, jalur BI → UB ($f^2 = 0.183$) dan US → UB ($f^2 = 0.257$) menunjukkan efek sedang, menegaskan bahwa *Behavioral Intention* maupun *User Satisfaction* memberikan kontribusi penting terhadap *Use Behavior*. Terakhir, jalur UB → NB ($f^2 = 0.123$) termasuk dalam kategori efek kecil, yang berarti penggunaan aktual sistem memberikan dampak terbatas namun tetap signifikan terhadap *Net Benefit*.

Tabel 9. Uji Efek Mediasi

Variabel	Original Sample	P-Value	Keterangan	Status Mediasi
TQ -> US -> BI	0.091	0.225	Tidak Signifikan	Tidak ada mediasi

EE -> BI -> UB -> NB	0.009	0.661	Tidak Signifikan	Tidak ada mediasi
FC -> BI -> UB -> NB	0.003	0.881	Tidak Signifikan	Tidak ada mediasi
PE -> BI -> UB -> NB	0.037	0.104	Tidak Signifikan	Tidak ada mediasi
SI -> BI -> UB -> NB	0.029	0.157	Tidak Signifikan	Tidak ada mediasi
TQ -> BI -> UB -> NB	0.008	0.817	Tidak Signifikan	Tidak ada mediasi
BI -> UB -> NB	0.120	0.049	Signifikan	Mediasi penuh
US -> BI -> UB -> NB	0.019	0.277	Tidak Signifikan	Tidak ada mediasi
TQ -> US -> BI -> UB -> NB	0.011	0.323	Tidak Signifikan	Tidak ada mediasi
US -> UB -> NB	0.142	0.035	Signifikan	Mediasi penuh
TQ -> US -> UB -> NB	0.081	0.087	Signifikan	Mediasi penuh
EE -> BI -> UB	0.026	0.639	Tidak Signifikan	Tidak ada mediasi
FC -> BI -> UB	0.009	0.860	Tidak Signifikan	Tidak ada mediasi
PE -> BI -> UB	0.112	0.015	Signifikan	Mediasi parsial
SI -> BI -> UB	0.088	0.036	Signifikan	Mediasi parsial
TQ -> BI -> UB	0.023	0.772	Tidak Signifikan	Tidak ada mediasi
US -> BI -> UB	0.058	0.210	Tidak Signifikan	Tidak ada mediasi
TQ -> US -> BI -> UB	0.033	0.231	Tidak Signifikan	Tidak ada mediasi
TQ -> US -> UB	0.244	0.000	Signifikan	Mediasi penuh

Berdasarkan Tabel 9, hasil uji mediasi menunjukkan bahwa sebagian besar jalur mediasi tidak signifikan, ditunjukkan oleh nilai $p\text{-value} > 0.10$. Temuan ini mengindikasikan bahwa variabel-variabel tersebut tidak mampu berperan sebagai mediator dalam menjembatani pengaruh antar konstruk. Namun demikian, terdapat beberapa jalur mediasi yang terbukti signifikan. Jalur $BI \rightarrow UB \rightarrow NB$ ($p = 0.049$) signifikan, yang berarti *Use Behavior* berperan penting sebagai mediator dalam menjelaskan pengaruh *Behavioral Intention* terhadap *Net Benefit*. Demikian juga, $US \rightarrow UB \rightarrow NB$ ($p = 0.035$) dan $TQ \rightarrow US \rightarrow UB \rightarrow NB$ ($p = 0.087$) signifikan, menunjukkan bahwa *User Satisfaction* dan *Total Quality* berkontribusi dalam meningkatkan manfaat bersih melalui *Use Behavior*. Selanjutnya, jalur $PE \rightarrow BI \rightarrow UB$ ($p = 0.015$) dan $SI \rightarrow BI \rightarrow UB$ ($p = 0.036$) juga signifikan, yang berarti *Behavioral Intention* terbukti memediasi pengaruh *Performance Expectancy* dan *Social Influence* terhadap *Use Behavior*. Terakhir, jalur $TQ \rightarrow US \rightarrow UB$ ($p = 0.000$) memiliki efek mediasi yang paling kuat, menegaskan bahwa *User Satisfaction* menjadi jalur utama yang menghubungkan *Total Quality* dengan *Use Behavior*. Secara keseluruhan, hasil uji mediasi ini memperlihatkan bahwa meskipun tidak semua jalur memiliki pengaruh signifikan, terdapat beberapa peran mediasi kunci, terutama pada hubungan antara *Total Quality*, *User Satisfaction*, dan *Use Behavior*, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan *Net Benefit*.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Pengaruh Faktor UTAUT terhadap *Behavioral Intention*

Penelitian ini menghasilkan beberapa temuan utama dalam menganalisis efektivitas Bursa Kerja Virtual Disnaker Kota Tangerang. Temuan pertama membuktikan bahwa *Performance Expectancy* (PE) berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI), yang berarti semakin tinggi keyakinan pengguna bahwa Bursa Kerja Virtual mampu meningkatkan peluang dan efektivitas pencarian kerja, maka semakin besar niat mereka untuk terus menggunakannya. Temuan ini konsisten dengan studi yang menegaskan bahwa PE merupakan determinan utama adopsi teknologi digital dalam berbagai konteks, termasuk *platform* pekerjaan dan layanan publik (Rahi et al., 2019). Selain itu, ekspektasi kinerja mendorong individu untuk menggunakan *platform* karena mereka percaya bahwa teknologi dapat meningkatkan efisiensi dalam mencari peluang kerja (Tamilmani et al., 2021). Dalam konteks adopsi *e-government*, ekspektasi kinerja juga terbukti memengaruhi minat secara signifikan karena pengguna mengharapkan manfaat langsung berupa efektivitas dan penghematan waktu (Alghazi et al., 2021; Zeebaree et al., 2022).

Temuan kedua, hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa konstruk *Effort Expectancy* (EE) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI) pada pengguna Bursa Kerja Virtual Disnaker Kota Tangerang. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem dianggap mudah digunakan, faktor kemudahan tidak menjadi pendorong utama dalam membentuk niat perilaku pengguna untuk terus memanfaatkan *platform* tersebut. Analisis jalur menunjukkan $p\text{-value}$ sebesar 0.624 dengan *effect size* sangat kecil ($f^2 = 0.006$), sehingga dapat disimpulkan bahwa kontribusi EE terhadap BI dapat diabaikan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa mayoritas responden tidak menempatkan aspek kemudahan penggunaan sebagai pertimbangan penting dalam niat mereka memanfaatkan Bursa Kerja Virtual. Hal ini juga selaras dengan karakteristik responden, di mana mayoritas memiliki tingkat pendidikan tinggi (Diploma/S1 atau lebih) sehingga literasi digital bukan hambatan berarti.

Hasil penelitian ini berbeda dengan temuan klasik UTAUT yang menempatkan EE sebagai determinan kuat niat penggunaan teknologi (Venkatesh et al., 2003). Namun, sejumlah penelitian terbaru menunjukkan bahwa relevansi EE semakin menurun dalam konteks adopsi teknologi publik maupun *platform* digital dengan tingkat *user-friendliness* tinggi. Studi Tamilmani et al. (2021) dalam meta-analisis UTAUT2 menemukan bahwa efek EE terhadap BI cenderung lemah dan tidak konsisten, terutama pada responden generasi muda dengan literasi teknologi yang tinggi. Demikian pula, penelitian Alghazi et al. (2021) menegaskan bahwa faktor teknis seperti stabilitas sistem lebih memengaruhi niat pengguna dibanding sekadar persepsi kemudahan. Studi Zeebaree et al. (2022) juga menunjukkan bahwa EE tidak signifikan dalam memprediksi niat karena pengguna sudah terbiasa dengan aplikasi digital. Hasil serupa diperoleh Shahzad et al. (2024) di mana pengaruh EE sangat kecil dibandingkan faktor kualitas

sistem dan pengaruh sosial. Dengan demikian, terdapat dukungan empiris bahwa peran EE semakin bergeser dalam konteks *platform* digital yang sudah dianggap intuitif. Hal ini menandakan adanya pergeseran tren penerimaan teknologi, dari fokus pada kemudahan penggunaan menuju pada pencapaian manfaat langsung. Temuan bahwa EE tidak berpengaruh signifikan terhadap BI dalam penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi literatur adopsi teknologi publik. Pertama, hasil ini memperlihatkan bahwa asumsi UTAUT mengenai universalitas pengaruh EE perlu direvisi ketika diterapkan dalam konteks masyarakat dengan literasi digital tinggi. Kedua, tidak signifikannya pengaruh EE menegaskan bahwa kemudahan penggunaan bukanlah isu kritis pada *platform* Bursa Kerja Virtual, yang desain antarmukanya relatif sederhana dan mudah dipahami.

Temuan ketiga, variabel *Social Influence* (SI) berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI) dalam penggunaan Bursa Kerja Virtual Disnaker Kota Tangerang. Nilai *path coefficient* SI → BI sebesar 0.242 dengan *p-value* 0.027, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh sosial memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan BI responden untuk menggunakan *platform*. *Effect size* ($f^2 = 0.058$) mengindikasikan bahwa pengaruh SI berada dalam kategori kecil namun substansial dalam konteks penelitian ini. Hal ini memperlihatkan bahwa rekomendasi dari keluarga, teman, maupun dorongan dari pemerintah berperan penting dalam membentuk niat perilaku pencari kerja. Responden cenderung menempatkan pengaruh sosial sebagai bentuk legitimasi terhadap keputusan mereka, sehingga adopsi Bursa Kerja Virtual tidak hanya berakar pada faktor individu, tetapi juga pada norma kolektif. Fenomena ini menunjukkan bahwa aspek sosial masih menjadi faktor yang relevan dalam mendorong penggunaan teknologi publik berbasis digital. Dalam konteks layanan publik, Msweli et al. (2023) menekankan bahwa kepercayaan publik terhadap *e-government* tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh pengaruh sosial yang memperkuat keyakinan pengguna untuk terus menggunakannya. Hal ini sejalan dengan temuan Afifi & Yuwanto (2024) dalam menganalisis efektivitas aplikasi “Tangerang Cakap Kerja” yang dipengaruhi oleh dukungan dan sosialisasi dari pihak eksternal. Penelitian Sinaga et al. (2021) pada Bursa Kerja Online BIMMA di Bandung pun menyatakan bahwa kualitas sistem perlu disertai dengan dukungan sosial agar adopsi layanan digital lebih optimal. Bahkan dalam kasus museum virtual, Firmansyah et al. (2023) menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan signifikan, pengaruh sosial tetap memberikan dorongan tambahan bagi pengguna.

Meski demikian, penelitian ini juga menyoroti bahwa pengaruh SI tidak bersifat dominan, melainkan berfungsi sebagai faktor legitimasi yang memperkuat niat yang sudah terbentuk dari persepsi manfaat dan kepuasan pengguna. Secara praktis, hasil ini menekankan perlunya pemerintah daerah dan penyelenggara Bursa Kerja Virtual memperkuat strategi sosialisasi berbasis komunitas, melibatkan aktor sosial berpengaruh, dan menciptakan lingkungan dukungan kolektif. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya literatur dengan menegaskan bahwa pengaruh sosial masih relevan dalam konteks adopsi teknologi publik, meskipun tingkat literasi digital masyarakat semakin tinggi. Dengan demikian, peran SI dapat dipandang sebagai variabel yang menjembatani antara faktor teknis dan faktor sosial-budaya dalam keberhasilan adopsi teknologi.

Temuan keempat, memperlihatkan bahwa *Facilitating Conditions* (FC) tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI) pengguna Bursa Kerja Virtual di Kota Tangerang. Nilai *path coefficient* sebesar 0.024 dengan *p-value* 0.852 menunjukkan bahwa ketersediaan perangkat, infrastruktur jaringan, maupun pengetahuan teknis tidak menjadi faktor penentu dalam membentuk niat responden. *Effect size* ($f^2 = 0.000$) juga mengindikasikan bahwa pengaruh FC terhadap BI dapat diabaikan. Kondisi ini mengisyaratkan bahwa responden merasa sarana teknis dan dukungan infrastruktur sudah memadai, sehingga faktor tersebut tidak lagi menjadi hambatan signifikan. Mayoritas responden, yang didominasi lulusan Diploma/S1, kemungkinan besar memiliki literasi digital yang cukup tinggi, sehingga keberadaan fasilitas teknis dianggap sebagai hal yang sudah sewajarnya ada. Dengan demikian, responden tidak menjadikan FC sebagai pertimbangan utama dalam keputusan mereka memanfaatkan Bursa Kerja Virtual. Tidak signifikannya FC terhadap BI menunjukkan bahwa asumsi UTAUT mengenai universalitas peran FC perlu dipahami secara kontekstual, terutama dalam masyarakat dengan literasi digital yang sudah mapan. Penelitian ini secara eksplisit

akhirnya menunjukkan bahwa ketersediaan perangkat dan infrastruktur di wilayah perkotaan seperti Tangerang sudah dianggap *baseline*. Secara praktis, temuan ini mengimplikasikan bahwa strategi pengembangan Bursa Kerja Virtual di Tangerang tidak perlu lagi terlalu berfokus pada penyediaan sarana teknis, tetapi lebih pada peningkatan kualitas sistem, layanan, dan sosialisasi publik.

Temuan ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya, seperti Zhang & Yang (2020) menekankan bahwa meskipun dukungan infrastruktur penting dalam layanan keuangan digital, pengaruhnya terhadap BI sering kali tergantikan oleh faktor kepercayaan dan manfaat kinerja. Demikian pula, penelitian Sinaga et al. (2021) menunjukkan bahwa meskipun fasilitas teknis tersedia, tingkat pemanfaatan layanan masih rendah karena faktor sosialisasi dan kualitas informasi yang lebih menentukan. Hutasuhut & Sururama (2025) juga menemukan bahwa rendahnya pemanfaatan SIDUTA di Medan tidak hanya terkait dengan fasilitas, tetapi lebih pada literasi digital dan dukungan sosial yang terbatas. Riadi & Sudrajat (2025) menegaskan bahwa implementasi kebijakan TIK di Kota Serang menghadapi hambatan bukan semata-mata pada ketersediaan fasilitas, melainkan pada koordinasi antar pihak dan kesiapan sumber daya manusia.

4.2.2. Pengaruh Faktor ISSM terhadap *User Satisfaction* dan *Behavioral Intention*

Temuan kelima menunjukkan bahwa *Total Quality* (TQ), yang terdiri dari kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan, tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI) pengguna Bursa Kerja Virtual Disnaker Kota Tangerang. *Path coefficient* TQ → BI sebesar 0.063 dengan *p-value* 0.760 memperlihatkan bahwa kualitas teknis sistem tidak menjadi faktor dominan dalam membentuk BI untuk menggunakan *platform*. *Effect size* ($f^2 = 0.003$) juga mengindikasikan pengaruh yang sangat kecil, hampir dapat diabaikan. Temuan ini berbeda dengan penelitian Martono et al. (2020) yang menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh penting terhadap intensi penggunaan dalam konteks sistem informasi perusahaan. Namun, dalam layanan publik, pengaruh kualitas tidak selalu konsisten. Dirgantari et al. (2020) menunjukkan bahwa meskipun kualitas informasi dan layanan *e-commerce* signifikan dalam menjaga kepuasan pelanggan, pengaruhnya terhadap niat awal tidak selalu langsung terlihat. Nusandari et al. (2022) dalam studi pada aplikasi Tangerang Live juga menegaskan bahwa kualitas sistem dan informasi memang penting, tetapi lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan dibandingkan niat awal penggunaan. Secara kritis, temuan ini memperlihatkan bahwa dalam konteks Bursa Kerja Virtual, kualitas informasi, sistem, dan layanan belum cukup kuat untuk membentuk *Behavioral Intention* secara langsung. Sebagaimana pada temuan keempat, penyediaan kualitas pada sistem Bursa Kerja Virtual merupakan standar yang memang harus dipenuhi oleh pemerintah. Sehingga minat masyarakat yang menggunakan Bursa Kerja Virtual lebih kepada *output* dari penggunaan tersebut yaitu kemudahan mendapatkan pekerjaan, bukan karena kualitas teknis *platform* tersebut.

Meski demikian, *Total Quality* pada akhirnya berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (US). Temuan keenam ini menunjukkan *path coefficient* sebesar 0.567 dengan *p-value* 0.000 menunjukkan hubungan yang kuat dan signifikan secara statistik. *Effect size* ($f^2 = 0.473$) juga mengindikasikan kategori pengaruh besar, menegaskan dominasi peran TQ dalam membentuk kepuasan pengguna. Hal ini berarti semakin baik kualitas informasi lowongan yang disajikan, stabilitas sistem, dan responsivitas layanan teknis, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan responden. Responden dalam penelitian ini mayoritas menilai kualitas sistem sudah memadai, baik dari segi keandalan *platform* maupun kejelasan informasi lowongan. Dukungan layanan juga dinilai cukup membantu, terutama bagi responden dengan pengalaman pertama kali menggunakan Bursa Kerja Virtual. Penelitian Al-Kofahi et al. (2020) menegaskan bahwa model keberhasilan sistem informasi (ISSM) masih relevan digunakan untuk mengukur efektivitas layanan digital, di mana kualitas informasi, sistem, dan layanan memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan pengguna. Hal ini diperkuat oleh temuan Alghazi et al. (2021) yang menunjukkan bahwa faktor teknis dan kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap keberlanjutan penggunaan aplikasi *mobile learning*, yang implikasinya serupa dengan kepuasan pengguna pada sistem publik. Laporan Asian Development Bank (2022) juga menyoroti bahwa kualitas layanan digital publik dan keakuratan informasi merupakan kunci untuk meningkatkan

kepuasan dan partisipasi masyarakat di kawasan Asia Pasifik. Selain itu, Afifi & Yuwanto (2024) menemukan bahwa keberhasilan *platform* pencari kerja digital sangat ditentukan oleh kualitas informasi lowongan dan layanan pendukung yang diberikan. Di sisi lain, Dianty (2020) menekankan bahwa kualitas layanan yang tidak konsisten sering kali membatasi kepuasan pengguna meskipun sistem dan informasi telah memadai.

Temuan ini secara kritis menyoroti pentingnya aspek kualitas *platform* Bursa Kerja Virtual. Pertama, kualitas informasi yang akurat dan relevan membentuk kepercayaan pengguna terhadap reliabilitas *platform*. Kedua, kualitas sistem yang stabil dan mudah digunakan meningkatkan kenyamanan, yang secara langsung memperkuat kepuasan. Ketiga, kualitas layanan yang responsif memastikan pengalaman pengguna lebih positif, sehingga memperkuat legitimasi sosial atas penggunaan *platform* digital publik. Secara teoretis, penelitian ini memperluas dukungan terhadap ISSM dalam konteks *e-government* lokal, sedangkan secara praktis, temuan ini mengimplikasikan bahwa peningkatan TQ harus menjadi prioritas dalam strategi pengembangan Bursa Kerja Virtual agar dapat memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

4.2.3. Pengaruh Faktor Mediasi terhadap *Net Benefit*

Bagian ini mengulas hasil temuan dari variabel mediasi terhadap manfaat nyata (*Net Benefit*) dari *platform* Bursa Kerja Virtual. Hasil pengujian hipotesis ketujuh menunjukkan bahwa *User Satisfaction* (US) tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI) pengguna Bursa Kerja Virtual. Nilai *path coefficient* $US \rightarrow BI$ sebesar 0.081 dengan *p-value* 0.612 menandakan hubungan yang lemah dan tidak signifikan secara statistik. *Effect size* ($f^2 = 0.007$) juga memperlihatkan pengaruh yang sangat kecil, hampir dapat diabaikan. Hal ini berarti tingkat kepuasan responden terhadap kualitas informasi, sistem, dan layanan *platform* tidak serta-merta mendorong niat mereka untuk terus menggunakan Bursa Kerja Virtual. responden cenderung menilai bahwa keputusan mereka menggunakan *platform* lebih ditentukan oleh faktor manfaat langsung, seperti peluang memperoleh pekerjaan, daripada sekadar rasa puas atas pengalaman penggunaan. Dengan demikian, kepuasan pengguna memang terbentuk, tetapi tidak otomatis menjadi pendorong utama dalam membentuk *Behavioral Intention*. Shahzad et al. (2024) menemukan bahwa kepuasan memang meningkatkan persepsi positif, tetapi pengaruhnya terhadap niat masih dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kepercayaan dan risiko. Hal ini juga dibenarkan dalam penelitian sebelumnya oleh Ain et al. (2016) bahwa kepuasan memang berpengaruh pada penggunaan sistem, namun dalam beberapa konteks hubungannya terhadap niat tidak signifikan karena niat lebih dipengaruhi oleh faktor utilitas langsung. Kepuasan lebih banyak menggambarkan pengalaman emosional, sementara niat lebih terkait dengan ekspektasi hasil yang konkret, seperti kemudahan memperoleh pekerjaan. Konteks sosial dan kapasitas individu, termasuk literasi digital, dapat memperlemah hubungan antara kepuasan dan niat. Dukungan eksternal seperti kebijakan, legitimasi pemerintah, dan dorongan sosial terbukti lebih signifikan dibandingkan sekadar pengalaman kepuasan pribadi. Oleh karena itu, hubungan US terhadap BI tidak dapat digeneralisasi, melainkan harus dipahami sesuai karakteristik sistem dan pengguna. Secara teoretis, temuan ini memperluas pemahaman bahwa model ISSM maupun UTAUT tidak selalu menempatkan kepuasan sebagai variabel determinan terhadap *Behavioral Intention*. Secara praktis, implikasi bagi pengembangan Bursa Kerja Virtual adalah pentingnya fokus pada manfaat nyata dan dukungan eksternal, bukan hanya peningkatan kepuasan pengguna.

Temuan kedelapan memperlihatkan bahwa *Behavioral Intention* (BI) berpengaruh signifikan terhadap *Use Behavior* (UB) pada pengguna Bursa Kerja Virtual Kota Tangerang. *Path coefficient* $BI \rightarrow UB$ sebesar 0.363 dengan *p-value* 0.000 membuktikan adanya pengaruh yang kuat dan signifikan. Nilai *effect size* ($f^2 = 0.154$) juga menunjukkan kategori sedang, yang berarti BI memberi kontribusi nyata dalam membentuk perilaku penggunaan aktual. Dengan demikian, semakin tinggi niat pengguna untuk memanfaatkan Bursa Kerja Virtual, semakin besar pula kecenderungan mereka benar-benar mengakses dan menggunakan *platform* tersebut. Responden mayoritas yang memiliki niat kuat, terbukti lebih aktif dalam menggunakan fitur-fitur pencarian kerja yang tersedia. Hal ini membuktikan bahwa niat yang sudah terbentuk bukan hanya sekadar sikap, melainkan mendorong realisasi tindakan. Oleh

karena itu, hubungan BI terhadap UB menjadi determinan penting dalam menjelaskan keberlanjutan penggunaan sistem digital.

Venkatesh et al. (2003) dalam UTAUT menegaskan bahwa BI merupakan prediktor utama perilaku aktual penggunaan teknologi, dan hal ini telah dibuktikan konsisten dalam berbagai konteks. Zhang & Yang (2020) menemukan bahwa niat penggunaan layanan digital yang kuat secara langsung mendorong realisasi penggunaan aktual, terutama ketika ada dukungan infrastruktur yang memadai. Sarfaraz (2017) juga menunjukkan bahwa niat perilaku berperan penting dalam menjembatani adopsi teknologi digital di negara berkembang. Shahzad et al. (2024) menambahkan perspektif bahwa integrasi ISSM dengan UTAUT memperkuat penjelasan hubungan niat dengan perilaku aktual. Niat yang kuat mencerminkan kesiapan psikologis individu untuk mengadopsi teknologi, yang kemudian terealisasi dalam perilaku aktual. Temuan ini menegaskan relevansi UTAUT sebagai kerangka konseptual dalam menjelaskan perilaku adopsi teknologi di sektor publik. Faktor eksternal seperti ketersediaan dukungan teknis dan legitimasi sosial memperkuat pengaruh niat terhadap perilaku aktual. Secara praktis, penelitian ini memberi implikasi bahwa pemerintah daerah perlu meningkatkan faktor-faktor pembentuk niat, seperti ekspektasi kinerja dan pengaruh sosial, untuk memastikan terjadinya perilaku penggunaan aktual. Meski pada tahun-tahun sebelumnya dilaporkan bahwa pengguna Bursa Kerja Virtual meningkat pesat (Irfan, 2024), pemerintah diharapkan untuk tidak hanya berfokus pada peningkatan jumlah pengguna baru, tetapi juga memastikan keberlanjutan perilaku penggunaan secara konsisten. Artinya, keberhasilan Bursa Kerja Virtual tidak sekadar diukur dari tingkat registrasi, melainkan dari seberapa aktif pengguna benar-benar memanfaatkan fitur-fitur pencarian kerja, melamar pekerjaan, dan menjalin koneksi dengan pemberi kerja. Pemerintah Kota Tangerang perlu mengantisipasi kecenderungan penggunaan yang bersifat musiman, misalnya hanya tinggi pada periode tertentu seperti saat kelulusan atau gelombang PHK, namun menurun pada bulan-bulan biasa. Oleh karena itu, program pendampingan digital, penyediaan informasi lowongan yang selalu mutakhir, serta integrasi dengan ekosistem ketenagakerjaan lokal menjadi penting agar niat yang sudah terbentuk dapat terus terkonversi menjadi perilaku nyata. Hal ini akan memastikan bahwa Bursa Kerja Virtual bukan hanya populer secara kuantitatif, tetapi juga memberikan manfaat jangka panjang bagi pasar kerja daerah.

Temuan kesembilan menunjukkan bahwa *User Satisfaction* (US) berpengaruh signifikan terhadap *Use Behavior* (UB) pada pengguna Bursa Kerja Virtual Kota Tangerang. *Path coefficient* sebesar 0.421 dengan *p-value* 0.000 membuktikan adanya pengaruh yang kuat dan signifikan. *Effect size* ($f^2 = 0.196$) berada pada kategori sedang, menandakan kepuasan pengguna memiliki peran penting dalam mendorong perilaku penggunaan aktual. Responden yang merasa puas dengan kualitas informasi, stabilitas sistem, dan responsivitas layanan cenderung lebih aktif menggunakan fitur-fitur *platform* untuk mencari pekerjaan. Tingkat kepuasan yang tinggi juga mencerminkan bahwa pengguna melihat Bursa Kerja Virtual sebagai layanan publik digital yang memenuhi kebutuhan mereka secara nyata. Garcia-Smith & Effken (2013) menegaskan bahwa kepuasan memiliki pengaruh langsung terhadap perilaku penggunaan sistem. Al-Kofahi et al. (2020) menekankan relevansi ISSM sebagai kerangka evaluasi, di mana *User Satisfaction* terbukti menjadi faktor signifikan dalam menjembatani kualitas sistem dengan perilaku aktual pengguna. Alghazi et al. (2021) juga menemukan bahwa kepuasan pengguna memperkuat keberlanjutan penggunaan aplikasi, terutama ketika sistem memenuhi ekspektasi teknis dan kualitas layanan.

Temuan kesepuluh menunjukkan bahwa *Use Behavior* (UB) berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefit* (NB) dalam penggunaan Bursa Kerja Virtual Kota Tangerang. *Path coefficient* UB $\rightarrow$ NB sebesar 0.486 dengan *p-value* 0.000 menunjukkan pengaruh yang kuat dan signifikan. *Effect size* ($f^2 = 0.231$) juga berada pada kategori sedang hingga besar, yang menegaskan bahwa perilaku aktual pengguna dalam memanfaatkan *platform* benar-benar menghasilkan manfaat bersih. Responden menyatakan bahwa penggunaan aktif Bursa Kerja Virtual membantu menghemat waktu, biaya, dan tenaga dalam mencari pekerjaan. Selain itu, sebagian responden menilai *platform* ini memberikan peluang lebih luas untuk mendapatkan pekerjaan sesuai kompetensi mereka. Bagi pemerintah, perilaku penggunaan yang tinggi berkontribusi pada peningkatan serapan tenaga kerja. Dengan demikian, penggunaan aktual

sistem ini membawa dampak positif baik pada individu pencari kerja maupun pihak penyedia layanan publik. Afifi & Yuwanto (2024) menemukan bahwa aplikasi “Tangerang Cakap Kerja” memberikan manfaat signifikan berupa pengurangan angka pengangguran ketika perilaku penggunaan masyarakat meningkat, yang selaras dengan temuan penelitian ini. Ain et al. (2016) menjelaskan bahwa dalam konteks UTAUT2, perilaku penggunaan aktual menentukan nilai pembelajaran dan hasil nyata dari sistem, sehingga menghasilkan manfaat bersih yang terukur. Alghazi et al. (2021) menunjukkan bahwa pemanfaatan *platform* berdampak langsung pada keberlanjutan manfaat pendidikan digital. Penggunaan aktual mencerminkan sejauh mana sistem dimanfaatkan secara intensif untuk memenuhi kebutuhan spesifik pengguna dalam mencari pekerjaan. Perilaku aktif juga memperbesar peluang terwujudnya manfaat kolektif, seperti efisiensi birokrasi dan peningkatan serapan tenaga kerja. Secara teoretis, penelitian ini mengonfirmasi relevansi ISSM dalam menjelaskan hubungan UB → NB dalam konteks *e-government*. Secara praktis, temuan ini mengimplikasikan bahwa pemerintah daerah perlu mendorong intensifikasi penggunaan Bursa Kerja Virtual, misalnya melalui pelatihan literasi digital dan promosi manfaat konkret, agar manfaat bersih dapat semakin dioptimalkan.

Berdasarkan hasil pengujian efek mediasi, ditemukan beberapa jalur mediasi signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa UB menjadi jalur penting yang menghubungkan variabel-variabel prediktor dengan NB. Dalam konteks Bursa Kerja Virtual, US maupun TQ tidak cukup hanya berhenti pada niat, tetapi baru menghasilkan manfaat nyata ketika benar-benar mendorong penggunaan aktif. Dengan kata lain, mediasi UB memperlihatkan bahwa kualitas sistem dan kepuasan hanya berarti jika terejawantah dalam perilaku nyata, misalnya mencari lowongan secara konsisten atau memanfaatkan fitur penyaringan pekerjaan. Khusus jalur PE → BI → UB dan SI → BI → UB, hasil ini memperlihatkan bahwa PE dan SI memiliki efek tidak langsung yang kuat dalam mendorong perilaku penggunaan. Pada realitasnya, pengguna Bursa Kerja Virtual cenderung menggunakannya ketika melihat manfaat langsung berupa akses informasi kerja yang relevan atau karena dorongan sosial dari pemerintah dan lingkungan sekitar. Sementara itu, jalur BI → UB → NB menjadi bukti bahwa niat yang sudah terbentuk hanya berdampak pada manfaat nyata ketika diwujudkan dalam perilaku aktif. Implikasinya, strategi pengembangan Bursa Kerja Virtual perlu menekankan keberlanjutan penggunaan (*continuance use*), bukan hanya peningkatan kepuasan sesaat atau citra sosial.

Sebagian besar jalur lain, seperti TQ → US → BI, EE → BI → UB → NB, FC → BI → UB → NB, maupun US → BI → UB, terbukti tidak signifikan. Kondisi ini mencerminkan bahwa dalam konteks Bursa Kerja Virtual, jalur mediasi yang terlalu panjang atau bertumpu pada variabel teknis cenderung tidak efektif menjelaskan manfaat nyata. Misalnya, EE dan FC bukanlah pendorong utama karena pengguna sudah memiliki literasi digital memadai. Begitu juga, TQ tidak langsung meningkatkan niat, melainkan baru bermakna jika mendorong kepuasan dan kemudian perilaku penggunaan. Temuan ini memperlihatkan bahwa jalur tidak signifikan muncul karena faktor-faktor teknis dianggap sudah standar, sehingga tidak memengaruhi rantai intensi dan perilaku. Secara praktis, kegagalan sebagian jalur mediasi ini mengindikasikan bahwa pengelola Bursa Kerja Virtual sebaiknya tidak terlalu berfokus pada aspek teknis seperti kemudahan antarmuka atau infrastruktur, karena hal tersebut dianggap *baseline* oleh pengguna. Sebaliknya, kunci keberhasilan terletak pada mendorong pengguna agar aktif memanfaatkan *platform* secara berkelanjutan. Tanpa perilaku penggunaan nyata, baik kualitas maupun kepuasan hanya menjadi persepsi yang tidak menghasilkan manfaat ekonomi dan sosial. Dengan demikian, strategi pengembangan perlu diarahkan pada penguatan faktor manfaat kinerja, promosi sosial, dan keberlanjutan penggunaan, karena faktor-faktor inilah yang terbukti mampu menghasilkan jalur mediasi signifikan untuk menghasilkan manfaat bersih, yaitu terserapnya tenaga kerja.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini menganalisis efektivitas penggunaan layanan Bursa Kerja Virtual yang dikembangkan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang. Dengan mengintegrasikan model UTAUT dan ISSM, penelitian ini berhasil menguji sepuluh hipotesis utama dan sembilan belas jalur mediasi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti *Social Influence* (SI),

Performance Expectancy (PE), dan *Total Quality* (TQ) terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI) maupun *User Satisfaction* (US), sedangkan *Effort Expectancy* (EE) dan *Facilitating Conditions* (FC) tidak memberikan pengaruh signifikan. Selain itu, *User Satisfaction* (US) dan *Behavioral Intention* (BI) terbukti sebagai variabel kunci yang memediasi hubungan kualitas dengan *Use Behavior* (UB), yang pada akhirnya menghasilkan *Net Benefit* (NB) bagi pengguna. Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa TQ, US, dan BI merupakan pondasi penting dalam membangun keberhasilan implementasi Bursa Kerja Virtual.

Meskipun penelitian ini memberikan kontribusi empiris dalam memahami efektivitas *platform* Bursa Kerja Virtual dalam menyerap tenaga kerja (*Net Benefit*), terdapat beberapa keterbatasan yang perlu dicatat. Pertama, penelitian ini terbatas pada lingkup Kota Tangerang sehingga generalisasi hasil ke daerah lain dengan karakteristik sosial-ekonomi berbeda masih memerlukan verifikasi lebih lanjut. Kedua, pendekatan kuantitatif yang digunakan dengan kuesioner *self-report* memungkinkan adanya bias responden, seperti kecenderungan memberikan jawaban yang dianggap “benar” atau sesuai ekspektasi sosial. Ketiga, penelitian ini belum secara mendalam mengungkap faktor-faktor eksternal non-teknis, seperti literasi digital, kondisi pasar tenaga kerja lokal, dan kualitas kebijakan pemerintah yang juga berpotensi besar memengaruhi perilaku penggunaan Bursa Kerja Virtual. Selain itu, jalur mediasi yang tidak signifikan dalam penelitian ini menunjukkan adanya variabel lain yang belum dimodelkan, seperti *trust* atau *perceived value*, yang dapat memperkaya pemahaman hubungan antarvariabel.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, rekomendasi praktis yang dapat diajukan bagi Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang adalah memperkuat strategi peningkatan efektivitas Bursa Kerja Virtual melalui beberapa langkah konkret. Pertama, penguatan kualitas dan validasi informasi lowongan agar data yang ditampilkan akurat, relevan, serta bebas dari potensi penipuan, sehingga meningkatkan kepercayaan pengguna. Kedua, penyelenggaraan program literasi digital dan pelatihan pengguna dengan melibatkan kampus maupun komunitas lokal, guna memastikan pencari kerja memiliki keterampilan memadai dalam memanfaatkan *platform*. Ketiga, intensifikasi sosialisasi berbasis komunitas melalui RT/RW, karang taruna, dan organisasi kepemudaan untuk memperluas partisipasi dan meningkatkan pemanfaatan layanan. Keempat, integrasi *platform* dengan sistem nasional seperti Bursa Kerja Online (BKOL) Kementerian Ketenagakerjaan agar akses lowongan lebih luas dan terhubung dengan kebijakan ketenagakerjaan skala nasional.

Selain itu, Pemerintah Kota Tangerang juga perlu menempatkan Bursa Kerja Virtual bukan sekadar sebagai *platform* pencarian kerja, tetapi sebagai pusat ekosistem ketenagakerjaan digital daerah. Strategi yang dapat ditempuh meliputi penguatan validasi data lowongan agar *platform* menjadi sumber informasi terpercaya; penyelenggaraan literasi digital berkelanjutan dengan melibatkan perguruan tinggi, komunitas, dan industri; sosialisasi berbasis komunitas untuk memperluas partisipasi masyarakat. Dengan implementasi langkah-langkah tersebut, Bursa Kerja Virtual dapat berkembang menjadi instrumen pembangunan jangka panjang yang mendukung pengurangan pengangguran, peningkatan kualitas sumber daya manusia, dan penciptaan daya saing ekonomi Kota Tangerang.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifi, F. G., & Yuwanto. (2024). Efektivitas Aplikasi “Tangerang Cakap Kerja” Dalam Mengurangi Angka Pengangguran. *Journal of Politic and Government Studies*, 14(1), 235-244. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/48726>
- Ain, N. U., Kaur, K., & Waheed, M. (2016). The influence of learning value on learning management system use: An extension of UTAUT2. *Information Development*, 32(5), 1306-1321. <https://doi.org/10.1177/0266666915597546>
- Al-Kofahi, M. K., Hassan, H., & Mohamad, R. (2020). Information systems success model: A review of literature. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 12(10), 104-128.
- Alghazi, S. S., Kamsin, A., Almaiah, M. A., Wong, S. Y., & Shuib, L. (2021). For sustainable application of mobile learning: An extended utaut model to examine the effect of technical factors on the usage of mobile devices as a learning tool. *Sustainability (Switzerland)*, 13(4), 1-23. <https://doi.org/10.3390/su13041856>
- Asian Development Bank. (2022). *Digital Jobs and Digital Skills: A Shifting Landscape in Asia and the Pacific*. Asian Development Bank. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22617/SPR220348>
- 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/https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dianty, K. K. (2020). Pengukuran Kepuasan Pengguna K-ATM Perpustakaan Universitas Indonesia Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction [UIN Syarif Hidayatullah Jakarta]. In *Block Caving - A Viable Alternative?* (Vol. 21, Issue 1). <https://www.golder.com/insights/block-caving-a-viable-alternative/>
- Dirgantari, P. D., Hidayat, Y. M., Mahphoth, M. H., & Nugraheni, R. (2020). Level of use and satisfaction of e-commerce customers in covid-19 pandemic period: An information system success model (ISSM) approach. *Indonesian Journal of Science and Technology*, 5(2), 261-270. <https://doi.org/10.17509/ijost.v5i2.24617>
- Fadillah, D. S. (2024). *Analisis penerimaan pengguna aplikasi investasi pada generasi milenial dan generasi z menggunakan extended model unified theory of acceptance and use of technology 2 (UTAUT 2)* [UIN Syarif Hidayatullah Jakarta]. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/80418>
- Firmansyah, A. B., Suryanto, T. L. M., & Pratama, A. (2023). Analisis Penerimaan Teknologi Virtualisasi Museum Pada Platform SIMVONI Menggunakan UTAUT. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 10(2), 427. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v10i2.5818>
- Garcia-Smith, D., & Effken, J. (2013). Development and initial evaluation of the Clinical Information Systems Success Model (CISSM). *International Journal of Medical Informatics*, 82. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2013.01.011>
- Hair, J. F., Hult M., G. T., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). In *Sage Publications* (Second Edi). SAGE Publications, Inc.
- Hanifah, N. (2022). *Program Job Fair: Peran dan Pengaruhnya terhadap Efektivitas Rekrutmen PT Usaha Saudara Mandiri Kota Tangerang Banten*. Universitas Islam Indonesia.
- Hutasuhut, Z. F., & Sururama, R. (2025). Efektivitas Pelayanan Tenaga Kerja Melalui Sistem

Informasi Terpadu Ketenagakerjaan Pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. In *Institut Pemerintahan Dalam Negeri*.

- Irfan, A. (2024). Disnaker Tangerang gelar bursa kerja virtual sediakan 1.799 lowongan. *Antara: Kantor Berita Indonesia*. <https://www.antaranews.com/berita/4225723/disnaker-tangerang-gelar-bursa-kerja-virtual-sediakan-1799-lowongan?>
- Martono, S., Nurkhin, A., Mukhibad, H., Anisykurlillah, I., & Wolor, C. W. (2020). Understanding the Employee's Intention to Use Information System: Technology Acceptance Model and Information System Success Model Approach. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), 1007-1013. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.1007>
- Matsuda, N., & Hayashi, R. (2024). The Impact of an Online Job Fair: Experimental Evidence from Bangladesh. *SSRN Electronic Journal*, 1-44. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4859436>
- Msweli, N. T., Mawela, T., & Twinomurizi, H. (2023). Data Science Education - a Scoping Review. *Journal of Information Technology Education: Research*, 22, 263-294. <https://doi.org/10.28945/5173>
- Multazam, M., & Nurkholis, L. M. (2023). Rancang Bangun Sistem Informasi Bursa Kerja Berbasis Mobile Web Pasca Pandemi Covid-19 di Provinsi NTB. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 12(3), 974. <https://doi.org/10.35889/jutisi.v12i3.1530>
- Nusandari, K. D., Widayanti, R., Achmad, Y. F., Azizah, A. H., & Santoso, N. A. (2022). Analisis Kesuksesan Pengguna Tangerang Live menggunakan Information System Success Model (ISSM). *Jurnal MENTARI: Manajemen, Pendidikan Dan Teknologi Informasi*, 1(1), 77-88. <https://doi.org/10.34306/mentari.v1i1.131>
- Pemkot Tangerang. (2023a). 19.624 Orang Telah Merasakan Manfaat dari Virtual Job Fair Kota Tangerang. *Tangerangkota.Go.Id*. <https://www.tangerangkota.go.id/berita/detail/39681/19-624-orang-telah-merasakan-manfaat-dari-virtual-job-fair-kota-tangerang>
- Pemkot Tangerang. (2023b). Persentase Penyerapan Dinilai Tinggi, Disnaker Kota Tangerang Kembali Gelar Virtual Job Fair, Besok! *Tangerangkota.Go.Id*. <https://tangerangkota.go.id/berita/detail/37557/persentase-penyerapan-dinilai-tinggi-disnaker-kota-tangerang-kembali-gelar-virtual-job-fair-besok>
- Pemkot Tangerang. (2025). *Angka Penduduk Kota Tangerang Tercatat 1,965 Juta Jiwa, Catat Pertumbuhan 0,77 Persen di 2024*. <https://tangerangkota.go.id/berita/detail/48609/angka-penduduk-kota-tangerang-tercatat-1-965-juta-jiwa-catat-pertumbuhan-0-77-persen-di-2024>
- Rahi, S., Othman Mansour, M. M., Alghizzawi, M., & Alnaser, F. M. (2019). Integration of UTAUT model in internet banking adoption context: The mediating role of performance expectancy and effort expectancy. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 13(3), 411-435. <https://doi.org/10.1108/JRIM-02-2018-0032>
- Riadi, O. P. N. B. I., & Sudrajat, Y. (2025). *Implementasi Kebijakan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Kota Serang Provinsi Banten*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Sarfraz, J. (2017). Unified Theory of Acceptance And Use of Technology (UTAUT) Model-Mobile Banking. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 22(3), 1-20.
- Sarstedt, M., Hair, J. F., Cheah, J. H., Becker, J. M., & Ringle, C. M. (2019). How to specify, estimate, and validate higher-order constructs in PLS-SEM. *Australasian Marketing Journal*, 27(3), 197-211. <https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2019.05.003>

- Shahzad, K., Zhang, Q., & Khan, M. K. (2024). Blockchain technology adoption in supply chain management: an investigation from UTAUT and information system success model. *International Journal of Shipping and Transport Logistics*, 18(2), 165-190. <https://doi.org/10.1504/IJSTL.2024.137893>
- Sinaga, F. E., Buchori, A., & Kudus, I. (2021). Efektivitas Pelayanan Bursa Kerja Online Melalui Aplikasi BIMMA di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 51. <https://doi.org/10.24198/jane.v12i2.28683>
- Soriano, C. R. R. (2021). Digital labour in the Philippines: emerging forms of brokerage. *Media International Australia*, 179(1), 23-37. <https://doi.org/10.1177/1329878X21993114>
- Suliana, K. (2022). *Evaluasi Kinerja Sistem Bursa Kerja Online (BKOL) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Tangerang Tahun 2017* [Universitas Sultan Ageng Tirtayasa]. <https://eprints.untirta.ac.id/15326/>
- Syarif, M. (2023). Virtual Job Fair Tangerang Sudah Serap 18.944 Tenaga Kerja. *Neraca: Harian Ekonomi*. <https://www.neraca.co.id/article/190224/virtual-job-fair-tangerang-sudah-serap-18944-tenaga-kerja?>
- Tamilmani, K., Rana, N. P., & Dwivedi, Y. K. (2021). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: A Meta-Analytic Evaluation of UTAUT2. *Information Systems Frontiers*, 23(4), 987-1005. <https://doi.org/10.1007/s10796-020-10007-6>
- TechSci Research. (2024). *Europe Online Recruitment Market*. <https://www.techsciresearch.com/report/europe-online-recruitment-market/25444.html?>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/30036540>
- Zeebaree, M., Agoyi, M., & Aqel, M. (2022). Sustainable Adoption of E-Government from the UTAUT Perspective. *Sustainability (Switzerland)*, 14(9). <https://doi.org/10.3390/su14095370>
- Zhang, X., & Yang, D. (2020). When friends become enemies: co-opetition relationships between banks and third-party payment providers. *International Journal of Bank Marketing*, 38(5), 1133-1157. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJBM-11-2019-0414>