

**USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN
NIAT BERBAGI PENGETAHUAN PADA FORUM
KOMUNITAS SOCO BY SOCIOLLA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh:

Nama : Tania Juliana

NPM : 2017610163



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
2021**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Tania Juliana
NPM : 2017610163
Jurusan : Teknik Industri
Judul Skripsi : *USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN NIAT BERBAGI
PENGETAHUAN PADA FORUM KOMUNITAS SOCO BY
SOCIOLLA*

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, September 2021

**Ketua Program Studi
Sarjana Teknik Industri**

(Dr. Ceicalia Tesavrita, S.T., M.T.)

Pembimbing Tunggal

(Dr. Ceicalia Tesavrita, S.T., M.T.)



PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Tania Juliana

NPM : 2017610163

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:

**USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN NIAT BERBAGI
PENGETAHUAN PADA FORUM KOMUNITAS SOCO BY SOCIOLLA**

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, 27 Juli 2021

Tania Juliana

NPM : 2017610163

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi memberikan dampak perubahan pada kehidupan sosial manusia seperti forum komunitas di Indonesia. Pada awalnya forum komunitas dilakukan secara luring. Namun perkembangan teknologi informasi menyebabkan kemunculan forum komunitas daring yang memiliki kelebihan di mana setiap anggota dapat melaksanakan *knowledge sharing* kapan dan di mana saja. Berdasarkan artikel yang didapatkan dari Liputan6 (2021), penggunaan internet di kala pandemi meningkat hingga 40 persen sehingga hal ini dapat dijadikan peluang bagi penyedia forum komunitas untuk meningkatkan trafik situs. Namun berdasarkan informasi yang didapatkan dari situs similarweb (2021), trafik SOCO hanya mengalami kenaikan sebesar 23 persen dari bulan Februari hingga April 2021. Hal ini diduga terjadi karena masih kurangnya intensi *knowledge sharing* anggota forum SOCO sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui faktor apa saja yang memengaruhi intensi *knowledge sharing*.

Model yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada model Chen dan Hew (2018). Model penelitian terdiri dari sepuluh hipotesis dengan sepuluh variable, yaitu *self-efficacy, altruism, trust, reciprocity, personal expected returns, identification, shared vision, social network ties, community-level expected returns, serta sikap untuk knowledge sharing*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarluaskan secara daring. Desain *sampling* yang digunakan adalah *convenience sampling* dan didapatkan 153 set data yang dapat digunakan dalam tahap pengolahan data. Dilakukan dua tahap pengujian model, yaitu pengujian model pengukuran dan pengujian model struktural. Dari kedua pengujian tersebut didapatkan bahwa *altruism* dan *trust* secara positif memengaruhi intensi untuk *knowledge sharing*.

Usulan perbaikan dilakukan dengan melakukan analisis keadaan forum komunitas SOCO saat ini dengan melihat faktor *altruism* dan *trust*. Melalui penelitian didapatkan 4 buah perbaikan, antara lain : modifikasi sistem *rating*, penambahan data statistik profil, sistem verifikasi akun, serta penambahan laman baru.

ABSTRACT

Advances in information technology has an impact on changes in human social life such as community forums in Indonesia. Initially, community forums is conducted offline. The development of information technology has led to the emergence of online community forums which have advantages where each member could carry out knowledge sharing anytime and anywhere. Based on article obtained from Liputan6 (2021), internet usages during pandemic increased by 40 percent making this an opportunity for community forum providers to increase site traffic. However, based on information obtained from the similarweb (2021), SOCO traffic has only increased by 23 percent from February to April 2021. This is suspected happened due to the lack of knowledge sharing intentions of SOCO forum members. Thus, further research need to be done to find out what factors affect the knowledge sharing intention.

The model used in this study is based on the Chen and Hew (2018) model. The research model consists of ten hypotheses with ten variables, i.e. : self-efficacy, altruism, trust, reciprocity, personal expected returns, identification, shared vision, social network ties, community-level expected returns, and attitudes toward knowledge sharing. Data is collected using a questionnaire that is distributed online. The design sampling that is used in this research is convenience sampling and is obtained 153 data sets that could be used in further processes. Two stages of test for model is carried out, viz measurement model test and structural model test. In the final result, it is obtained that altruism and trust positively affect the knowledge sharing intention.

Proposed improvements are made by analyzing the current state of SOCO community forum by looking at the factors of altruism and trust. Through research, 4 improvements are obtained, i.e. : modification of the rating system, addition of profile statistics data, account verification system, and the addition of a new page.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Usulan Perbaikan untuk Meningkatkan Niat Berbagi Pengetahuan pada Forum Komunitas SOCO by Sociolla” sebagai salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Teknik di Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bantuan dan dukungan berupa kritik dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung proses penyusunan serta penyelesaian penelitian ini, yaitu :

1. Ibu Dr. Ceicalia Tesavrita, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing dan koordinator skripsi yang selama ini telah membimbing dengan sabar, memberikan masukan dan pengetahuan baru, serta meluangkan waktu di tengah kesibukan sebagai dosen.
2. Ibu Catharina Badra Nawanglupi, Ph.D dan Ibu Cherish Rikardo, S.Si, M.T. selaku dosen penguji sidang proposal yang telah memberikan saran kepada penulis.
3. Orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
4. Saudara penulis yang selalu memberikan motivasi dengan menjadi *mood booster* penulis.
5. Teman-teman Happy Family, yaitu : Gale Faustina, Alita Gevanya, Jeanice Annabel, Ryanto Jonathan, serta Lucyana Enrica yang selalu menyemangati dan tiba-tiba suka memberikan kejutan penyemangat.
6. Teman-teman Alien, yaitu : A. Eveline Kirana, P. B. Calvina Izumi, dan Alroy Susanto yang menjadi teman seperjuangan skripsi serta tempat berkeluh kesah.
7. Ko Kevin Grahadian yang selalu sabar, mengingatkan jadwal, dan bersedia ditanya-tanya, serta memberikan masukan untuk penelitian ini.

8. Teman-teman Meow, yaitu : Kake, Vian, serta Alex yang menjadi tempat bercerita walaupun suka kehilangan fokus dan turut serta memberikan masukan untuk penelitian ini.
9. Teman-teman kelas C Teknik Industri Universitas Katolik Parahyangan Angkatan 2017 yang telah menjadi teman seperjuangan selama perkuliahan dan turut membantu dalam penelitian.
10. Felita dan Keyne yang menjadi teman satu bimbingan yang saling membantu selama penelitian.
11. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner mulai dari *pre-test* hingga kuesioner penelitian.
12. Teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas dukungan serta motivasi selama penelitian ini.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang membantu. Penyusunan penelitian ini tentunya masih terdapat kekurangan baik dalam penulisan ataupun penyelesaian laporan. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka atas kritik dan saran dan berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat.

Bandung, Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	I-3
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian	I-7
I.4 Tujuan Penelitian	I-7
I.5 Manfaat Penelitian	I-7
I.6 Metodologi Penelitian	I-8
I.7 Sistematika Penulisan	I-11
BAB II TEORI DASAR	II-1
II.1 Knowledge Sharing	II-1
II.2 Theory of Reasoned Action (TRA).....	II-2
II.3 Media Sosial dan Komunitas Daring.....	II-3
II.4 Teknik <i>Sampling</i>	II-3
II.5 Uji Homogenitas	II-4
II.6 <i>Structural Equation Method</i> (SEM).....	II-6
II.6.1 PLS-SEM	II-6
II.6.2 Evaluasi Model PLS-SEM.....	II-7
II.6.3 Jumlah Sampel	II-9
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Model Referensi	III-1
III.1.1 Model Penelitian Chen dan Chen (2009).....	III-2
III.1.2 Model Penelitian Wasko dan Faraj (2000).....	III-3
III.1.3 Model Penelitian Chen dan Hew (2018)	III-5

III.2	Penentuan Model dan Variabel Penelitian.....	III-8
III.3	Operasionalisasi Model dan Perancangan Kuesioner	III-12
III.4	Kuesioner Penelitian	III-25
III.5	Profil Responden	III-28
III.6	Evaluasi Model Penelitian.....	III-29
	III.6.1 Evaluasi Model Pengukuran	III-30
	III.6.2 Evaluasi Model Struktural	III-37
III.7	Perbandingan Nilai Rata-Rata Variabel.....	III-40
BAB IV ANALISIS DAN USULAN		IV-1
IV.1	Analisis Penentuan Model dan Alat Ukur.....	IV-1
IV.2	Analisis Pengumpulan Data.....	IV-2
IV.3	Analisis Profil Responden	IV-3
IV.4	Analisis Keluaran PLS-SEM	IV-4
IV.5	Rancangan Usulan Perbaikan	IV-7
	IV.3.1 Berdasarkan Variabel <i>Trust</i>	IV-10
	IV.3.2 Berdasarkan Variabel <i>Altruism</i>	IV-14
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		V-1
V.1	Kesimpulan	V-1
V.2	Saran	V-1
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP PENULIS		

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Rekapitulasi Wawancara Awal	I-5
Tabel III.1 Definisi <i>Knowledge Sharing</i> Model Referensi	III-1
Tabel III.2 Tujuh Kategori Besar Motivasi untuk <i>Knowledge Sharing</i>	III-6
Tabel III.3 Operasionalisasi Variabel.....	III-12
Tabel III.4 Atribut Pengukuran.....	III-16
Tabel III.5 Revisi Atribut Pengukuran	III-21
Tabel III.6 <i>Draft</i> Pernyataan	III-22
Tabel III.7 Rekapitulasi Jumlah Atribut.....	III-25
Tabel III.8 Rekapitulasi Profil Responden	III-29
Tabel III.9 Hasil Uji Homogenitas Levene's <i>Test</i>	III-30
Tabel III.10 Hasil Uji <i>Internal Consistency Reliability Path Model</i>	III-31
Tabel III.11 Hasil Uji <i>Convergent Validity Outer Loading Path Model</i>	III-32
Tabel III.12 Perbandingan Nilai AVE dan <i>Composite Reliability</i>	III-34
Tabel III.13 <i>Internal Consistency Reliability Path Model</i> Modifikasi	III-34
Tabel III.14 <i>Convergent Validity AVE Path Model</i> Modifikasi	III-35
Tabel III.15 <i>Cross Loading Path Model</i> Modifikasi	III-35
Tabel III.16 Kriteria Fornell-Larcker <i>Path Model</i> Modifikasi.....	III-37
Tabel III.17 Hasil Uji <i>Collinearity Assessment</i>	III-38
Tabel III.18 Hasil Uji <i>Path Coefficient</i>	III-38
Tabel III.19 <i>Total Effect</i>	III-39
Tabel III.20 Hasil Uji R^2	III-40
Tabel III.21 Nilai Rata-Rata Variabel Keseluruhan.....	III-41
Tabel III.22 Nilai Rata-Rata Variabel Anggota Forum SOCO.....	III-42
Tabel III.23 Nilai Rata-Rata Variabel Anggota Forum SOCO.....	III-43
IV.1 Skala Prioritas Berdasarkan Variabel	IV-7
IV.2 Rekapitulasi Nilai <i>Performance</i> dan <i>Importance</i>	IV-8
IV.3 Evaluasi Usulan Perbaikan	IV-10

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Tampilan Situs SOCO, 2021	I-4
Gambar I.2 Grafik Trafik SOCO, 2021	I-4
Gambar I.3 Metodologi Penelitian	I-9
Gambar II.1 Model TRA	II-2
Gambar II.2 Model Jalur PLS-SEM	II-7
Gambar III.1 Model Penelitian Chen dan Chen (2009)	III-2
Gambar III.2 Model Penelitian Wasko dan Faraj (2000)	III-5
Gambar III.3 Model Penelitian Chen dan Hew (2018).....	III-7
Gambar III.4 Model Penelitian yang Digunakan	III-11
Gambar III.5 Kuesioner Bagian Pendahuluan	III-26
Gambar III.6 Kuesioner Bagian Profil Responden.....	III-27
Gambar III.7 Kuesioner Bagian Penilaian Atribut	III-27
Gambar III.8 <i>Path Model</i> Penelitian.....	III-31
Gambar III.9 <i>Path Model</i> Modifikasi	III-34
Gambar III.10 Hasil Uji Akhir <i>Path Model</i>	III-40
Gambar IV.1 Statistik Penggunaan Internet	IV-4
Gambar IV.2 Hasil IPMA Variabel <i>Trust</i>	IV-9
Gambar IV.3 Hasil IPMA Variabel <i>Altruism</i>	IV-9
Gambar IV.4 Tampilan Ulasan SOCO.....	IV-11
Gambar IV.5 Tampilan Sistem <i>Rating</i> Komunitas Lain	IV-11
Gambar IV.6 Tampilan Profil Anggota Forum Komunitas SOCO.....	IV-12
Gambar IV.7 Contoh Tampilan Profil Dengan Data Statistik.....	IV-13
Gambar IV.8 Tampilan Profil Terverifikasi Instagram.....	IV-13
Gambar IV.9 Contoh <i>Thread</i> Meminta Bantuan	IV-15

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN.....	A-1
LAMPIRAN B REKAP DATA PENELITIAN.....	B-1

BAB I

PENDAHULUAN

Bab pendahuluan membahas mengenai masalah yang dihadapi oleh forum komunitas SOCO by Sociolla. Pembahasan ini meliputi latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, teori dasar, serta metodologi penelitian.

I.1 Latar Belakang Masalah

Seiring berkembangnya teknologi informasi memberikan dampak pada kehidupan sosial manusia seperti halnya forum komunitas di Indonesia. Forum komunitas merupakan sebuah sarana untuk bertukar pendapat antaranggota yang memiliki hobi atau tujuan yang sama. Forum komunitas dapat dibedakan menjadi dua jenis, forum komunitas luring (*offline*) dan forum komunitas daring (*online*). Pada forum komunitas luring setiap anggota akan berkumpul di satu tempat yang sama untuk melaksanakan aktivitas dari komunitas tersebut, sedangkan pada forum komunitas daring setiap anggota dapat melaksanakan aktivitas di mana dan kapan saja. Salah satu dampak dari perkembangan teknologi adalah banyak bermunculan forum komunitas daring dengan anggota yang berasal dari seluruh pelosok Indonesia. Forum komunitas daring dapat berkembang secara pesat karena kemudahan akses menjadi anggota forum serta tempat dan waktu diskusi yang fleksibel.

Selain itu, pandemi yang tengah menyerang dunia tidak terkecuali di Indonesia juga memberikan dampak bagi aktivitas sosial manusia. Selama pandemi, hampir seluruh aktivitas utama manusia seperti sekolah dan bekerja dilakukan secara daring sehingga penggunaan internet di kala pandemi meningkat drastis. Berdasarkan artikel yang didapatkan dari situs Liputan6 (2021), penggunaan internet selama pandemi di Indonesia meningkat hingga 40 persen menyebabkan peningkatan permintaan akan layanan dan aktivitas virtual. Fenomena ini dapat dijadikan peluang bagi para penyedia jasa berbasis teknologi dan informasi seperti forum komunitas daring untuk meningkatkan trafik situs.

Penggunaan situs forum komunitas daring menghasilkan manfaat bagi pengguna dan penyedia situs yang bersangkutan. Bagi penyedia situs, mereka dapat memperoleh keuntungan dari iklan-iklan yang dipajangkan, sponsor, ataupun keanggotaan yang ditawarkan kepada pengguna. Sebuah situs yang populer dilihat dari jumlah pengunjung atau trafik yang datang ke situs tersebut. Jika trafik sebuah situs tinggi, maka akan meningkatkan permintaan untuk sewa iklan yang kemudian akan meningkatkan tarif sewa iklan tersebut. Kemudian bagi pengguna, mereka dapat menggunakan fitur-fitur yang disediakan untuk bertukar pendapat atau saling bertukar pengetahuan yang disebut juga dengan istilah *knowledge sharing*.

Menurut Pramono dan Susanty (2015) *knowledge sharing* merupakan proses individu dalam melakukan kegiatan bertukar pengetahuan untuk memperoleh pengetahuan baru. Kemudian pengertian lain menurut Triana, dkk. (2016) *knowledge sharing* adalah proses yang sistematis dalam penyampaian pesan antar individu maupun organisasi melalui media yang beragam. Lalu menurut Nonaka dan Takeuchi (1991) pengetahuan terbagi menjadi dua, yaitu pengetahuan *Tacit* dan pengetahuan Eksplisit. Pengetahuan *Tacit* merupakan pengetahuan yang didapatkan berdasarkan pengalaman pribadi maupun orang lain yang dijadikan sebagai tambahan ilmu, sedangkan pengetahuan Eksplisit merupakan pengetahuan yang didapatkan dari membaca buku dan referensi lain berupa penelitian.

Salah satu forum komunitas yang ada di Indonesia adalah SOCO by Sociolla. Sociolla merupakan salah satu situs yang menawarkan forum komunitas untuk bertukar pendapat. Pada awalnya, Sociolla adalah sebuah penyedia situs belanja daring yang menjual produk-produk kecantikan secara daring mulai dari produk perawatan kulit, kosmetik, hingga parfum. Sociolla berdiri sejak bulan Maret 2015 dan menyebutkan diri sebagai toko daring terpercaya karena seluruh produk yang dijual sudah resmi dan terdaftar di Indonesia. Terdapat 2 laman yang dimiliki oleh Sociolla, yaitu Beautylink dan *Beauty Journal*. Beautylink merupakan laman untuk toko daring yang dikelola oleh Sociolla, sedangkan *Beauty Journal* merupakan laman yang berisi mengenai tips, ide, dan inspirasi gaya hidup dan kecantikan. Kemudian untuk memperluas komunitas, Sociolla membuat sebuah forum komunitas yang difokuskan untuk memberikan ulasan terhadap produk-

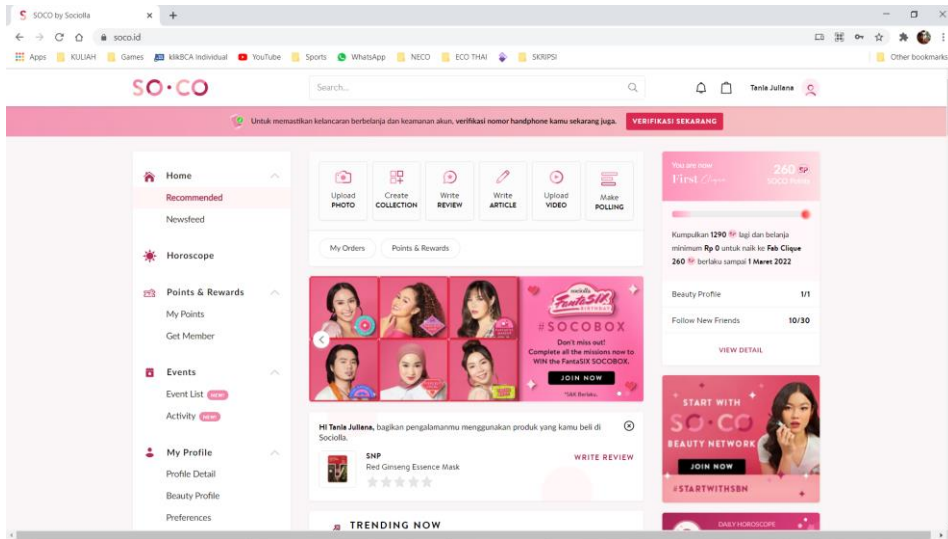
produk yang dijual maupun pengalaman seputar gaya hidup dan produk kecantikan pengguna. Sedangkan SOCO yang memiliki arti Sociolla *Connect* merupakan forum digital yang terhubung dengan Sociolla. Pada forum ini, pengguna dapat memberikan ulasan dari produk-produk kecantikan dan membuat jurnal pribadi mengenai gaya hidup dan kecantikan. Selain itu, pengguna juga dapat berinteraksi dengan pengguna lain dan menuangkan kreativitas ke dalam bentuk artikel dan video untuk diunggah ke *Beauty Journal*.

Berdasarkan definisi yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa aktivitas mengulas produk atau berbagi tips, ide, dan inspirasi gaya hidup dan kecantikan dapat dimasukkan ke dalam aktivitas *knowledge sharing* dalam bentuk pengetahuan Tacit karena terjadi pertukaran pengetahuan berupa pengalaman yang terjadi antarpengguna dalam aktivitas mengulas serta media yang digunakan adalah situs dari forum yang bersangkutan.

I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

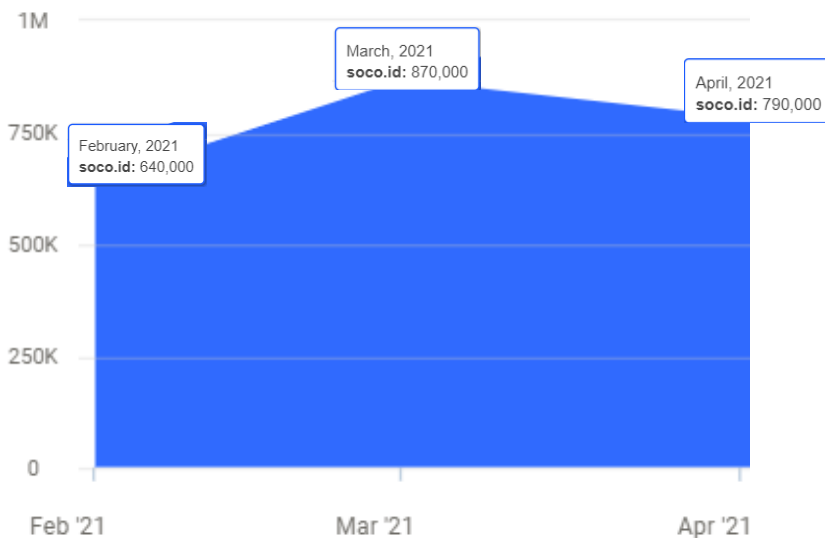
Forum komunitas SOCO by Sociolla merupakan sebuah situs forum komunitas yang dikelola oleh situs belanja Sociolla. Sebagai informasi, Sociolla merupakan sebuah perusahaan situs yang didirikan pada bulan Maret 2015 dan berfokus pada produk kecantikan dan perawatan tubuh. Karena berfokus pada produk kecantikan dan perawatan tubuh, Sociolla memiliki target pasar utama perempuan berusia remaja hingga dewasa sehingga forum komunitas SOCO juga mengikuti target pasar tersebut.

SOCO atau Sociolla Connect terhubung langsung dengan situs Sociolla. Forum Komunitas SOCO dapat diakses melalui situs <https://www.soco.id/> atau melalui aplikasi *smartphone* yang dapat diunduh melalui Google Playstore maupun App Store. Pada forum komunitas ini, pengguna dapat melakukan *knowledge sharing* dengan cara memberikan ulasan dari produk yang telah dibeli melalui situs Sociolla, membuat artikel karya pribadi berupa tips-tips kecantikan, serta menuangkan kreativitas ke dalam bentuk foto ataupun video bertemakan gaya hidup dan kecantikan. Tampilan dari situs SOCO by Sociolla dapat dilihat pada gambar I.1.



Gambar I.1 Tampilan Situs SOCO, 2021
(Sumber : www.soco.id)

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, disebutkan bahwa penggunaan internet di Indonesia naik hingga 40% selama pandemi. Namun berdasarkan informasi yang didapatkan dari situs similarweb (2021), trafik SOCO hanya mengalami kenaikan sekitar 23% dari bulan Februari hingga April sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai penyebab dari hal tersebut. Grafik trafik SOCO dapat dilihat pada gambar I.2.



Gambar I.2 Grafik Trafik SOCO, 2021
(Sumber : <https://www.similarweb.com/website/soco.id/>)

Pada saat ini SOCO mendorong pengguna untuk melakukan ulasan dengan cara memberikan hadiah berupa SP (SOCO *Point*). SOCO *Point* ini dikumpulkan untuk meningkatkan tingkat dari keanggotaan pengguna. Terdapat empat tingkat keanggotaan : *First Clique*, *Fab Clique*, *Glam Clique*, serta *Royal Clique*. Semakin atas tingkat keanggotaan pengguna, maka keuntungan yang didapatkan akan semakin banyak. Keuntungan yang dapat diperoleh, antara lain : *free shipping*, *VIP event invitation*, SOCOBOX serta promo-promo lain yang diberikan oleh sponsor SOCO.

Penelitian pendahuluan dilakukan dengan tujuan mencari tahu ketertarikan masyarakat terhadap suatu forum komunitas serta hal-hal yang mendorong pengguna untuk mengikuti dan turut serta menulis di situs tersebut. Berdasarkan penelitian pendahuluan, Sociolla masih belum termasuk ke dalam situs yang diikuti sehingga dapat dikatakan bahwa SOCO by Sociolla belum terlalu diikuti sebagai suatu forum komunitas. Oleh karena itu diperlukan sebuah penelitian agar dapat meningkatkan trafik dari situs SOCO by Sociolla. Penelitian pendahuluan dilakukan dengan melakukan wawancara kepada 10 responden. Pertanyaan yang diajukan antara lain : (1)situs apa yang diikuti oleh responden, (2)apa tujuan responden mengikuti situs tersebut, (3)apakah responden pernah menulis di sana dan (4)apa alasan dari keputusan tersebut, (5)bagaimana perasaan responden saat menulis di sana, (6)apakah responden pernah membeli barang di sana, serta (7)seberapa besar pengaruh ulasan yang dibaca terhadap niat beli responden. Rekapitulasi hasil wawancara dapat dilihat pada tabel I.1.

Tabel I.1 Rekapitulasi Wawancara Awal

Pertanyaan	Jawaban
1	Tujuh orang memilih Tokopedia dan tiga orang memilih Shopee
2	Responden mengikuti situs tersebut dengan alasan belanja, mencari diskon, mencari promo gratis ongkir, mencari promo cashback, user interface yang familiar dan tidak memusingkan ketika melihat posisi iklan dan promo, tampilan aplikasi nyaman, banyak voucher yang diberikan, serta membeli produk dengan harga lebih murah
3	Sembilan orang pernah dan satu orang tidak pernah menulis ulasan
4	Pernah dengan alasan membantu pihak penjual, impresi penjual bagus, senang atau kecewa berbelanja di sana, membantu pembeli selanjutnya, diminta oleh penjual, dan agar notifikasi di handphone hilang
	Tidak Pernah dengan alasan malas

(lanjut)

Tabel I.1 Rekapitulasi Wawancara Awal (Lanjutan)

Pertanyaan	Jawaban
5	Perasaan responden saat menulis, antara lain : biasa saja, netral, berharap ulasan yang dibuat dapat meningkatkan penjualan toko, kalau lagi malas merasa terbebani, dan tergantung <i>mood</i>
6	Seluruh responden pernah membeli barang di situs yang dipilih
7	Rata-rata responden mengatakan bahwa ulasan sangat berpengaruh terhadap keinginan untuk membeli barang di toko yang bersangkutan

Selanjutnya dilakukan penelitian terdahulu untuk mencari informasi mengenai faktor-faktor yang dapat memengaruhi intensi *knowledge sharing*. Referensi penelitian yang didapatkan mengacu pada penelitian oleh Chen dan Chen (2009), Wasko dan Faraj (2000), dan Chen dan Hew (2018). Penelitian yang dilakukan oleh Chen dan Chen (2009) mencari faktor-faktor yang berpengaruh pada intensi *knowledge sharing* mahasiswa pada situs komunitas pembelajaran virtual milik universitas. Dalam penelitian tersebut disebutkan bahwa faktor *knowledge self efficacy*, *web-specific efficacy*, dan *social network ties* memungkinkan memengaruhi intensi mahasiswa untuk melakukan *knowledge sharing*.

Kemudian Wasko dan Faraj (2015) meneliti mengenai sebuah forum komunitas virtual bernama Usenet *newsgroup*. Pada penelitian tersebut diuji tiga kelompok forum komunitas, antara lain : kelompok bahasa C++, objek komputer, dan database komputer. Berdasarkan hasil penelitian terdapat tiga kategori motivasi positif pengguna mengikuti forum komunitas Usenet *newsgroup*, yaitu : *tangible returns*, *intangible returns*, dan *community interest* serta satu kategori motivasi negatif pengguna mengikuti forum komunitas Usenet *newsgroup*, yaitu *group related barriers*.

Penelitian terdahulu lain yang didapatkan adalah penelitian oleh Chen dan Hew (2018). Penelitian ini dilakukan pada sebuah forum komunitas tanya-jawab bernama *Stack Exchange*. Penelitian ini diawali dengan melakukan studi literatur dan didapatkan tujuh kategori untuk *knowledge sharing*, yaitu : *theory of reasoned action*, *knowledge-sharing self efficacy*, *altruism*, *trust*, *principlism*, *egoism*, serta *collectivism*.

Setelah itu studi literatur akan dilakukan secara lebih mendalam berdasarkan model-model referensi yang telah disebutkan. Studi lebih mendalam

dilakukan dengan tujuan mencari model yang paling cocok digunakan untuk penelitian mengenai forum komunitas SOCO. Melalui proses identifikasi masalah ini didapatkan beberapa rumusan masalah, yaitu sebagai berikut.

1. Apa saja faktor yang berpengaruh dalam meningkatkan intensi *knowledge sharing* pada forum komunitas SOCO by Sociolla berdasarkan model penelitian yang telah dibuat?
2. Bagaimana usulan yang dapat diberikan untuk meningkatkan intensi *knowledge sharing* pada forum komunitas SOCO by Sociolla berdasarkan model penelitian yang telah dibuat?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pembatasan masalah dilakukan agar ruang lingkup penelitian lebih berfokus pada masalah yang telah ada. Pembatasan masalah pada penelitian adalah sebagai berikut.

1. Penyebaran kuesioner dan wawancara dilakukan secara daring.
2. Penelitian hanya sampai pada tahap usulan.

Selain pembatasan masalah, terdapat asumsi yang digunakan dalam penelitian ini. Asumsi tersebut adalah tidak terjadi perubahan kebijakan secara umum yang diberikan oleh SOCO by Sociolla selama penelitian dilakukan.

I.4 Tujuan Penelitian

Terdapat beberapa tujuan dari penelitian yang dibuat berdasarkan identifikasi dan perumusan masalah, yaitu sebagai berikut.

1. Mengetahui faktor yang berpengaruh dalam meningkatkan intensi *knowledge sharing* pada forum komunitas SOCO by Sociolla berdasarkan model penelitian yang telah dibuat.
2. Memberikan usulan bagi forum komunitas SOCO by Sociolla dalam rangka meningkatkan intensi *knowledge sharing* berdasarkan model penelitian yang telah dibuat.

I.5 Manfaat Penelitian

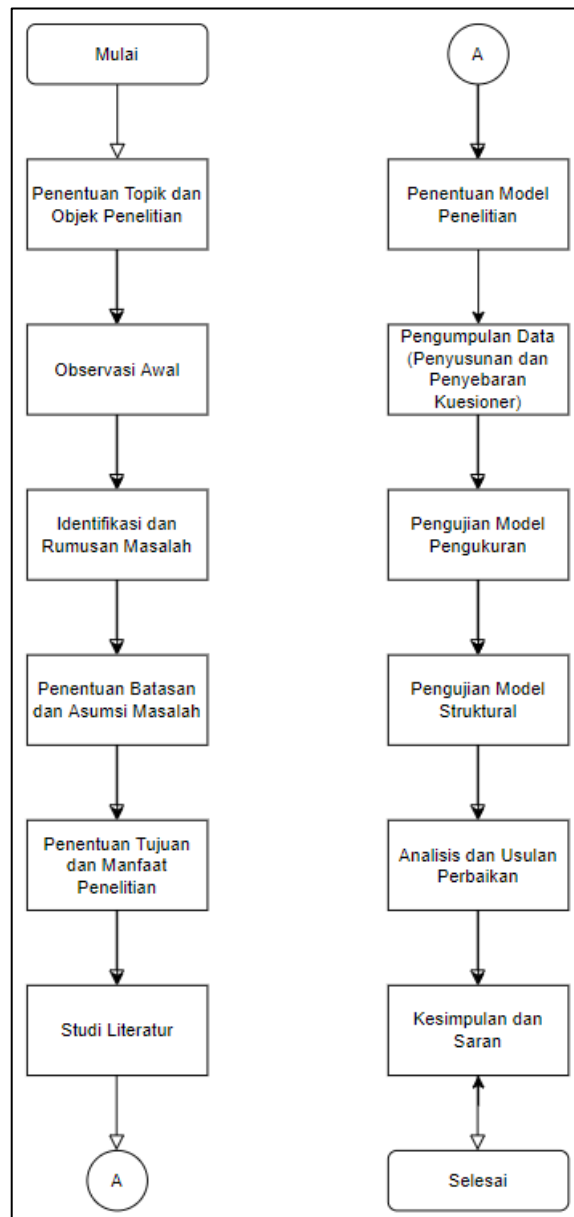
Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang memengaruhi intensi *knowledge sharing* pada forum komunitas virtual. Kemudian penelitian ini juga dilakukan sebagai langkah untuk

meningkatkan intensi *knowledge sharing* pada forum komunitas SOCO by Sociolla menggunakan usulan-usulan yang akan diberikan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian lain di masa yang akan datang.

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian. Metodologi penelitian mencakup langkah mulai dari awal penelitian masalah hingga mendapatkan hasil penyelesaian untuk masalah tersebut. Langkah-langkah metodologi penelitian secara sistematis dapat dilihat pada gambar I.3. Di bawah ini merupakan penjelasan mengenai setiap langkah metodologi penelitian, yaitu sebagai berikut.

1. **Penentuan Topik dan Objek Penelitian**
Tahapan awal dalam penelitian ini adalah menentukan topik serta objek yang akan diteliti. Objek penelitian yang akan diteliti yaitu SOCO by Sociolla. Kemudian penentuan topik berdasarkan permasalahan yang terjadi pada SOCO by Sociolla.
2. **Observasi Awal**
Pada tahap ini dilakukan pencarian data mengenai trafik situs SOCO. Selanjutnya observasi awal dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap sepuluh responden untuk memberikan gambaran terhadap permasalahan yang terjadi.
3. **Identifikasi dan Rumusan Masalah**
Identifikasi masalah dilakukan untuk menggali lebih dalam lagi permasalahan yang terdapat pada objek penelitian. Identifikasi masalah diawali dengan mengumpulkan data awal dari objek penelitian yang akan diteliti. Dari identifikasi yang telah dilakukan kemudian dilakukan perumusan mengenai masalah yang dihadapi oleh objek penelitian menjadi beberapa poin rumusan masalah.
4. **Penentuan Batasan dan Asumsi Masalah**
Batasan dan asumsi masalah ditentukan agar penelitian tidak terlalu luas dan keluar dari masalah yang telah dirumuskan. Hal ini juga dilakukan agar penelitian bisa lebih berfokus pada rumusan masalah yang telah dibuat.



Gambar I.3 Metodologi Penelitian

5. Penentuan Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian dibuat untuk menjawab rumusan masalah yang ada. Sedangkan penentuan manfaat penelitian dilakukan untuk pemilik objek serta pihak-pihak yang mungkin juga akan merasakan manfaat tersebut.

6. Studi Literatur

Pada tahap ini dicari informasi mengenai teori ilmiah yang didapatkan dari buku dan jurnal untuk meningkatkan pemahaman mengenai penelitian yang dilakukan. Teori ilmiah yang dicari didapatkan dari beberapa

referensi penelitian yang berkaitan dengan *knowledge sharing* pada sebuah forum komunitas daring. Selain itu, dicari juga teori-teori mengenai pengolahan data yang akan dilakukan selama penelitian ini.

7. Penentuan Model Penelitian

Model penelitian yang digunakan didapatkan dari model penelitian yang dilakukan oleh Chen dan Hew (2018) dan model penelitian TRA. Penentuan model penelitian didasarkan dari kesamaan objek dan topik penelitian, yaitu mengenai *knowledge sharing* pada suatu forum komunitas daring.

8. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarakan secara daring. Penyusunan kuesioner didasarkan pada referensi penelitian dengan butir pengukuran menggunakan skala Likert. Kemudian *pre-test* kuesioner dilakukan untuk memperbaiki kata-kata agar lebih dipahami oleh responden. Selanjutnya dilakukan penentuan target, desain *sampling*, serta ukuran sampel minimum sebelum melakukan penyebaran kuesioner. Data kuesioner yang dikumpulkan kurang lebih tiga minggu kemudian diseleksi untuk dilakukan pengolahan lebih lanjut.

9. Pengujian Model Pengukuran

Pengujian model pengukuran dilakukan terhadap data hasil penyebaran kuesioner menggunakan dua uji, yaitu uji reliabilitas dan uji validitas. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil yang diperoleh dari kuesioner telah bersifat konsisten, sedangkan uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data kuesioner yang diperoleh telah valid mengukur hal yang hendak diukur. Uji reliabilitas dilakukan dengan *internal consistency reliability*, sedangkan uji validitas yang dilakukan adalah uji *convergent validity* dengan melihat nilai *outer loadings* dan AVE serta uji *discriminant validity*.

10. Pengujian Model Struktural

Pengujian model struktural dilakukan berdasarkan data hasil kuesioner menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Model* (PLS-SEM). Pengujian dilakukan untuk melihat variabel yang berpengaruh terhadap intensi untuk *knowledge sharing* pada sebuah forum komunitas daring. Pengujian model struktural yang dilakukan,

antara lain : *collinearity assessment*, *structural model path coefficient*, *total effect*, dan *coefficient of determinants* (R^2).

11. Analisis dan Usulan Perbaikan

Pada tahap ini dilakukan analisis secara mendalam terhadap proses-proses dalam penelitian. Analisis dilakukan untuk memberikan solusi bagi permasalahan yang ada. Kemudian berdasarkan analisis tersebut dibuat usulan perbaikan untuk mengatasi masalah dalam penelitian. Pemberian usulan didiskusikan kembali kepada anggota forum komunitas untuk mendapatkan komentar mengenai kemungkinan usulan dapat dilakukan.

12. Kesimpulan dan Saran

Tahap terakhir dalam penelitian adalah menjabarkan kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan. Kesimpulan membahas inti penelitian serta menjawab rumusan masalah. Saran diberikan untuk pihak SOCO dan penelitian yang akan datang.

I.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan penjelasan secara singkat dari seluruh bab yang ada dalam penelitian. Sistematika penulisan tertuang ke dalam lima bab yang meliputi pendahuluan, tinjauan pustaka, pengumpulan dan pengolahan data, analisis, serta kesimpulan.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan akan berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tinjauan pustaka akan diisi dengan seluruh studi literatur yang digunakan sebagai dasar teori dalam melakukan identifikasi masalah, pengolahan data, serta referensi untuk analisis dalam penelitian ini. Studi literatur berhubungan dengan metode yang digunakan untuk proses perumusan dan pengolahan masalah di forum komunitas SOCO by Sociolla.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini akan berisi mengenai pembuatan model penelitian, penyusunan kuesioner, pengumpulan data, serta pengolahan data yang dilakukan terhadap masalah yang ada. Selain itu, pada bab ini juga akan diberikan usulan perbaikan untuk masalah di forum komunitas SOCO by Sociolla. Pengolahan data dilakukan menggunakan metode PLS-SEM. Seluruh pengolahan data dilakukan dengan menggunakan teori yang telah dikumpulkan dalam bab II.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN

Pada bab IV akan dibahas mengenai analisis penentuan model dan alat ukur, analisis pengumpulan data, analisis profil responden, analisis hasil pengolahan data, dan rancangan usulan perbaikan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab V ini akan dipaparkan mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan sesuai dengan rumusan masalah yang ada. Kemudian akan diberikan saran untuk SOCO dan penelitian selanjutnya.