

BAB 4

KESIMPULAN AKHIR, REKOMENDASI, DAN IMPLIKASI

4.1. Kesimpulan

1. Hasil survei yang dilakukan penulis kepada 81 responden dibagi menjadi dua pandangan pegawai berdasarkan tingkat akhir pendidikan yaitu pegawai dengan tingkat akhir SMA dan pegawai dengan tingkat akhir di atas SMA. Hasil tersebut cenderung memiliki persentase setuju untuk semua pernyataan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa antara dua kelompok tersebut memiliki pemahaman terhadap variabel ITI dan variabel KSI yang cenderung sama.
2. Berdasarkan variabel ITI terdapat dimensi yang memiliki skor tertinggi dan terendah. Dimensi dengan skor tertinggi adalah dimensi *network* dengan pernyataan “Software yang disediakan sudah terkenal dengan kehandalannya”, dan “Software yang disediakan dapat mempercepat waktu penyelesaian pekerjaan”. Sedangkan dimensi dengan skor terendah adalah dimensi *hardware* dengan pernyataan “*Hardware* yang disediakan selalu diperbaharui minimal 2 tahun sekali”. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan, sebenarnya ITI yang ada di PT. Mitra Lestari Sejati sudah cukup baik namun dalam sisi *hardware*, masih ada pegawai yang tidak setuju mengenai *hardware* yang disediakan perusahaan diperbaharui minimal 2 tahun sekali.

3. Berdasarkan variabel KSI terdapat dimensi yang memiliki skor tertinggi dan terendah. Dimensi dengan skor tertinggi adalah dimensi jenis *knowledge* dengan pernyataan “Saya membagikan pengalaman kerja saya (*know-who*)”. Sedangkan untuk dimensi yang memiliki skor terendah ada dua yaitu dimensi kedekatan dengan pernyataan terendah “Saya berbagi pengetahuan dengan siapapun di departemen yang berbeda dengan departemen saya”, dan dimensi *willingness* dengan skor pernyataan terendah adalah “Saya akan bersedia memperlihatkan hasil pekerjaan saya kepada rekan kerja saya agar rekan kerja saya lebih memahami dan belajar dari pekerjaan saya tanpa diminta”. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa praktik KSI yang ada di PT. Mitra Lestari Sejati sudah baik dari sisi jenis *knowledge*. Namun, pada sisi kedekatan dan *willingness* masih kurang baik. Pegawai cenderung masih ada yang tidak berbagi pengetahuan dengan rekan kerja diluar departemennya. Pegawai juga cenderung masih ada yang tidak bersedia berbagi pengetahuan jika tidak diminta.
4. Berdasarkan hasil pada uji t yang dilakukan dengan menggunakan SPSS 22 diperoleh t hitung yang lebih besar dari t tabel. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa ITI berpengaruh terhadap KSI pada PT. Mitra Lestari Sejati. ITI memberikan pengaruh terhadap KSI pada PT. Mitra Lestari Sejati sebesar 49,2%. Berdasarkan hasil tersebut dapat membuktikan bahwa rapat daring efektif untuk dilaksanakan selama kebijakan WFH diberlakukan di PT. Mitra Lestari Sejati.

4.2. Rekomendasi

Setelah penulis melakukan penelitian mengenai pengaruh ITI yang didukung oleh perangkat keras (*Hardware*), jaringan (*Network*), perangkat lunak (*Software*), database (*Database*), prosedur (*Procedure*), dan pegawai yang mendukung (*Support Staff*) terhadap KSI pada PT. Mitra Lestari Sejati, maka penulis ingin menyampaikan beberapa rekomendasi dengan harapan dapat menjadi sebuah acuan dalam mewujudkan strategi KM yang lebih baik, yaitu:

Perusahaan perlu adanya perubahan budaya perusahaan yang dapat mendorong *knowledge sharing* antar pegawai. Perusahaan dapat membuat sebuah kebijakan dengan memberikan pelatihan secara berkala yang berpengaruh untuk meningkatkan persepsi pentingnya kesadaran akan berbagi pengetahuan dan pemahaman mengenai perkembangan teknologi. Pelatihan tersebut dapat dilaksanakan dalam bentuk webinar. Webinar merupakan seminar online yang menjadi salah satu bentuk media yang mempermudah proses berbagi informasi dan pembelajaran edukatif (Tysara 2020). Penting untuk menjelaskan kepada pegawai bahwa dengan munculnya teknologi tidak akan menggantikan posisi pegawai tapi akan mempermudah mereka dalam menyelesaikan pekerjaan. Sehingga, dengan diadakan webinar tersebut diharapkan dapat meminimalisir ketakutan setiap pegawai akan pengetahuan baru yang berbasis teknologi dan dapat meningkatkan kepercayaan diri mereka (Nimbly Technologies, 2021). Selain itu, penting bagi perusahaan untuk mengedukasi pegawai tentang pentingnya kesadaran untuk berbagi pengetahuan karena hal tersebut akan berpengaruh kepada kualitas pengetahuan yang diberikan oleh antar pegawai (Zaheer and Trkman 2017).

4.3. Implikasi

Berdasarkan rekomendasi yang diberikan oleh penulis, berikut merupakan implikasi yang dapat dinyatakan:

Perusahaan dapat membuat kebijakan untuk membuat sebuah departemen khusus untuk mengurus, menyiapkan materi pembelajaran dan mengamati selama proses hingga mengevaluasi kegiatan webinar yang tiap bulannya dilaksanakan. Departemen ini juga bertugas untuk membuat pegawai untuk saling mengenal rekan-rekan kerjanya dalam satu departemen maupun beda departemen. Dalam praktiknya, departemen membagi beberapa tahap yaitu:

1. Tahap *basic* pelatihan untuk kesiapan pegawai baru.
2. Tahap dua adalah memberikan pelatihan khusus untuk pegawai lama.
3. Tahap ketiga adalah pendampingan dimana peserta pelatihan akan dibimbing dengan baik dari awal sampai mereka mampu berkembang.

Demi berjalannya kegiatan tersebut, perusahaan harus menyiapkan biaya-biaya tambahan seperti biaya aplikasi webinar, biaya *fee* untuk pelatih, biaya untuk materi pelatihan, dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Busaidi, Kamla Ali, and Lorne Olfman. 2017. “*Knowledge Sharing through Inter-Organizational Knowledge Sharing Systems.*” *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*. <https://doi.org/10.1108/vjikms-05-2016-0019>.

Ashok, Asokan. 2021. “*Seven Important Software Engineering Skills In 2021.*” *Forbes*. June 28, 2021. <https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2021/06/28/seven-important-software-engineering-skills-in-2021/>.

Bajarin, Tim. 2021. “*Work From Home Is The New Normal For Workers Around The World.*” *Forbes*. April 29, 2021. <https://www.forbes.com/sites/timbajarin/2021/04/29/work-from-home-is-the-new-normal-for-workers-around-the-world/>

Bandur, A. (2016). *Penelitian Kualitatif: Metodologi, Desain, dan Teknik Analisis Data dengan NVivo 11 Plus*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Barthold, Keith. 2020. “*Seven IT Security Tips For A Remote Workforce.*” *Forbes*. May 13, 2020. <https://www.forbes.com/sites/forbesbusinesscouncil/2020/05/13/seven-it-security-tips-for-a-remote-workforce/>.

Batra, Rinky. “*Role of Knowledge Management System In Retail Industry.*” 2020. June 11, 2020. <https://www.knowledgebase-script.com/kb/article/role-of-knowledge-management-system-in-retail-industry-226.html>.

Bossu, C., & Brown, N. (2019). “*Professional and Support Staff in Higher Education: An Introduction.*” TAS: Springer Nature Singapore.

Boyes, Bruce. 2019. "How Effective Are Meetings for Organisational Knowledge Management, and How Can They Be Improved?" RealKM. June 12, 2019. <https://realkm.com/2019/06/12/how-effective-are-meetings-for-organisational-knowledge-management-and-how-can-they-be-improved/>.

Casimir, Gian, Yong Ngee Keith Ng, and Chai Liou Paul Cheng. 2012. "Using IT to Share Knowledge and the TRA." *Journal of Knowledge Management* 39 (May): 88.

Cohan, Peter. 2021. "18 Year Old Database Startup Raises \$325M To Challenge Oracle." *Forbes*. July 3, 2021. <https://www.forbes.com/sites/petercohan/2021/07/03/18-year-old-database-startup-raises-325m-to-challenge-oracle/>.

Cota, Vinícius Rosa, Cleiton Lopes Aguiar, Bezamat de Souza Neto, and Miguel Benegas. 2020. "Open-Source Hardware as a Model of Technological Innovation and Academic Entrepreneurship: The Brazilian Landscape." *Innovation & Management Review* 39 (January): 88.

Coughlin, Tom. 2019. "Content Delivery Cache And Neural Network Memory." *Forbes*. November 23, 2019. <https://www.forbes.com/sites/tomcoughlin/2019/11/23/content-delivery-cache-and-neural-network-memory/>.

Ding, Guanqi, Hefu Liu, Qian Huang, and Jibao Gu. 2017. "Moderating Effects of Guanxi and Face on the Relationship between Psychological Motivation and Knowledge-Sharing in China." *Journal of Knowledge Management*. <https://doi.org/10.1108/jkm-10-2016-0439>.

Dong, Tse-Ping, Chia-Liang Hung, and Nai-Chang Cheng. 2016. "Enhancing Knowledge Sharing Intention through the Satisfactory Context of

Continual Service of Knowledge Management Systems.” Information Technology & People. <https://doi.org/10.1108/itp-09-2014-0195>.

Editors, and Forbes Technology Council. 2019. “13 Essential Skills And Traits Of Effective IT Network Support Staff.” *Forbes*. June 28, 2019. <https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2019/06/28/13-essential-skills-and-traits-of-effective-it-network-support-staff/>.

Eliyahu, Sagi. 2021. “Overcoming Knowledge Management Obstacles With Documentation AI.” *Forbes*. June 29, 2021. <https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2021/06/29/overcoming-knowledge-management-obstacles-with-documentation-ai/>.

Fawcett, Stanley E., Cynthia Wallin, Chad Allred, Amydee M. Fawcett, and Gregory M. Magnan. 2011. “INFORMATION TECHNOLOGY AS AN ENABLER OF SUPPLY CHAIN COLLABORATION: A DYNAMIC-CAPABILITIES PERSPECTIVE.” *Journal of Supply Chain Management*. <https://doi.org/10.1111/j.1745-493x.2010.03213.x>.

Forbes. “Top 10 Digital Transformation Trends For 2021”. n.d. Accessed May 7, 2021. <https://www.forbes.com/sites/danielnewman/2020/09/21/top-10-digital-transformation-trends-for-2021/>.

Gerbin, Ani, and Mateja Drnovsek. 2020. “Knowledge-Sharing Restrictions in the Life Sciences: Personal and Context-Specific Factors in Academia–industry Knowledge Transfer.” *Journal of Knowledge Management*. <https://doi.org/10.1108/jkm-11-2019-0651>.

Gischa, Serafica. 2020. “Pengolahan Data Dalam Penelitian Sosial.”

Kompas, November 5, 2020.

<https://www.kompas.com/skola/read/2020/11/05/172105069/pengolahan-data-dalam-penelitian-sosial>.

Gunawan, Gianti. 2019. "RELIABILITAS DAN VALIDITAS KONSTRUK WORK LIFE BALANCE DI INDONESIA." *JPPP - Jurnal Penelitian Dan Pengukuran Psikologi*. <https://doi.org/10.21009/jppp.082.05>.

Heryana, A. (2020). "Hipotesis Penelitian." *Universitas Esa Unggul*.
Imron, Hasyim Ali. 2017. "PERAN SAMPLING DAN DISTIBUSI DATA DALAM PENELITIAN KOMUNIKASI PENDEKATAN KUANTITATIF." *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*. <https://doi.org/10.31445/jskm.2017.210109>.

Imron, and Imron Imron. 2019. "Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang." *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*. <https://doi.org/10.31294/ijse.v5i1.5861>.

Islam, M. Z., M. Jasimuddin, S., & Hasan, I. (2015). *Organizational culture, structure, technology infrastructure and knowledge sharing: Empirical evidence from MNCs based in Malaysia*. Emerald.

Jabbouri, Nada Ismaeel, Rusinah Siron, Ibrahim Zahari, and Mahmoud Khalid. 2016. "Impact of Information Technology Infrastructure on Innovation Performance: An Empirical Study on Private Universities In Iraq." *Procedia Economics and Finance*. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(16\)30250-7](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(16)30250-7).

Keszey, Tamara. 2018. "Boundary Spanners' Knowledge Sharing for Innovation Success in Turbulent Times." *Journal of Knowledge Management*. <https://doi.org/10.1108/jkm-01-2017-0033>.

Kompas.com. 2019. "Sambut Era Digitalisasi, Knowledge Management

Summit Hadirkan Narasumber Pakar Dunia Di Bandung.” Kompas, October 22, 2019. <https://biz.kompas.com/read/2019/10/22/090000028/sambut-era-digitalisasi-knowledge-management-summit-hadirkan-narasumber-pakar>.

Kornarius, Y. P., Gunawan, A., Angela, C., & Harnadi, A. (2020). *“Knowledge-Based Training System In The New Normal”*. *Proceeding of the 8th International Seminar & Conference On Learning Organisation*.

Kucharska, Wioleta, and G. Scott Erickson. 2019. *“The Influence of IT-Competency Dimensions on Job Satisfaction, Knowledge Sharing and Performance across Industries.” VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*. <https://doi.org/10.1108/vjikms-06-2019-0098>.

Laudon, Jane P., and Kenneth C. Laudon. 2017. *Management Information Systems: Managing the Digital Firm, eBook, Global Edition*. Pearson Higher Ed.

LeBleu, Laura. 2020. *“New Skills For A New World.” Forbes*. May 30, 2020. <https://www.forbes.com/sites/servicenow/2020/05/30/new-skills-for-a-new-world/>.

Mao, Hongyi, Shan Liu, Jinlong Zhang, Yajun Zhang, and Yeming Gong. 2020. *“Information Technology Competency and Organizational Agility: Roles of Absorptive Capacity and Information Intensity.” Information Technology & People*. <https://doi.org/10.1108/itp-12-2018-0560>.

Naeem, Muhammad. 2019. *“Uncovering the Role of Social Media and Cross-Platform Applications as Tools for Knowledge Sharing.” VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems* 39 (June): 88.

Nevins, Mark. 2020. *“Re-Thinking Training and Development in a Post-Covid World: A Case Study.” Forbes*. July 18, 2020. <https://www.forbes.com/sites/hillennevins/2020/07/18/re-thinking-training-and->

development-in-a-post-covid-world-a-case-study/.

Newman, Daniel. 2020. "Top 10 Digital Transformation Trends For 2021." Forbes. September 21, 2020. <https://www.forbes.com/sites/danielnewman/2020/09/21/top-10-digital-transformation-trends-for-2021/>.

Nimbly, Techonologies. "7 Cara Membantu Karyawan Dalam Proses Transformasi Digital - Nimbly." n.d. Accessed July 12, 2021. <https://hellonimbly.com/blog/post/7-cara-membantu-karyawan-dalam-proses-transformasi-digital>.

Nurkaromah, K., Yanzi, H., & Pitoewas, B. (2017). "Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Persepsi Orang Tua Terhadap Lulusan Perguruan Tinggi." Paat, Yustinus. 2021. "Aturan Terbaru Anies: Kapasitas Perkantoran 75 Persen WFH Di Seluruh Jakarta." BeritaSatu.com. June 23, 2021. <https://www.beritasatu.com/megapolitan/790783/aturan-terbaru-anies-kapasitas-perkantoran-75-persen-wfh-di-seluruh-jakarta>.

Palacios-Marqués, Daniel, Marta Peris-Ortiz, and José M. Merigó. 2013. "The Effect of Knowledge Transfer on Firm Performance." *Management Decision*. <https://doi.org/10.1108/md-08-2012-0562>.

Paulise, Luciana. 2020. "How To Incorporate Lessons Learned And Retrospectives To Improve Knowledge Sharing." Forbes. December 14, 2020. <https://www.forbes.com/sites/lucianapaulise/2020/12/14/how-to-incorporate-lessons-learned-and-retrospectives-to-improve-knowledge-sharing/>.

Pérez-López, Susana, and Joaquin Alegre. 2012. "Information Technology Competency, Knowledge Processes and Firm Performance." *Industrial*

Management & Data Systems. <https://doi.org/10.1108/02635571211225521>.

Petro, Greg. 2021. "COVID-19, Sustainable Retail, and the New 'Values Shopper.'" *Forbes*. May 14, 2021. <https://www.forbes.com/sites/gregpetro/2021/05/14/covid-19-sustainable-retail-and-the-new-values-shopper/>.

Renzl, B. 2008. "Trust in Management and Knowledge Sharing: The Mediating Effects of Fear and Knowledge Documentation." *Omega*. <https://doi.org/10.1016/j.omega.2006.06.005>.

Setiawan, S. A. (2010). "Pengaruh Umur, Pendidikan, Pendapatan, Pengalaman Kerja dan Jenis Kelamin Terhadap Lama Mencari Kerja Bagi Tenaga Kerja Terdidik di Kota Magelang." *Falkutas Ekonomi Universitas Diponegoro*.

Shaughnessy, John J., Eugene B. Zechmeister, and Jeanne S. Zechmeister. 2012. *Metodologia della ricerca in psicologia*.

Smith, Adrian, Mariano Fressoli, Dinesh Abrol, Elisa Arond, and Adrian Ely. 2016. "Grassroots Innovation Movements." <https://doi.org/10.4324/9781315697888>.

Smith, Alan D. 2008. "Modernizing Retail Grocery Business via Knowledge Management-based Systems." *Journal of Knowledge Management*. <https://doi.org/10.1108/13673270810875903>.

Sparrow, Mark. 2021. "Netgear Reveals Advanced WiFi For Smaller Businesses." *Forbes*. June 29, 2021. <https://www.forbes.com/sites/marksparrow/2021/06/29/netgear-reveals-advanced-wifi-for-smaller-businesses/>.

Taulli, Tom. 2021. "Confluent IPO: Remaking The Massive Database

Industry.” Forbes. June 25, 2021.
<https://www.forbes.com/sites/tomtaulli/2021/06/25/confluent-ipo-remaking-the-massive-database-industry/>.

Tseng, Shu-Mei. 2017. “*Investigating the Moderating Effects of Organizational Culture and Leadership Style on IT-Adoption and Knowledge-Sharing Intention.*” *Journal of Enterprise Information Management*.
<https://doi.org/10.1108/jeim-04-2016-0081>.

Tysara, Laudia. 2020. “*Webinar Adalah Seminar Online, Begini Fungsi Dan Manfaatnya.*” Liputan6. August 7, 2020.
<https://hot.liputan6.com/read/4325095/webinar-adalah-seminar-online-begini-fungsi-dan-manfaatnya>.

Utz, Christina. 2020. “*WFH: Is It All Hype Or A Long-Term Change In How We Work?*” Forbes. December 22, 2020.
<https://www.forbes.com/sites/forbescommunicationscouncil/2020/12/22/wfh-is-it-all-hype-or-a-long-term-change-in-how-we-work/>.

Wahyudin, Moh, and Henry Yuliando. 2018. “*The Implementation of Knowledge Management on Traditional Retail.*” *KnE Life Sciences*.
<https://doi.org/10.18502/cls.v4i2.1663>.

Wang, Wei-Tsong, Yi-Shun Wang, and Wan-Ting Chang. 2019. “*Investigating the Effects of Psychological Empowerment and Interpersonal Conflicts on Employees’ Knowledge Sharing Intentions.*” *Journal of Knowledge Management*. <https://doi.org/10.1108/jkm-07-2018-0423>.

Wedhaswary, Inggried Dwi. 2020. “*Akankah Work from Home Jadi Tren*

Setelah Pandemi Covid-19 Berakhir?” Kompas, April 21, 2020.
<https://www.kompas.com/tren/read/2020/04/21/070400465/akankah-work-from-home-jadi-tren-setelah-pandemi-covid-19-berakhir->.

Zaheer, Nadia, and Peter Trkman. 2017. “*An Information Sharing Theory Perspective on Willingness to Share Information in Supply Chains.*” *The International Journal of Logistics Management* 39 (May): 88.

Zhang, Xing, Shan Liu, Xing Chen, and Yeming (yale) Gong. 2017. “*Social Capital, Motivations, and Knowledge Sharing Intention in Health Q&A Communities.*” *Management Decision*. <https://doi.org/10.1108/md-10-2016-0739>.

Zhao, Shasha, and Constantinos-Vasilios Priporas. 2017. “*Information Technology and Marketing Performance within International Market-Entry Alliances.*” *International Marketing Review*. <https://doi.org/10.1108/imr-01-2016-0024>.