



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN-PT No.: 3949/SK/BAN-PT/AKRED/S/X/2019

Pengaruh Information Technology Infrastructure
terhadap *Knowledge Sharing Intention* pada PT. Mitra
Lestari Sejati

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh

Viviana Suryadi

2017320054

Bandung

2021



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN-PT No.: 3949/SK/BAN-PT/AKRED/S/X/2019

Pengaruh Information Technology Infrastructure
terhadap *Knowledge Sharing Intention* pada PT. Mitra
Lestari Sejati

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh

Viviana Suryadi

2017320054

Pembimbing

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.

Bandung

2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Viviana Suryadi
Nomor Pokok : 2017320054
Judul : Pengaruh *Information Technology Infrastructure* terhadap *Knowledge Sharing Intention* pada PT. Mitra Lestari Sejati

Telah diuji Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Senin, 26 Juli 2021
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota
Sanerya Hendrawan, Ph.D



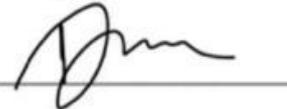
Sekretaris

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.



Anggota

Daniel Hermawan, S.AB., M.Si., MBA.



Mengesahkan,
Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Viviana Suryadi
NPM : 2017320054
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul : Pengaruh *Information Technology Infrastructure*
terhadap *Knowledge Sharing Intention* pada PT. Mitra Lestari Sejati

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 13 Juli 2021



Viviana Suryadi

ABSTRAK

Nama : Viviana Suryadi
NPM : 2017320054
Judul : Pengaruh *Information Technology Infrastructure* terhadap *Knowledge Sharing Intention* pada PT. Mitra Lestari Sejati

Perusahaan ritel memanfaatkan *knowledge management* untuk membantu meningkatkan daya saing perusahaan. Salah satu cara membagikan knowledge adalah rapat. Namun dengan adanya kewajiban WFH (*Work From Home*) selama pandemi COVID-19, membuat perusahaan terpaksa melakukan rapat daring yang sangat mengandalkan perangkat teknologi. Pada prakteknya, banyak pegawai mengalami kesulitan dalam melakukan rapat daring, sehingga pembagian *knowledge* melalui mekanisme rapat menjadi kurang efektif. Penelitian ini mencoba untuk menjelaskan pengaruh *Information Technology Infrastructure* terhadap *Knowledge Sharing Intention* pada PT. Mitra Lestari Sejati.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan mensurvei 81 responden. Diketahui bahwa dimensi *network* memiliki skor tertinggi dan dimensi *hardware* memiliki skor terendah pada variabel *Information Technology Infrastructure*. Sedangkan untuk dimensi jenis *knowledge* memiliki skor tertinggi dengan dimensi kedekatan, dan, *willingness* memiliki skor terendah pada variabel *Knowledge Sharing Intention*. Penelitian ini melihat adanya pengaruh *Information Technology Infrastructure* terhadap praktek *Knowledge Sharing Intention* pada PT. Mitra Lestari Sejati. Sehingga, sangat penting bagi perusahaan untuk memberikan pelatihan mengenai penguasaan teknologi kepada pegawainya.

Kata Kunci: *Knowledge Sharing Intention, Information Technology Infrastructure, WFH (Work From Home)*.

ABSTRACT

Name : Viviana Suryadi

Student ID : 2017320054

Title : *The Influence of Information Technology Infrastructure on Knowledge Sharing Intention at PT. Mitra Lestari Sejati*

Retail companies take advantage of knowledge management to help improve company competitiveness. One way to share knowledge is through meetings. However, with the obligation of WFH (Work From Home) during the COVID-19 pandemic, companies are forced to hold online meetings that rely heavily on technological devices. In practice, many employees experience difficulties in conducting online meetings, so that knowledge sharing through the meeting mechanism becomes less effective. This study tries to explain the effect of Information Technology Infrastructure on Knowledge Sharing Intention at PT. True Sustainable Partners.

This study uses quantitative methods by surveying 81 respondents. It is known that the network dimension has the highest score and the hardware dimension has the lowest score on the Information Technology Infrastructure variable. Meanwhile, the type of knowledge dimension has the highest score with the dimension of proximity, and willingness has the lowest score on the Knowledge Sharing Intention variable. This study looks at the influence of Information Technology Infrastructure on the practice of Knowledge Sharing Intention at PT. True Sustainable Partners. So, it is very important for companies to provide training on technology mastery to their employees.

Keywords:*Knowledge Sharing Intention, Information Technology Infrastructure, WFH (Work From Home).*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Information Technology Infrastructure* Terhadap *Knowledge Sharing Intention* pada PT. Mitra Lestari Sejati” dengan baik sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Penulis menyusun skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program S1 Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah berperan dalam penyusunan skripsi ini berlangsung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan hikmat, berkat, kekuatan, dan perlindungan kepada penulis sehingga peneliti diberikan kekuatan, kesabaran, serta kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Keluarga tercinta, Papi, Mami, Aih, Cici, Tante Anna dan Om Herman yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan, dan perhatian kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
3. Kevin Ronan selaku kekasih, sahabat, dan mentor yang selalu mendukung dan menghibur selama penulisan skripsi ini.
4. Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga serta kesabaran untuk membimbing dan memberikan arahan selama penulisan skripsi ini.
5. Seluruh dosen FISIP yang telah memberikan ilmu selama penulis menempuh studi
6. Pihak PT. Mitra Lestari Sejati yang sudah meluangkan waktu untuk diwawancara dan membantu penulis dalam memperoleh data penelitian di PT. Mitra Lestari Sejati.

7. Celine, Yuli, Ipin, Bibin, Agathacia selaku sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan hiburan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
8. Flo dan Yohana selaku teman seperjuang skripsi yang selalu membantu dan memberikan dukungan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan kelemahan karena keterbatasan penulis dalam ilmu, sarana dan kemampuan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak yang membaca tulisan ini. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi penelitian selanjutnya dan pihak-pihak terkait.

DAFTAR ISI

BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Kegunaan Penelitian	9
BAB 2	10
KERANGKA PEMIKIRAN DAN METODOLOGI	10
2.1. Perusahaan Ritel.....	10
2.1. Knowledge Management.....	11
2.1.1. Knowledge Sharing Intention.....	13
2.1.2. Willingness to Share (Kesediaan untuk Berbagi)	15
2.2. Information Technology Infrastructure.....	16
2.2.1. Hardware	18
2.2.2. Network.....	19
2.2.3. Software.....	20
2.2.4. Database	20
2.2.5. Procedure	21
2.2.6. Support Staff	22
2.3. Hubungan antara ITI dan KSI pada Industri Ritel	23
2.4. Hipotesis Penelitian	25
2.5. Metodologi	25
2.5.1. Metode Penelitian.....	25
2.6. Populasi dan Sampel	26
2.6.1. Populasi	26
2.6.2. Sampel.....	26
2.8. Pengumpulan Data.....	28
2.8.1 Kuesioner.....	29
2.8.2 Wawancara.....	30
2.9. Metode Analisis Data	30
2.9.2 Tabulasi Data.....	31

2.9.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	31
2.9.4 Uji Normalitas	32
2.9.5 Uji Heteroskedastisitas.....	33
2.9.6 Analisis Regresi Linear Sederhana	33
2.9.7 Koefisien Determinasi	34
2.9.8 Statistik Uji t	34
2.9.9 Pengujian Hipotesis	34
2.10. Objek Penelitian	35
BAB 3	37
HASIL DAN TEMUAN	37
3.1. Hasil Pengolahan Data	37
3.2. Profil Responden.....	37
3.3. Analisis Data Kuantitatif	38
3.3.1 Tabulasi Data.....	38
3.3.2 Uji Validitas	57
3.3.3 Uji Reliabilitas.....	60
3.4. Uji Asumsi Klasik	61
3.4.1 Uji Normalitas	61
3.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	62
3.5. Uji Regresi Linear Sederhana.....	63
3.6. Pengujian Hipotesis	64
3.6.1 Uji T.....	65
3.7. Koefisien Determinasi.....	65
BAB 4	68
KESIMPULAN AKHIR, REKOMENDASI, DAN IMPLIKASI	68
4.1. Kesimpulan	68
4.2. Rekomendasi	70
4.3. Implikasi	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Skor Jawaban Responden	33
Tabel 3.1 Tabel Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	39
Tabel 3.2 Tabel Tabulasi Data Variabel ITI	41
Tabel 3.3 Tabel Tabulasi Data Variabel KSI.....	49
Tabel 3.4 Tabel Tabulasi Data Berdasarkan Dimensi.....	56
Tabel 3.5 Tabel Validitas	61
Tabel 3.6 Tabel Interpretasi Koefisien.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar Model Penelitian.....	29
Gambar 2.2 Gambar Rumus Slovin	30
Gambar 3.1 Gambar Hasil Uji Reliabilitas	64
Gambar 3.2 Gambar Hasil Uji Normalitas.....	65
Gambar 3.3 Gambar Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	66
Gambar 3.4 Gambar Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	67
Gambar 3.5 Gambar Hasil Uji t	68
Gambar 3.6 Gambar Hasil Uji Koefisien Determinasi	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Operasionalisasi Variabel.....	84
Lampiran 2. Kuesioner.....	95
Lampiran 3. Tabel Induk.....	106

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perusahaan ritel merupakan salah satu bidang usaha yang bergantung pada manajemen pengetahuan (*knowledge management / KM*) dimana dengan adanya KM dapat memunculkan sebuah metadata yang menampilkan berbagai database yang dapat digunakan untuk menganalisis pemasaran untuk melihat tren yang muncul, menyusun strategi pemasaran dan menganalisa masalah yang sensitif seperti harga yang kompetitif (A. D. Smith 2008). Hal tersebut didukung oleh (Kompas.com 2019), yang mengatakan bahwa pengimplementasian KM pada sebuah perusahaan akan membawa manfaat untuk kedepannya, khususnya dalam peningkatan kinerja dan daya saing. Di Indonesia sendiri sudah mulai ditanamkan pentingnya KM dengan harapan, ditanamkannya KM dapat mengoptimalkan potensi setiap pegawai sebagai modal dan mampu berkontribusi sebagai sumber penyedia pengetahuan bagi negri (Kompas.com 2019). Rapat merupakan salah satu kegiatan KM yang penting untuk dilakukan dalam sebuah perusahaan karena dalam kegiatan rapat pegawai dapat terlihat memiliki peran yang bermanfaat dalam mengidentifikasi, menciptakan, berbagi dan menggunakan pengetahuan tacit dan eksplisit (Boyes 2019).

Berdasarkan perspektif KM, beberapa pegawai mungkin memiliki pemikiran yang lebih kritis dibandingkan dengan pegawai lainnya (Keszey 2018). Menurut (Paulise 2020), salah satu bagian yang penting dalam berbagi pengetahuan adalah pengetahuan yang didapat dari pengalaman seseorang. Karena dengan

pengalaman itu sendiri, seorang individu dapat menganalisis suatu peristiwa dan mengubahnya menjadi sebuah pengetahuan untuk mencegah sesuatu untuk tidak terjadi lagi atau mempromosikannya menjadi praktik terbaik. Pada umumnya, informasi dipandang menjadi sebuah keuntungan pribadi sehingga dapat menyebabkan pegawai enggan untuk berbagi pengetahuan dengan rekan kerjanya (Zaheer and Trkman 2017). Selain itu, pegawai mungkin tidak bersedia untuk berbagi pengetahuan kecuali mereka dihargai karena melakukannya (Casimir, Keith Ng, & Cheng, 2012). Berdasarkan sisi kedekatan, pegawai cenderung lebih memiliki kesediaan berbagi pengetahuan jika mereka merasa dekat dengan rekan kerjanya (Fawcett et al. 2011). Kesediaan untuk berbagi pengetahuan antar rekan kerja merupakan salah satu sikap positif yang sulit untuk diterapkan dalam sebuah perusahaan. Tanpa adanya kesediaan untuk berbagi pengetahuan, tidak hanya tingkat berbagi pengetahuan yang terhambat tetapi juga r berbagi pengetahuan (Zaheer and Trkman 2017). Berbagi pengetahuan membutuhkan kesediaan untuk berbagi. Selain itu, kesediaan untuk berbagi tidak hanya menentukan sejauh mana berbagi pengetahuan tetapi juga kualitas informasi yang dibagikan (Fawcett et al. 2011).

Terkait dengan adanya wabah COVID-19 yang belum menunjukkan adanya pemulihan, wabah COVID-19 telah memunculkan rangkaian keterampilan kerja yang diminta untuk mendukung bisnis digital yang semakin meningkat (LeBleu 2020). Dimana wabah COVID-19 ini mendorong semakin banyak perusahaan yang mengizinkan seluruh stafnya bekerja dari rumah (*work from home/ WFH*) untuk selamanya (Newman 2020). WFH artinya interaksi tatap muka antar staf menjadi

semakin minim dan membuat staf semakin terbiasa berinteraksi secara online. Diketahui bahwa Hongkong merupakan negara pertama yang memberlakukan sistem WFH ini (Wedhaswary 2020), yang dilanjut oleh negara lainnya termasuk Indonesia. Karena hal tersebut, mengelola dan membagikan pengetahuan yang dimiliki oleh seorang staf ke staf lainnya di dalam suatu perusahaan menjadi suatu tantangan tersendiri bagi sebuah perusahaan. Hal ini salah satunya dapat disebabkan karena tidak adanya “alat” yang memudahkan terjadinya perpindahan pengetahuan tersebut. *Information Technology Infrastructure (ITI)* disebut menjadi salah satu faktor penting dalam menjalankan proses KM (Kornarius, Gunawan, Angela, & Harnadi, 2020).

Pada awalnya, transisi bekerja lewat rumah tidak diyakini oleh banyak perusahaan karena timbulnya kekhawatiran untuk pegawai dapat bekerja dengan produktif dan muncul banyak pertanyaan apakah bekerja dari rumah akan berhasil (Bajarin 2021). Salah satu CEO perusahaan terkemuka berpendapat bahwa WFH mengurangi kesempatan untuk bertukar informasi, berinteraksi dan membina relasi, tetapi kenyataannya adalah hal tersebut menjadi semakin dipermudah dengan menggunakan ITI yang tepat (Utz 2020). Bahkan pengembangan ITI yang terjadi terus menerus di suatu perusahaan salah satunya disebabkan adanya kebutuhan yang muncul dari KM (Kucharska and Scott Erickson 2019). Pernyataan tersebut didukung oleh (Bajarin 2021), yang berpendapat bahwa pada bulan ketiga masa pandemi, sebagian besar menyadari bahwa dengan bantuan ITI yang berupa aplikasi konferensi video baru seperti Zoom, Webex, Google Meet, dan lainnya, bersama dengan aplikasi *e-mail* dan perpesanan, bekerja dari rumah memungkinkan

mereka untuk produktif. Dalam beberapa kasus, beberapa pegawai lebih produktif daripada di lingkungan kantor sebelumnya. Namun, kemampuan dari ITI itu sendiri dinilai tidak cukup tanpa adanya kepedulian hubungan sosial bagi mitra yang berbagi (Zaheer and Trkman 2017). Dengan adanya COVID-19 ini memaksa semua perusahaan untuk lebih mempersiapkan perusahaan di lain waktu (Petro 2021). Manajer perusahaan dapat lebih mempersiapkan perusahaan dalam menghadapi suatu situasi dadakan seperti COVID-19 untuk lebih gesit pada situasi di masa depan (Paulise 2020). Pelatihan mengenai teknologi disebut dapat meminimalisir ketakutan setiap pegawai akan pengetahuan baru yang berbasis teknologi dan dapat meningkatkan kepercayaan diri mereka. Kepercayaan diri pegawai tersebut akan berpengaruh terhadap performansi dari setiap pegawai yang dipercaya akan meningkatkan kualitas KM yang terjadi di perusahaan. Dengan meningkatnya kualitas KM yang terjadi di perusahaan akan membuat performa perusahaan meningkat (A. D. Smith 2008).

PT. Mitra Lestari Sejati merupakan salah satu perusahaan ritel bertempatan di Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia yang diwajibkan pemerintah untuk melakukan sistem WFH, namun karena PT. Mitra Lestari Sejati merupakan sebuah perusahaan bidang ritel kain yang sebagian besar pekerjaan dilakukan di kantor, maka perusahaan hanya melakukan sistem semi WFH seperti yang dilansir oleh (Paat 2021) dimana sistem ini memiliki ketentuan pegawai yang diwajibkan melakukan WFH sebesar 75% dari total jumlah pegawai yang ada di perusahaan dan WFO sebesar 25% namun diwajibkan untuk tetap menerapkan protokol kesehatan secara ketat.

Berdasarkan dari hasil wawancara penulis dengan pihak HRD PT. Mitra Lestari Sejati, setiap minggunya ada pergantian jadwal pegawai siapa saja yang diharuskan untuk hadir di kantor. PT. Mitra Lestari Sejati merupakan salah satu perusahaan ritel yang memanfaatkan KM untuk membantu meningkatkan penjualan dan kebutuhan perusahaan salah satunya dengan pengolahan program pemasaran, menargetkan dan mempertahankan konsumen dan menyediakan layanan konsumen yang unggul. Namun, pada awal dijalankannya sistem semi WFH ini tentunya membuat kebingungan antar pegawai perusahaan, dimana banyaknya error yang terjadi karena terganggunya komunikasi, salah satunya kegiatan rapat yang biasa dilakukan menjadi terhambat dan mengharuskan perusahaan melakukan rapat secara daring. Hal tersebut mendorong perusahaan untuk mengembangkan ITI yang ada di perusahaan. Dengan bantuan ITI berupa aplikasi konferensi video seperti Zoom dan Google Meet yang disediakan, perusahaan dapat mempermudah pegawai untuk saling bertukar informasi dan tetap melakukan rapat secara daring.

Namun, tentunya dalam mempelajari perangkat teknologi yang terbaru membuat beberapa pegawai mengalami kesulitan dalam penggunaannya. Dengan dilakukannya rapat secara daring ini terjadi beberapa kendala di perusahaan PT. Mitra Lestari Sejati yang membuat rapat tidak seefektif dulu. Beberapa pegawai sering kali terlambat masuk ke rapat daring dengan alasan koneksi. Akibat kejadian tersebut, beberapa pegawai yang terlambat tidak mendapatkan informasi yang lengkap dari rapat yang dilaksanakan. Perusahaan tidak memiliki layanan *record meeting* yang tersedia pada aplikasi konferensi video tersebut karena memerlukan

biaya tambahan yang harus dikeluarkan perusahaan setiap bulannya. Beberapa dari pegawai juga belum memiliki pemahaman fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi konferensi video yang tersedia sehingga tidak menggunakan aplikasi konferensi video tersebut dengan maksimal. Kejadian tersebut seringkali menghabiskan waktu yang agak lama sehingga rapat yang dilakukan tidak berjalan secara efektif.

Pemahaman mengenai teknologi tersebut dapat dipengaruhi oleh seberapa tinggi tingkat akhir pendidikan yang ditempuh oleh seorang pegawai. Dengan semakin tingginya tingkat pendidikan yang ditempuh oleh seorang pegawai, dipercaya akan meningkatkan pemahaman tentang teknologi (A. D. Smith 2008). Berdasarkan pernyataan tersebut, penulis membagi menjadi dua kelompok berdasarkan tingkat akhir pendidikan yaitu pegawai dengan tingkat akhir pendidikan SMA dan pegawai dengan tingkat akhir pendidikan di atas SMA untuk melihat apakah adanya perbedaan pemahaman mengenai ITI. Pada pemahaman ITI yang berbeda tersebut nantinya akan berpengaruh kepada kegiatan KM yang terjadi di perusahaan (Bajarin 2021).

Pembagian berdasarkan tingkat akhir pendidikan tersebut dilakukan karena pegawai dengan tingkat akhir di atas SMA dipercaya memiliki pengetahuan dan pengalaman lebih yang didapati ketika menempuh pendidikan tinggi. Pegawai yang memiliki tingkat akhir di atas SMA cenderung memiliki wawasan yang lebih luas dan maju dibandingkan dengan pegawai dengan tingkat akhir pendidikan SMA. (Nurkaromah, Yanzi, & Pitoewas, 2017). Dimana pada tingkat akhir pendidikan SMA, setiap individu masih benar-benar dibimbing oleh gurunya. Namun, untuk tingkat akhir pendidikan di atas SMA, lebih ditekankan pada kemandirian,

kerjasama dan tanggung jawab dimana setiap individu memiliki semakin banyak proses pengembangan dan pengarahan yang dilalui dan dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap sesuatu (Setiawan, Pengaruh Umur, Pendidikan, Pendapatan, Pengalaman Kerja dan Jenis Kelamin Terhadap Lama Mencari Kerja Bagi Tenaga Kerja Terdidik di Kota Magelang, 2010).

Dalam penelitian ini penulis melihat beberapa dimensi pendukung dalam ITI yaitu perangkat keras (*hardware*), jaringan (*network*), perangkat lunak (*software*), database (*database*), prosedur (*procedure*), dan pegawai pendukung (*support staff*). Dari keenam dimensi tersebut, perusahaan dapat terbantu dalam menilai seberapa baik kualitas ITI yang tersedia (Jabbouri et al. 2016). Dimensi tersebut juga sebagai dasar komponen pendukung yang digunakan untuk rapat daring di perusahaan.

Sedangkan untuk melihat kualitas KSI yang ada, penulis memutuskan untuk melihat dari 3 dimensi yang ada pada KSI yaitu jenis *knowledge*, kedekatan, dan kesediaan untuk berbagi (*willingness*). Ketiga dimensi tersebut dianggap penting karena dapat mempengaruhi kualitas KSI yang dibagikan oleh pegawai dan saling mempengaruhi satu sama lain. Untuk memahami peran KSI yang ada di sebuah perusahaan, penting untuk memahami bagaimana pengetahuan diperoleh, diubah dan diterapkan di perusahaan tersebut. Dalam melakukan hal tersebut melibatkan dua jenis utama pengetahuan yaitu pengetahuan eksplisit dan pengetahuan tacit (Barta, Rinky 2020). Dengan melihat persepsi kedekatan, pegawai cenderung akan lebih memiliki kesediaan berbagi saat mereka merasa dekat dengan rekan kerjanya (Casimir, Ng, and Cheng 2012). Dengan adanya kesediaan untuk berbagi

menentukan kualitas informasi yang dibagikan (Fawcett et al. 2011). Berdasarkan hal diatas, penelitian ini diharapkan dapat menganalisis adakah pengaruh yang diberikan ITI kepada KSI di perusahaan PT. Mitra Lestari Sejati.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah ditulis di atas, berikut merupakan beberapa masalah yang dapat diidentifikasi:

1. Bagaimana persepsi pegawai yang dibagi menjadi dua persepsi berdasarkan tingkat akhir pendidikan yang ada di perusahaan PT. Mitra Lestari Sejati?
2. Bagaimana praktek ITI yang ada di perusahaan PT. Mitra Lestari Sejati?
3. Bagaimana praktek KSI yang ada di perusahaan PT. Mitra Lestari Sejati?
4. Apakah rapat daring efektif untuk dilaksanakan selama kebijakan WFH diberlakukan di perusahaan PT. Mitra Lestari Sejati?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada diatas, dapat diharapkan untuk menjawab setiap permasalahan yang ada:

1. Mengetahui persepsi pegawai yang dibagi menjadi dua persepsi berdasarkan tingkat akhir pendidikan yang ada di perusahaan
2. Mengetahui praktek ITI yang ada di perusahaan PT. Mitra Lestari Sejati
3. Mengetahui praktek KSI yang ada di perusahaan PT. Mitra Lestari Sejati
4. Mengetahui rapat daring efektif untuk dilaksanakan selama kebijakan WFH diberlakukan di perusahaan PT. Mitra Lestari Sejati

1.4. Kegunaan Penelitian

Berikut merupakan manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis

Melalui penelitian ini, penulis mendapatkan wawasan dan pengetahuan lebih tentang ITI dan KSI

2. Bagi objek penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan baru dan pembelajaran bagi objek penelitian dalam mengembangkan usahanya ke depannya.

3. Bagi penelitian selanjutnya

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan, informasi kepada pihak lain yang membutuhkan serta dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.