



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

Terakreditasi A

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

Pengaruh Information Technology Infrastructure
terhadap *Knowledge Sharing Intention* (Tinjauan dalam
Rangka Pengembangan SIMRS di RS St. Borromeus)

Skripsi

Oleh

Florencia Judith Widyarini

2017320124

Pembimbing

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

Bandung

2021



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

Terakreditasi A

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

Pengaruh Information Technology Infrastructure
terhadap *Knowledge Sharing Intention* (Tinjauan dalam
Rangka Pengembangan SIMRS di RS St. Borromeus)

Skripsi

Oleh

Florencia Judith Widyarini

2017320124

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 : Florencia Judith Widyarini
Nomor Pokok : 2017320124
Judul : Pengaruh *Information Technology Infrastructure* terhadap *Knowledge Sharing Intention* (Tinjauan dalam Rangka Pengembangan SIMRS di RS St. Borromeus)

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 28 Juli 2021
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Dr. Urip Santoso, Drs., S.E., M.M., Ak., CA.

: 

Sekretaris

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

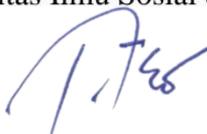
: 
3 Agustus 2021

Anggota

Fransiska Anita Subari, S.S., M.M.

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Florencia Judith Widyarini

NPM : 2017320124

Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh *Information Technology Infrastructure*
terhadap *Knowledge Sharing Intention* (Tinjauan dalam
Rangka Pengembangan SIMRS di RS St. Borromeus)

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 yang 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 dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 13 Juli 2021



Florencia Judith Widyarini

ABSTRAK

Nama : Florencia Judith Widyarini

NPM : 2017320124

Judul : Pengaruh *Information Technology Infrastructure* terhadap *Knowledge Sharing Intention* (Tinjauan dalam Rangka Pengembangan SIMRS di RS St. Borromeus)

Peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit salah satunya disebabkan oleh munculnya pengetahuan-pengetahuan baru yang dibagikan oleh pegawainya. Kemajuan teknologi mampu mendukung proses pembagian teknologi agar lebih efektif. Rumah sakit St. Borromeus berusaha mengelola pengetahuan yang dimiliki dengan mengembangkan sistem SIMRS. Agar pengembangan sistem ini dapat sesuai dengan harapan, maka perlu diketahui dahulu persepsi pegawai sebagai pengguna dalam mengetahui IT Infrastructure yang ada di perusahaan sehingga dapat memaksimalkan praktek *Knowledge Sharing Intention*.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dengan mensurvei 44 responden yang berfokus pada pengaruh penggunaan IT *Infrastructure* berupa SIMRS yang dilakukan oleh pegawai di biro keuangan dan biro pengadaan dan logistik di RS St Borromeus dengan penerapannya terhadap *Knowledge Sharing Intention*. Hasil Penelitian menunjukkan dimensi prosedur memiliki skor tertinggi dan dimensi *network* memiliki skor terendah dalam variabel IT Infrastructure. Sedangkan untuk variabel *Knowledge Sharing Intention*, dimensi kedekatan memiliki skor tertinggi dan jenis *knowledge* memiliki skor terendah. Hasil penelitian yang menunjukkan tidak berpengaruhnya ITI terhadap KSI, membuat rumah sakit harus dapat membenahi SIMRS sebagai sistem ITI sebelum melanjutkan pengembangannya dalam meningkatkan KSI. Salah satunya dengan memberikan penghargaan untuk pegawai yang memiliki kuantitas pembuatan buku manual, metodologi, dan model yang teratur dan efektif.

Kata Kunci : *IT Infrastructure, Knowledge Sharing Intention*

ABSTRACT

Name : Florencia Judith Widyarini

NPM : 2017320124

Title : The Influence of Information Technology Infrastructure on Knowledge Sharing Intention (Review of SIMRS Development at RS St. Borromeus)

One of the reasons for improving the quality of hospital services is the emergence of new knowledge shared by employees. Advances in technology are able to support the process of sharing technology to be more effective. St. Hospital Borromeus tried to manage his knowledge by developing the SIMRS system. In order for the development of this system to be in line with expectations, it is necessary to first know the perception of employees as users in knowing the existing IT Infrastructure in the company so that they can maximize the practice of Knowledge Sharing Intention.

This research was conducted using a quantitative method by surveying 44 respondents who focused on the effect of using IT Infrastructure in the form of SIMRS by employees in the finance bureau and procurement and logistics bureau at St. Borromeus Hospital with its application to Knowledge Sharing Intention. The results showed that the procedure dimension had the highest score and the network dimension had the lowest score in the IT Infrastructure variable. As for the Knowledge Sharing Intention variable, the proximity dimension has the highest score and the type of knowledge has the lowest score. The results showed that ITI had no effect on KSI, making hospitals have to be able to fix SIMRS as an ITI system before continuing its development in improving KSI. One of them is by giving awards to employees who have a regular and effective quantity of manuals, methodologies, and models.

Keyword : IT Infrastructure, Knowledge Sharing Intention

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas semua berkat dan rahmat yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dibuat dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapat gelar Sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis di Universitas Katolik Parahyangan. Judul dari skripsi ini adalah “Pengaruh *Information Technology Infrastructure* terhadap *Knowledge Sharing Intention* (Tinjauan dalam Rangka Pengembangan SIMRS di RS St. Borromeus)”. Penyusunan skripsi ini telah dibantu oleh banyaknya bimbingan, bantuan, serta semangat dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti dengan segenap hati mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si. sebagai dosen pembimbing yang senantiasa membimbing peneliti yang jauh dari kata baik ini. Terima kasih atas segala kesabaran, waktu, tenaga, serta ilmu yang diberikan selama membimbing peneliti menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
3. Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si. sebagai Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

4. Kedua orang tua penulis yang turut memberikan semangat dan dukungan materiil maupun non materiil dalam perkuliahan sampai pada akhirnya menyelesaikan skripsi ini dan selalu menaruh nama penulis dalam doanya. Serta kepada kakak penulis, Patricia Astrid Nadyarini dan Benedictus Septiantoro U.P yang bersedia membantu dalam segala kesulitan terutama saat penulis dalam kondisi sakit di pandemi COVID-19 ini.
5. Kepada Mbah Kakung, dan Mbah Rai yang senantiasa selalu mendukung dan mendoakan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Kepada seluruh keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi. Khususnya, Patricia Astrid Nadyarini, Nathanael Justin Kurnia, Elizabeth Sulistiati, Vani Dwi Nurani yang sangat banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Kepada RS St. Borromeus yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di perusahaannya.
8. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu melalui pengajarannya kepada peneliti sehingga peneliti mendapatkan ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan ini.
9. Teman seperjuangan skripsi Sekar Kirana, Nida Shafina, Enrika Y, Destia Sri, Angie, Viviana, Firda Sundari, dan masih banyak lagi, terima kasih untuk dukungan, keluh kesah yang dibagikan bersama, serta keceriaan yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Kepada OMK St Stevanus KBKK, khususnya Agnes Sugiarti, Katarina Elisa, Priscilla Tria Devalia, Sisvo Bernardus, Jeshica Novalia, Dhea

Ismiyanti dan Yohana Eva terima kasih karena sudah menjadi mentor dan memberikan dukungan dan keceriaan yang dibagikan pada penulis.

11. Kepada Jose Feliksilda yang bersedia untuk mendengar keluh kesah, memberikan kritik, menemani dan menyemangati penulis saat penyelesaian skripsi.

Dan kepada seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam membantu penyelesaian skripsi ini.

Bandung, 13 Juli 2021

Penulis

Florecia Judith Widyarini

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PERMASALAHAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN DAN METODOLOGI	6
2.1 Profil Perusahaan	6
2.2 <i>Knowledge, Knowledge Sharing dan Knowledge Sharing Intention</i>	7
2.2.1 Pengertian <i>Knowledge, Knowledge Sharing dan Knowledge Sharing Intention</i>	7
2.2.2 Proses <i>Knowledge Sharing</i>	9
2.2.3 Jenis <i>Knowledge</i>	10
2.2.4 Faktor Kunci <i>Knowledge Sharing Intention</i>	11
2.3 <i>IT Infrastructure</i>	12
2.3.1 Pengertian <i>IT Infrastructure</i>	13
2.3.2 Elemen dalam <i>IT Infrastructure</i>	14
2.4 ITI terhadap <i>Knowledge Sharing Intention</i>	20
2.5 Kerangka Pemikiran	21
2.6 Metodologi	22
2.6.1 Model Penelitian	22
2.6.2 Operasionalisasi Variabel	23
2.6.3 Metode Penelitian	29
2.6.4 Sumber	30
2.6.5 Teknik Pengumpulan Data	30
2.6.6 Populasi	32
2.6.7 Teori Perhitungan Jumlah Sampel	32

2.6.8 Teknik Pengumpulan Sampel.....	32
2.7 Teknik Analisis Data Kuantitatif	33
2.7.1 Tabulasi Data.....	33
2.7.2 Uji Validitas	34
2.7.3 Uji Reliabilitas.....	34
2.7.4 Uji Normalitas	35
2.7.5 Uji Heteroskedastisitas	35
2.7.6 Regresi Linier Sederhana	36
2.7.7 Uji Hipotesis Statistik.....	37
2.7.7.1 Uji Signifikansi.....	37
2.7.7.2 Uji t.....	38
2.7.8 Koefisien Determinasi	38
 BAB III HASIL DAN TEMUAN	 39
3.1 Profil Responden.....	39
3.2 Analisis Data Kuantitatif	39
3.2.1 Tabulasi Data.....	39
3.2.2 Uji Validitas	40
3.2.3 Uji Reliabilitas.....	55
3.2.4 Uji Normalitas	60
3.2.5 Uji Heteroskedastisitas	61
3.2.6 Regresi Linier Sederhana	61
3.2.7 Uji Hipotesis Statistik.....	63
3.2.7.1 Uji Signifikansi.....	63
3.2.7.2 Uji t.....	63
3.2.8 Koefisien Determinasi	64
3.2.9 Analisis Deskriptif.....	64
 BAB IV KESIMPULAN AKHIR, REKOMENDASI, DAN IMPLIKASI.....	 67
4.1 Kesimpulan	67
4.2 Rekomendasi.....	68
4.3 Implikasi	69
 DAFTAR PUSTAKA	 71
 LAMPIRAN	 78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Operasional Variabel.....	23
Tabel 3.1	Data Responden berdasarkan Biro	39
Tabel 3.2	Tabulasi Data ITI	40
Tabel 3.3	Tabulasi Data KSI	48
Tabel 3.4	Uji Validitas ITI	55
Tabel 3.5	Uji Validitas KSI.....	56
Tabel 3.6	Uji Reliabilitas ITI	57
Tabel 3.7	Uji Reliabilitas KSI	59
Tabel 3.8	Uji Normalitas	60
Tabel 3.9	Uji Heteroskedastisitas.....	61
Tabel 3.10	Regresi Linier Sederhana	61
Tabel 3.11	Uji Signifikansi	63
Tabel 3.12	Uji t.....	63
Tabel 3.13	Koefisien Determinasi.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 2.2 Model Penelitian	22

BAB 1

PERMASALAHAN

1.1 Latar Belakang

Kompetensi teknologi informasi (TI) perusahaan umumnya dianggap penting untuk menjalankan proses *Knowledge Management* (KM) yang mendukung pengambilan keputusan dan mempengaruhi kinerja organisasi. Situasi ini membuat perusahaan selalu melakukan pengembangan teknologi karena adanya kebutuhan yang muncul dari *Knowledge Management* (KM) Cmengembangkan sistem ITI untuk meningkatkan pelayanan dan mengikuti perkembangan jaman dan situasi yang terjadi dimana rumah sakit mendukung terjadinya pengembangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit / SIMRS. Pengetahuan dan ilmu yang *terupgrade* untuk pengembangan SIMRS menjadi salah satu alasan bagaimana pengembangan SIMRS sebagai sistem ITI dilakukan.

Perkembangan teknologi juga harus menyesuaikan setiap lapisan pengguna dalam mengadopsi teknologi agar dapat mendukung faktor penting dalam menjalankan proses pengelolaan pengetahuan (*Knowledge Management/KM*). Penelitian ini memunculkan tantangan tentang bagaimana pegawai yang menyesuaikan adopsi teknologi untuk meningkatkan KM akan memiliki pandangan yang berbeda (Kornarius et al.,2020). Dari wawancara yang dilakukan, rumah sakit yakin dengan mengembangkan SIMRS akan baik, mereka harus tahu bagaimana pendapat lapisan pengguna.

Adopsi teknologi yang dilakukan pegawai untuk peningkatan *Knowledge Management* biasanya memiliki tujuan strategis untuk mengumpulkan informasi dan menerapkan sistem di seluruh organisasi untuk mendukung proses penciptaan dan niat berbagi pengetahuan (*Knowledge Sharing Intention*) dalam perusahaan. KSI yang terjadi dapat memaksimalkan peluang dan kemampuan organisasi, sehingga meningkatkan efisiensi dan mempertahankan keunggulan kompetitif yang didasarkan pada perilaku individu yang bersedia untuk menyebarkan pengetahuan yang mereka peroleh kepada orang lain dalam suatu organisasi (Dong et al., 2016). Pegawai yang memiliki kepercayaan tinggi dengan pegawai lainnya juga dapat meningkatkan KSI dan kinerja yang positif (Kmieciak, 2020). Pengguna dengan kebutuhannya masing-masing juga dapat memiliki hubungan dengan pemakaian teknologi dan niat mereka berbagi pengetahuan.

Rumah sakit yang menggunakan kemajuan ITI dalam perannya di sektor jasa memiliki dampak yang baik terhadap efektivitas operasi rumah sakit dan daya saingnya. Teknologi informasi dapat secara signifikan mengubah cara rumah sakit berinteraksi dengan pasien dan pemangku kepentingan perawatan kesehatan lainnya agar peningkatan efisiensi dan akurasi sistem (Manaf, 2009). ITI sebagai pendorong kualitas dan kinerja untuk KSI di rumah sakit terdiri dari dua jenis kategori, antara lain; teknologi klinis dan teknologi informasi (Li and Collier, 2000). Dalam rumah sakit, teknologi klinis dan informasi adalah alat dalam memperkuat kemampuan pegawai untuk memberikan layanan berkualitas dan mencapai kinerja yang lebih baik (Laudon & Laudon, 2017). Pertumbuhan

kemampuan dan aktivitas pegawai yang meningkat dalam melakukan KSI, diperkuat dengan adanya pengembangan teknologi yang produktif dan aktif untuk megembangkan kualitas klinis. Sehingga, rumah sakit juga semakin banyak menyediakan informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi dan berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*) secara kolaboratif dengan sekumpulan pemangku kepentingan yang tersebar luas melalui media teknologi ini.

Penelitian dan wawancara dilakukan dengan pihak pegawai khususnya dalam penelitian ini adalah pegawai di bawah Direktorat Keuangan RS St. Borromeus antara lain biro keuangan dan biro pengadaan dan logistik. Dalam penelitian dan wawancara dengan pihak pegawai pengembangan SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) dibuat untuk memudahkan pegawai dalam melakukan pekerjaannya dan membagikan pengetahuan yang pegawai miliki dengan tujuan memberikan sistem pelayanan klinis yang baik. Hal ini membuktikan, bahwa RS St. Borromeus percaya dengan pernyataan dalam penelitian bahwa ITI dapat meningkatkan kualitas pelayanan klinis. Setiap pegawai di RS St. Borromeus juga harus dipastikan untuk bersedia dalam penggunaan ITI. Oleh karena itu, jika suatu perusahaan bertujuan untuk meningkatkan KSI stafnya, pertama - tama perusahaan harus menyediakan ITI yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan staf, yang dapat diadopsi secara mudah oleh pegawai (Kornarius et al.,2020). Penelitian yang memiliki tujuan untuk mencari tahu bahwa pengembangan SIMRS sebagai sistem *Information Technology Infrastructure* mendukung untuk terjadinya *Knowledge Sharing Intention* dapat sesuai dengan judul penelitian ini, “Pengaruh *Information*

Technology Infrastructure terhadap *Knowledge Sharing Intention* (Tinjauan dalam Rangka Pengembangan SIMRS di RS St. Borromeus)”).

1.2 Identifikasi Permasalahan

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diteliti bagaimana persepsi dari kelompok pegawai di RS St. Borromeus mengenai dua hal, antara lain;

1. Apakah bentuk *IT Infrastructure* yang baik dalam kondisi saat ini? dan
2. Bagaimana praktek *Knowledge Sharing Intention* yang terjadi selama ini?

Dalam menentukan ITI yang baik di RS St. Borromeus, penulis melihat dari enam dimensi, antara lain; *hardware, network, software, database, prosedur, support staf* yang dalam masing-masing dimensi memiliki tingkat kepentingannya sendiri. Keenam dimensi ini dipilih dikarenakan dimensi ini merupakan yang paling kasat mata dan mudah dikenali oleh orang awam serta acuan ITI dalam sumber daya yang berkontribusi pada akuisisi, pengolahan, penyimpanan, penyaluran dan penggunaan informasi, mencakup elemen-elemen seperti *hardware, network, software, database, prosedur, support staf* yang merupakan keenam dimensi tersebut (Kornarius et al.,2020).

Sedangkan, dalam mencari tahu praktek KSI yang terjadi, penulis melihat dari 2 dimensi, antara lain; jenis knowledge dan kedekatan. Dimensi ini dipilih dikarenakan penelitian yang menjelaskan bahwa hubungan antar pegawai dapat mempengaruhi KSI karyawan yang berbeda melalui mediasi pemberdayaan psikologis yang dirasakan dan kepercayaan interpersonal satu sama lain di tempat kerja (Wang et al. 2019). Dari dimensi yang ada dalam *Knowledge Sharing*

Intention dan *IT Infrastructure*, maka hal ini menjadi dasar atas pertanyaan penelitian yang dibuat.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Seberapa besar pengaruh ITI terhadap KSI?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui pengaruh IT *Infrastructure* terhadap *Knowledge Sharing Intention* di RS St. Borromeus Bandung.