



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 di PT. X***

Skripsi

Oleh

Andenya Dessa Nadhifah

2017320198

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 di PT. X***

Skripsi

Oleh

Andenya Dessa Nadhifah

2017320198

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 : Andenya Dessa Nadhifah
Nomor Pokok : 2017320198
Judul : Pengaruh *Information Technology Infrastructure* Terhadap *Knowledge Sharing Intention* di PT. X

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 4 Agustus 2021
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Dr. Theresia Gunawan, S.Sos. MM., M.Phil. : _____
= *Theresia* =

Sekretaris

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si. : _____
12 Agustus 2021

Anggota

Dr. Rulyusa Pratikto, S.AB., M.S.E. : _____
Rulyusa

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Andenya Dessa Nadhifah
NPM : 2017320198
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : Pengaruh *Information Technology Infrastructure* Terhadap
Knowledge Sharing Intention di PT. X

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

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

Bandung, 16 Juli 2021



Andenya Dessa Nadhifah

ABSTRAK

Nama : Andenya Dessa Nadhifah
NPM : 2017320198
Judul : Pengaruh *Information Technology Infrastructure* Terhadap
Knowledge Sharing Intention di PT. X

Kata Kunci : *Information Technology Infrastructure, Knowledge Sharing Intention, Whatsapp*, PT. X

Saat ini, rental mobil sangat berkembang pesat karena peminatan konsumen yang tinggi. Beberapa perusahaan rental mobil menyediakan pemesanan *online* untuk memudahkan pelanggan. Adanya *back office* dalam perusahaan yang memiliki beberapa divisi dapat membantu mengembangkan bisnis perusahaan rental mobil. Perusahaan PT. X yang merupakan salah satu perusahaan rental mobil menggunakan media komunikasi *Whatsapp* untuk berbagi pengetahuan antar staf *back office*. Namun, PT. X saat ini belum mengupayakan *Whatsapp* dalam mengelola pengetahuan para stafnya secara maksimal. Maka dari itu, diperlukan penelitian pengaruh *Information Technology Infrastructure* (ITI) terhadap *Knowledge Sharing Intention* (KSI) pada PT. X.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh ITI terhadap KSI pada perusahaan PT. X. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan kausal. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Penelitian ini memiliki 32 responden dari divisi akunting, pengembangan bisnis, penjualan dan gender (pria dan wanita) dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk penelitian ini adalah wawancara dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tabulasi data berdasarkan divisi dan gender, responden cenderung setuju terhadap ITI yang digunakan dan berbagi pengetahuan dalam perusahaan. Sehingga dapat disimpulkan ITI dan KSI pada PT. X bekerja dengan baik. Hipotesis yang diterima adalah H1 diterima dan H0 ditolak. Dengan demikian, ITI pada PT. X berpengaruh terhadap KSI.

ABSTRACT

Name : Andenya Dessa Nadhifah
NPM : 2017320198
Title : *The Effect of Information Technology Infrastructure on Knowledge Sharing Intention at PT. X*

Key Words : *Information Technology Infrastructure, Knowledge Sharing Intention, Whatsapp, PT. X*

Nowadays, car rental is growing rapidly due to high consumer demand. Several car rental companies provide online bookings to make it easier for customers. The existence of a back office in a company that has several divisions can help develop a car rental company business. Company PT. X, which is a car rental company, uses Whatsapp communication media to share knowledge between back office staff. However, PT. X currently has not tried Whatsapp in managing the knowledge of its staff to the fullest.

Therefore, it is necessary to research the influence of Information Technology Infrastructure (ITI) on Knowledge Sharing Intention (KSI) at PT. X. The type of research used is descriptive quantitative with a causal approach. The research method used in this study is a survey method. This study has 32 respondents from accounting, business development, sales divisions and gender (male and female) using simple random sampling technique. Data collection techniques used for this study were interview and questionnaires. The results showed that tabulation of data based on division and gender, respondents tended to agree with the ITI used and share knowledge within the company. So it can be concluded that ITI and KSI at PT. X works fine. The accepted hypothesis is that H1 is accepted and H0 is rejected. Thus, ITI at PT. X has an effect on KSI.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur dan kehadiran Allah SWT atas segala berkat dan rahmatNya, karena telah diberikan kemudahan dan kelancaran untuk penulis agar mampu menyelesaikan skripsi ini. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis dalam Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan. Penulis sangat berterimakasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung dengan berbagai cara dari awal perjalanan perkuliahan sampai dengan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, untuk segala rahmat dan karuniaNya, telah diberikan kemudahan dan kelancaran dalam penulisan skripsi ini yang akhirnya bisa dilewati dan berjalan dengan lancar. Karena dengan kehendakNya, segala sesuatu yang dijalani bisa terjadi dengan hasil yang sempurna
2. Orang tua dan Keluarga, selalu memberikan yang terbaik untuk anaknya dan orang yang paling terindah dalam hidup penulis. Untuk keempat orang tua penulis, Ibu, Ayah, Bunda dan Paher, terima kasih telah menjadi sosok orang tua yang menjadi panutan selama ini. Terima kasih selalu memanjatkan doa di setiap harinya untuk penulis dalam menjalani hidup terutama dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih juga kepada kakak-kakak dan adik-adikku telah memberikan dukungan dan semangat dalam pengerjaan skripsi ini

3. Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si., selaku dosen pembimbing penulis dan sekaligus Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis yang telah meluangkan waktunya. Terima kasih telah membimbing penulis sampai akhirnya bisa mengerjakan skripsi ini dengan lancar, dan terima kasih atas semua bantuan dalam pengerjaan skripsi ini karena tanpa ilmu dan arahan yang diberikan oleh beliau, penulis tidak bisa mengerjakan dengan hasil yang baik.
4. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Ibu Dr. Theresia Gunawan, S.Sos. MM., M.Phil. selaku ketua penguji dan Bapak Dr. Rulyusa Pratikto, S.AB., M.S.E. selaku anggota penguji, terima kasih telah mengoreksi penulis dalam penulisan skripsi ini agar menjadi lebih baik lagi
6. Seluruh dosen FISIP, staf tata usaha, pekarya Gedung Tiga dan staf lainnya yang berada di FISIP, terimakasih atas kebaikan dan bantuannya kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Seluruh staf yang berada di Universitas Katolik Parahyangan, terimakasih atas kebaikan yang diberikan.
8. Perusahaan Rental Mobil PT. X, terimakasih banyak telah mengizinkan penulis untuk meneliti perusahaannya dan bantuan untuk penulis pada proses penyelesaian skripsi ini.
9. Andreano Ernowo, terimakasih atas kasih sayang, dukungan, doa, motivasi serta semangat yang diberikan untuk penulis. Yang selalu direpotkan dan selalu ada setiap saat untuk membantu pengerjaan skripsi ini.

10. Sahabat-sahabat selama perkuliahan penulis Tuffaahati Idlal Yazid, Regita Amalia Putri, Dian Putri Nurwulan, Clarin Aprilia Putri, Haifa Firdaus, Sabila Nurul terimakasih telah menjadi sahabat selama perkuliahan penulis dan selalu memberikan dukungan positif bagi penulis. Terimakasih untuk kenangan yang telah diberikan semasa perkuliahan yang tidak akan pernah terlupakan.
11. Teman-teman seperjuangan penulis, Viviana, Florencia, Yohana, Mikhael terimakasih atas dukungan dan bantuannya dalam proses pengerjaan skripsi ini.
12. Semua keluarga besar, teman-teman, dan para responden yang tidak bisa sebutkan satu persatu, terimakasih banyak telah membantu penulis dalam pengerjaan skripsi ini dan akhirnya bisa berjalan dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi yang telah dibuat, dari segi penyajiannya, materi dan kata. Penulis berharap jika diberikan kritik dan saran dari semua pihak agar penulis bisa menyempurnakan dan memperbaiki skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis dan pihak lainnya.

Bandung, 16 Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1. Apakah ada pengaruh <i>Information Techonology Infrastructure</i> (ITI) terhadap <i>Knowledge Sharing Intention</i> (KSI)?	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Objek Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Perusahaan Jasa	10
2.1.2 Penyewaan Mobil	10
2.1.3 Information Technology Infrastructure	11
2.1.3.1 Hardware	11
2.1.3.2 Network	12
2.1.3.3 Software.....	12
2.1.3.4 Database	12
2.1.3.5 Procedure	12
2.1.3.6 Support Staff.....	12
2.1.4 Knowledge Management.....	13
2.1.5 Knowledge Sharing and Knowledge Sharing Intention	13
2.1.6 Relationship between Information Technology Infrastructure and Knowledge Sharing Intention on Service Industry	13
2.2 Metode Penelitian.....	15
2.2.1 Jenis Penelitian	15
2.2.2 Tahapan Penelitian.....	15
2.2.3 Metode Penelitian	16
2.2.4 Model Penelitian.....	17
2.2.5 Operasionalisasi Variabel	17

2.2.6	Operasionalisasi Variabel X dan Y.....	18
2.2.7	Populasi dan Sampel.....	23
2.2.7.1	Populasi	23
2.2.7.2	Sampel	23
2.2.8	Teknik Pengumpulan Data	24
2.2.8.1	Kuesioner.....	25
2.2.8.2	Wawancara	25
2.2.9	Teknik Analisis Data	25
2.2.9.1	Tabulasi Data.....	25
2.2.9.2	Uji Validitas.....	26
2.2.9.3	Uji Reliabilitas.....	27
2.2.9.4	Uji Normalitas	27
2.2.9.5	Uji Heteroskedastisitas	28
2.2.9.6	Analisis Regresi Linier Sederhana	28
2.2.9.7	Uji Hipotesis	29
2.2.9.8	Koefisien Determinasi	29
BAB III HASIL DAN TEMUAN.....		31
3.1	Hasil Penelitian.....	31
3.1.1	Profil Responden	31
3.1.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
3.1.3	Uji Normalitas	51
3.1.4	Uji Heteroskedastisitas	52
3.1.5	Uji Regresi Linier Sederhana.....	53
3.1.6	Uji Hipotesis	55
3.1.7	Koefisien Determinasi	56
3.2	Hasil Penelitian.....	57
BAB IV KESIMPULAN AKHIR, REKOMENDASI DAN IMPLIKASI		60
4.1	Kesimpulan.....	60
4.2	Rekomendasi	61
4.3	Implikasi.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....		62
LAMPIRAN		65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Operasionalisasi Variabel	18
Tabel 2.2 Tabel Bobot Kuesioner	24
Tabel 2.3 Tabel Bobot Kuesioner	24
Tabel 3.1 Distribusi Responden Berdasarkan Divisi	31
Tabel 3.2 Distribusi Responden Berdasarkan Gender	32
Tabel 3.3 Tabulasi Data Berdasarkan Divisi pada Variabel X (ITI)	32
Tabel 3.4 Tabulasi Data Responden Berdasarkan Divisi pada Variabel Y (KSI).....	37
Tabel 3.5 Tabel Tabulasi Data Berdasarkan Gender pada Variabel ITI (X)	39
Tabel 3.6 Tabulasi Data Responden Berdasarkan Gender pada Variabel Y (KSI).....	43
Tabel 3.7 Uji Validitas (X)	46
Tabel 3.8 Uji Validitas (X) tanpa melibatkan ITI5.3.....	47
Tabel 3.9 Uji Reliabilitas (X)	48
Tabel 3.10 Uji Validitas (Y)	50
Tabel 3.11 Uji Reliabilitas (Y)	51
Tabel 3.12 Uji Normalitas Data Residual.....	52
Tabel 3.13 Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 3.14 Uji Regresi Linier Sederhana.....	54
Tabel 3.15 Uji Signifikansi dan Uji T	55
Tabel 3.16 Koefisien Determinasi	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	17
-----------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri jasa transportasi saat ini sudah semakin berkembang pesat seiring dengan berbagai aktivitas masyarakat yang sangat terbantu dengan keberadaan jasa transportasi (Aziah & Adawia, 2018). Industri jasa transportasi saat ini juga dipandang penting karena berfungsi sebagai penopang mobilitas masyarakat (Ibeng, 2021). Terdapat lima unsur pokok transportasi yaitu manusia yang membutuhkan transportasi, barang yang diperlukan manusia, kendaraan sebagai sarana transportasi, jalan sebagai prasarana transportasi serta organisasi sebagai pengelola transportasi (Yawauply, 2018). Pada dasarnya, semua unsur tersebut saling berkaitan guna terjaminnya penumpang atau barang yang diangkut akan sampai ke tempat tujuan dalam keadaan baik seperti pada saat awal diangkut (Yawauply, 2018). Penumpang atau barang yang diangkut agar dapat sampai pada tujuan, tentunya harus menggunakan alat transportasi (Yawauply, 2018). Karena transportasi menjadi bagian penting dalam menunjang kecepatan dan efisiensi kerja dalam segi pemakaian biaya, waktu dan tenaga pada masyarakat (Silondae, Muthalib, & Ernawati, 2016). Alat transportasi itu sendiri dibedakan kedalam tiga jenis, yaitu darat, air dan udara (Ibeng, 2021). Transportasi darat salah satunya adalah seperti mobil penumpang (Badan Pusat Statistik). Di Indonesia, pengguna mobil penumpang menjadi salah satu transportasi darat kedua terbanyak yakni sebanyak 14.830.698 yang artinya kurang lebih sebanyak 1 juta unit per tahun pengguna mobil penumpang meningkat (Badan Pusat Statistik). Hal ini

dikarenakan mobil penumpang banyak peminatnya, selain cocok untuk keluarga, juga bisa untuk dibisniskan seperti disewakan atau rental. Salah satu bisnis di industri jasa transportasi adalah rental mobil (Prasuci, 2018).

Beberapa tahun belakangan ini rental mobil sangat berkembang karena adanya peningkatan permintaan konsumen guna memenuhi kebutuhannya dalam sarana transportasi dan justru semakin banyak orang membeli mobil untuk digunakan berbisnis atau usaha. Dari adanya peluang tersebut maka muncul perusahaan yang bergerak di bidang usaha jasa rental mobil. Biasanya rental mobil menjadi solusi dan sebagai sarana untuk menggunakan kendaraan bagi mereka yang tidak memiliki kendaraan (Prasuci, 2018). Menurut (Shah & Shah, 2021) jasa sewa atau rental mobil sebagai jasa yang memungkinkan para komuter menyewa mobil untuk jangka pendek, mulai dari beberapa jam hingga beberapa hari. Menurut (Prasuci, 2018) rental mobil memberikan manfaat sebagai sarana untuk mencapai tujuan yang berusaha mengatasi kesenjangan jarak dan waktu. Karena terkadang mereka yang sudah memiliki mobil pun tetap membutuhkan jasa rental mobil. Selain karena masalah jarak dan tujuan, alasan lain adalah kapasitas penumpang yang dibutuhkan (Ramdhani, 2019). Terlebih lagi saat musim liburan datang, minat seseorang untuk merental mobil mengalami peningkatan dari hari-hari biasanya. Alasannya karena mereka menganggap rental mobil itu praktis, tidak perlu melakukan perawatan mobil, penggantian suku cadang mobil dan tidak perlu memikirkan asuransinya lagi karena bukan kewajiban seorang pelanggan untuk melakukan hal-hal tersebut. Selain itu memilih jasa rental mobil adalah pilihan yang tepat karena dapat menghemat biaya (Ramdhani, 2019).

Saat ini, jasa penyewaan kendaraan bisa dipesan dengan berbagai cara. Ada sebagian orang memilih menelepon langsung penyedia jasa dan juga melakukan pemesanan secara *online* (Tempo.co, 2018). Dari berbagai cara pemesanan tersebut, pemesanan secara *online* khususnya untuk merental mobil menjadi pilihan alternatif yang digemari dibandingkan dengan cara konvensional (Tempo.co, 2018). Beberapa alasan merental mobil secara *online* diantaranya karena dianggap praktis dan mudah digunakan, karena layanan rental mobil *online* ini cukup menggunakan *smartphone* yang sudah menggunakan internet dan aplikasi jasa rental mobil *online* yang ada di dalamnya. (Tempo.co, 2018). Selain itu rental mobil *online* juga transparan, karena dengan adanya aplikasi *online* ini pelanggan dapat mengetahui setiap informasi secara detail seperti nama supir, nomor kendaraan, posisi kendaraan yang akan dipakai, waktu perjalanan, lisensi pengendara dan lain sebagainya (Tempo.co, 2018). Rental mobil *online* juga lebih terpercaya, karena para pengemudi atau *driver* nya sudah terdaftar di dalam perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi *online* berupa identitas lengkap dan perlengkapan berkendara yang sesuai Standar Nasional Indonesia (SNI) sehingga dapat meminimalisir risiko kerugian terhadap pengguna jasa transportasi rental mobil ini (Tempo.co, 2018).

Selain peran supir yang terjun langsung ke lapangan, tentu adanya peran *back office* dalam bisnis rental mobil *online* ini. *Back Office* adalah orang-orang di belakang layar yang menjadi bagian terpenting perusahaan untuk menjalankan bisnisnya. Terdapat 8 divisi pada *back office* yang ada di perusahaan yang akan diteliti yaitu Sumber Daya Manusia, akunting, pajak, keuangan, administrasi, hukum, penjualan dan pengembangan bisnis. Setiap divisi memiliki tugas dan

tanggung jawab yang berbeda, salah satunya seperti departemen pengembangan bisnis pada PT. X yang memiliki tugas untuk membuat bisnis baru diluar bisnis yang dijalannya. Divisi yang berhubungan dengan pihak eksternal untuk melakukan kerja sama, dalam kasus ini PT. X melakukan kerja sama dengan sebuah aplikasi rental kendaraan.

Knowledge Management/KM menjadi salah satu hal yang penting pada perusahaan dalam mengidentifikasi, menghargai dan menanggapi kekuatan dan kelemahan proses bisnis mereka. *KM* merupakan desain organisasi dan prinsip-prinsip operasional, proses, struktur organisasi, aplikasi dan teknologi yang membantu pekerja dalam mengelola pengetahuan, meningkatkan kreativitas dan kemampuan mereka untuk memberikan nilai bisnis (Preece, 2015). Oleh karena itu *KM* menyediakan mekanisme untuk menangkap keahlian kolektif perusahaan seperti dalam *database*, di atas kertas, bahkan di kepala orang, serta mendistribusikan keahlian yang dimilikinya tersebut ke mana pun. *KM* juga ditujukan untuk memastikan bahwa pengetahuan yang relevan dengan perusahaan tersedia dan diterapkan dan sangat penting untuk keberhasilan yang berkelanjutan dari sebagian besar perusahaan (Preece, 2015).

Agar *KM* berfungsi dengan baik perlu ada yang berbagi yaitu *Knowledge Sharing Intention/KSI*. Dari hasil penelitian orang lain bagaimana *KSI* dapat dipengaruhi oleh *ITI* khususnya di dalam perusahaan, individu cenderung berbagi informasi dan pengetahuan dengan orang lain ketika mereka mempercayai kemampuan dan kompetensi antara satu sama lain (Wang, Wang, & Chang, 2019). Terlebih jika tingkat kepercayaan yang tinggi pada keahlian orang lain di bidang

tertentu akan meningkatkan niat individu untuk menerima dan berbagi pengetahuan satu sama lain (Wang, Wang, & Chang, 2019).

IT Competency dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan untuk memahami dan memberdayakan *Information Technology Infrastructure/ITI* (Mao, Liu, Zhang, Zhang, & Gong, 2021) untuk mengelola informasi yang dimilikinya secara efektif (Kucharska & Erickson, 2019). ITI yang dimaksud bukan hanya perangkat teknologi, tetapi juga manusia yang mengelolanya (Laudon & Laudon, 2017). ITI dapat mendukung berbagi pengetahuan secara informal melalui teknologi jaringan seperti ITI seperti intranet, *database*, *email*, halaman web, papan buletin, forum diskusi elektronik, pesan singkat, ruang obrolan, konferensi video dan telekonferensi, repositori informasi, sistem manajemen dokumen, sistem penulisan kolaboratif, alur kerja dan sistem koordinasi perusahaan yang menyediakan media untuk melakukan *Knowledge Sharing/KS* secara efektif (Casimir, Keith Ng, & Paul Cheng, 2012). ITI yang tepat adalah yang memungkinkan penggunaanya untuk melakukan diskusi secara daring, bukan hanya komunikasi satu arah (Eletter, El Refae, & Kaba, 2020) sehingga informasi dan pengetahuan menjadi lebih mudah untuk dipahami. ITI menjadi salah satu faktor penting dalam menjalankan proses pengelolaan pengetahuan, selain itu dapat membantu perusahaan mengurangi biaya dan meningkatkan efisiensi, sehingga dapat mencapai dan mempertahankan daya saing yang lebih besar (Laudon & Laudon, 2017). Berdasarkan hasil penelitian pengguna yang puas terhadap ITI yang dimiliki perusahaan mendorong terjadinya *Knowledge Sharing Intention (KSI)* (Ding, Liu, Huang, & Gu, 2017).

Pada perusahaan yang akan diteliti, Whatsapp menjadi salah satu media komunikasi bagi *back office* untuk berbagi pengetahuan (*Knowledge Sharing*). Berbagi pengetahuan menggunakan Whatsapp yang dimaksud pada PT. X disini adalah berbagi secara *formal* maupun *informal*. Whatsapp berperan sebagai salah satu media yang efektif untuk perusahaan dalam berbagi pengetahuan karena memudahkan mereka dalam memberi informasi dan bersosialisasi antar staf. Terlebih di kondisi saat ini yang mengharuskan para staf perusahaan untuk *Work From Home/WFH*. Tentunya dengan diberlakukannya WFH intensitas staf membagikan pengetahuan melalui Whatsapp akan cenderung meningkat. PT. X memiliki grup Whatsapp dengan para staf nya yaitu ada grup besar yang isinya adalah seluruh staf yang ada pada kantor pusat dan juga ada grup inti masing-masing divisi. Biasanya dalam grup besar staf saling membagikan informasi yang tak melulu soal pekerjaan dan pada grup inti atau bisa dikatakan grup setiap masing-masing divisi yang biasanya fokus untuk membahas pekerjaan seperti atasan memberikan dorongan kepada para staf nya untuk menyelesaikan pekerjaan yang telah ditugaskan. Dengan dibicarakan dan informasikan melalui grup tersebut jika pekerjaan yang ditugaskan diperkirakan tidak dapat selesai sesuai tenggat waktu yang telah ditentukan, karyawan lain dapat ikut membantu menyelesaikannya. Namun untuk saat ini PT. X secara efektif belum mengupayakan dan memaksimalkan *Whatsapp* dalam penerapan mengelola pengetahuan para staf nya terutama untuk mendorong niat mereka dalam berbagi pengetahuan. Agar pengelolaan pengetahuan tersebut lebih tepat sasaran, alangkah baiknya jika terlebih dahulu diteliti mengenai pengaruh ITI terhadap KSI karena ITI menjadi salah satu faktor penting dalam menjalankan proses pengelolaan pengetahuan

(Laudon & Laudon, 2017) yang mendorong terjadinya KSI (Ding, Liu, Huang, & Gu, 2017). Sehingga penelitian ini berjudul **Pengaruh *Information Technology Infrastructure* terhadap *Knowledge Sharing Intention* di PT. X.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, terdapat dua hal yang berhasil diidentifikasi yaitu persepsi karyawan mengenai ITI pada PT. X yang telah dilakukan karena ITI yang tepat adalah yang memungkinkan penggunaannya untuk melakukan diskusi secara daring, bukan hanya komunikasi satu arah (Eletter, El Refae, & Kaba, 2020). Terdapat tujuh dimensi ITI yang penulis gunakan yaitu *hardware, network, software, database, procedure, support staff* dan *competencies*, dalam hal ini pegawai menggunakan Whatsapp sebagai salah satu *software* nya. Alasan memilih dimensi-dimensi tersebut karena ITI menjadi salah satu faktor penting dalam menjalankan proses pengelolaan pengetahuan (Laudon & Laudon, 2017) Selain itu praktek KSI oleh pegawai pada PT.X yang didorong dengan adanya tingkat kepercayaan antar staf ketika staf mempercayai kemampuan dan kompetensi antara satu sama lain (Wang, Wang, & Chang, 2019). ITI pada PT. X berfungsi untuk menjembatani perusahaan dalam berbagi pengetahuan (KS) sekaligus meningkatkan niat pegawai untuk berbagi pengetahuan (KSI). Terdapat dua dimensi KSI yang penulis gunakan yaitu jenis *knowledge* dan juga kedekatan. Alasan memilih kedua dimensi tersebut karena KSI dipengaruhi oleh ITI.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Apakah ada pengaruh *Information Techonology Infrastructure* (ITI) terhadap *Knowledge Sharing Intention* (KSI)?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, maka pertanyaan penelitian ini harus disesuaikan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh ITI terhadap KSI pada perusahaan PT. X.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Dari segi teoritis

Peneliti berharap hasil penelitian ini akan berguna bagi para pembaca dalam hal ITI dan KSI

2. Dari segi praktis

Peneliti berharap akan berguna untuk beberapa pihak, yaitu:

a. Perusahaan yang terlibat

Dapat memberikan sebuah referensi bagi perusahaan yang terlibat dalam bidang ITI dan KSI

b. Peneliti

Dapat memberikan wawasan baru dan pembelajaran dalam hal kualitas pelayanan dan keputusan pembelian di tempat yang diteliti ataupun di tempat lainnya.

1.6 Objek Penelitian

Objek penelitian dari penelitian ini adalah PT. X. Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan jasa transportasi yang berada di Kota Jakarta, Indonesia. PT. X yang diteliti adalah pada kantor pusat nya, tetapi PT.X memiliki cabang lainnya yaitu di Kota Surabaya. Mulanya PT. X hanya menawarkan jasa sewa gedung dan kantor, namun dengan tumbuhnya kebutuhan pasar akan rental kendaraan perusahaan ini mulai membangun bisnis usaha dibidang jasa sewa kendaraan secara

corporate dan juga individu. Biasanya PT. X hanya melayani rental untuk *corporate* saja, namun seiring dengan permintaan dan pertumbuhan pasar terhadap rental kendaraan yang semakin meningkat PT. X kini melayani rental untuk individu. PT. X diperkirakan memiliki seribu armada lebih dari beberapa jenis kendaraan, dari mulai operasional hingga kendaraan kelas premium. Rental kendaraan ini bisa di sewa jangka pendek dan juga jangka panjang. Hingga saat ini bisa dikatakan PT. X telah menjadi kepercayaan untuk melayani baik itu perusahaan swasta maupun BUMN. PT.X memiliki 50 karyawan pada kantor pusatnya yang dibagi menjadi 8 divisi yaitu divisi SDM, akunting, keuangan, administrasi, pajak, hukum, penjualan dan pengembangan bisnis. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kemudahan, Perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah pasal 35 ayat (5) tertulis adanya kriteria hasil penjualan tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) yang terdiri atas:

- a. Usaha Mikro: memiliki hasil penjualan tahunan sampai dengan paling banyak Rp2.000.000.000.00 (dua miliar rupiah)
- b. Usaha Kecil: memiliki hasil penjualan tahunan sampai dengan paling banyak Rp15.000.000.000.00 (lima belas miliar rupiah)
- c. Usaha Menengah: memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp15.000.000.00 (lima belas miliar rupiah)

Berdasarkan peraturan pemerintah di atas, PT. X termasuk kategori Usaha Menengah karena perusahaan ini memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp15.000.000.00 (sumber kuesioner).