



**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 Proses Knowledge Sharing Intention***  
**di Cafe X**

Skripsi

Oleh

Simblon, Yosua Oloan

20116320089

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 Proses Knowledge Sharing Intention  
di Cafe X***

Skripsi

Oleh

Simbolon, Yosua Oloan

2016320089

Pembimbing

Dr. Agus Gunawan, S.Sos.,B.App.Com.,MBA.,M.Phil.

Bandung

2021

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



**Tanda Pengesahan Skripsi**

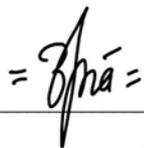
Nama : Simbolon, Yosua Oloan  
Nomor Pokok : 2016320089  
Judul : Pengaruh *Information Technology Infrastructure* Terhadap Proses *Knowledge Sharing Intention* di Cafe X

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Rabu, 19 Januari 2022  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**

Dr. Theresia Gunawan, S.Sos. MM., M.Phil.

:  \_\_\_\_\_

**Sekretaris**

Dr. Agus Gunawan, S.Sos.,B.App.Com.,MBA.,M.Phil.

:  \_\_\_\_\_

**Anggota**

Albert Mangapul Parulian Lumban Tobing, ST., M.AB.

:  \_\_\_\_\_

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Simbolon, Yosua Oloan

NPM : 2016320089

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh *Information Technology Infrastructure* terhadap proses *Knowledge Sharing Intention* di Cafe X

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 lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Selain itu, pengumpulan dan penggunaan data di penelitian ini telah diketahui dan seijin dari pihak yang menjadi sumber data.

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, 03 Januari 2022



METERAI  
TEMPEL  
2C4AJX617166720

Simbolon, Yosua Oloan

## ABSTRAK

Nama : Simbolon, Yosua Oloan  
NPM : 2016320089  
Judul : Pengaruh *Information Technology Infrastructure* Terhadap Proses *Knowledge Sharing Intention* di Cafe X

---

Pada Cafe X terjadi beberapa perubahan cara kerja menjadi WFH (*Work From Home*) akibat dari pandemi COVID-19. Banyak aktivitas kerja yang dilakukan secara online, salah satunya kegiatan berbagi pengetahuan. Karyawan perlu menyesuaikan diri untuk menerima dan menyampaikan pengetahuan yang dimiliki dengan memanfaatkan ITI (*Information Technology Infrastructure*) yang disediakan pihak pengelola. Ternyata tidak semua karyawan memiliki kemampuan dan cara pandang yang sama dalam penggunaan ITI, sehingga perbedaan tersebut memunculkan dugaan KSI (*Knowledge Sharing Intention*) karyawan tidak maksimal. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh ITI terhadap proses KSI di Cafe X dan rancangan strategi untuk peningkatan ITI dan KSI.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *explanatory* dengan metode penelitian survei. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner/ angket dan wawancara. Penyebaran angket dilakukan pada karyawan Cafe X sebanyak 30 responden. Populasi menggunakan teknik sampling sensus (seluruh populasi).

Hasil analisis deskriptif menunjukkan nilai rata-rata tertinggi dalam variabel ITI terdapat pada ITI 2.2 (dimensi *Network*) dengan nilai dimensi sebesar 3,7556 dan nilai indikator 3,9. Nilai rata-rata terendah dalam variabel ITI yaitu ITI 4.2 (dimensi *Database*) yang memiliki nilai dimensi 3,1222 dan nilai indikator 2,2. Sedangkan, nilai rata-rata tertinggi dalam variabel KSI terdapat pada KSI 2.4 (dimensi *Kedekatan*) dengan nilai dimensi 3,8925 dan nilai indikator 4,13. Nilai rata-rata terendah dalam variabel KSI yaitu KSI 1.3 (dimensi *Jenis Knowledge*) dengan nilai dimensi 3,688 dan nilai indikator 3,5. Hasil uji analisis statistik dengan menggunakan Uji T, didapatkan pernyataan bahwa terdapat pengaruh antara ITI terhadap KSI, dengan nilai signifikansi sebesar  $2,852 > 2,048$ . Pada hasil Uji Koefisien Determinasi diperoleh hasil nilai R Square 0,225, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh antara ITI terhadap KSI cukup rendah yaitu sebesar 22,5% dan sisa 77,5% menunjukkan KSI dipengaruhi faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini.

**Kata Kunci:** *Information Technology Infrastructure (ITI)* dan *Knowledge Sharing Intention (KSI)*

## ABSTRACT

Name: Simbolon, Yosua Oloan

NPM: 2016320089

Title: *The Influence of Information Technology Infrastructure on the Knowledge Sharing Intention Process at Cafe X*

---

*At Cafe X there were several changes in the way of working to WFH (Work From Home) due to the COVID-19 pandemic. Many work activities are carried out online, one of which is knowledge sharing. Employees need to adapt to receive and convey their knowledge by utilizing the ITI (Information Technology Infrastructure) provided by the manager. It turns out that not all employees have the same ability and perspective in the use of ITI, so that these differences raise the suspicion that the KSI (Knowledge Sharing Intention) of employees is not optimal. The purpose of this study is to find out how much influence ITI has on the KSI process at Cafe X and strategic design. for the improvement of ITI and KSI.*

*The type of research used is explanatory research with survey research methods. Data collection techniques through questionnaires / questionnaires and interviews. The questionnaire was distributed to Cafe X employees as many as 30 respondents. Population using census sampling technique (entire population).*

*The results of the descriptive analysis show that the highest average value in the ITI variable is found in ITI 2.2 (Network dimension) with a dimension value of 3.7556 and an indicator value of 3.9. The lowest average value in the ITI variable is ITI 4.2 (database dimension) which has a dimension value of 3.1222 and an indicator value of 2.2. Meanwhile, the highest average value in the KSI variable is found in KSI 2.4 (proximity dimension) with a dimension value of 3.8925 and an indicator value of 4.13. The lowest average value in the KSI variable is KSI 1.3 (Knowledge Type dimension) with a dimension value of 3.688 and an indicator value of 3.5. The results of the statistical analysis test using the T test, it was found that there was an influence between ITI on KSI, with a significance value of  $2.852 > 2.048$ . In the Coefficient of Determination Test results, the R Square value of 0.225 is obtained, so it can be concluded that the effect of ITI on KSI is quite low, namely 22.5% and the remaining 77.5% indicates that KSI is influenced by other factors that are not included in this research model.*

**Keywords:** *Information Technology Infrastructure (ITI) and Knowledge Sharing Intention (KSI)*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Information Technology Infrastructure* Terhadap Proses *Knowledge Sharing Intention* di Cafe X”. Penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk memenuhi syarat studi akhir akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Katolik Parahyangan.

Selama proses penyusunan skripsi penulis menerima banyak bantuan serta dukungan dari banyak pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu. Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Agus Gunawan, S.Sos.,B.App.Com.,MBA.,M.Phil. selaku Dosen Pembimbing yang sudah bersedia memberikan ilmu, bimbingan dan motivasi kepada penulis selama proses pengerjaan.
2. Ibu Dr. Maria Widyarini, S.E., M.T. selaku Dosen Wali yang telah memberi dukungan bagi penulis selama menempuh kegiatan akademik perkuliahan.
3. Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si. selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis dan Ibu Angela Caroline, S.AB., M.M. selaku Dosen yang telah memberikan kesempatan, bantuan

dan arahan selama pengerjaan penelitian melalui kolaborasi bersama dengan rekan-rekan lainnya.

4. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. selaku Dekan dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Kepada dosen lainnya di Universitas Katolik Parahyangan yang ikut serta memberi ilmu dan arahan kepada penulis selama menempuh kegiatan studi.
6. Kepada keluarga penulis, Bapak Sitor Simbolon dan Ibu Lisra Sitorus selaku orang tua penulis, serta Agnes Gracecia, Elisabeth Meylani dan Gaby Chika selaku saudara dari penulis, dengan sabar dan tekun selalu memberi bantuan secara moril dan moral kepada penulis hingga penelitian ini dapat terselesaikan.
7. Kepada rekan-rekan seperjuangan Christopher Alverian, Jemmy Senjaya dan Marcel Lourenz yang telah berjuang bersama selama proses pengerjaan penelitian.
8. Kepada teman-teman terdekat penulis di kampus yaitu Daivan Juanvianus, Michael Geovanry, Kevin Pandojo, Laurensius Hernando, Novi Setiawati, Ananda Samuel, Domdom, Dave Anhtya, Thomas Enrico, Tony Tjanjaya, Vetric Suryadi dan Gibril yang sudah menemani dan berjuang bersama selama masa perkuliahan hingga proses penyelesaian skripsi ini selesai.

9. Kepada seluruh teman-teman dari Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2016 yang sudah memberikan kesan-kesan yang indah kepada penulis selama masa perkuliahan di Universitas Katolik Parahyangan.
10. Kepada teman-teman terdekat penulis sejak lama yaitu Josua Sagala, Meylisa Sheila, Jeremy Dhea, Ivan Hindrawan, Daniel Sirait, Stevan Loppo, Antonius Prasetyo, Hosea Hardianta, Titan Marvin, Oloan Oktavianus, Ego Malau, Fransiskus Aryo, dan Sebastian Alan yang sudah mendukung dan memberi semangat kepada penulis.
11. Kepada Bapak Sahid Raharjo yang telah memberikan pengetahuan dan pemanfaatan aplikasi SPSS melalui konten *social media*, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan benar.

Semoga penelitian ini dapat menjadi manfaat dan inspirasi bagi mahasiswa lainnya, khususnya bagi mahasiswa yang hendak melanjutkan penelitian ini. Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu dan saudara/i sekalian. Terima kasih.

Bandung, 03 Januari 2022

Simbolon, Yosua Oloan

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Kegunaan Penelitian .....	11
1.5 Batasan Masalah Penelitian .....	12
BAB II KERANGKA TEORI .....	13
2.1 Tinjauan Pustaka .....	13
2.1.1 <i>Knowledge Sharing</i> dan <i>Knowledge Sharing Intention</i> .....	13
2.1.2 <i>Information Technology Infrastructure</i> .....	17
2.1.3 Hubungan antara <i>Information Technology Infrastructure</i> dan <i>Knowledge Sharing Intention</i> .....	19

2.2	Metodologi Penelitian .....	21
2.2.1	Jenis Penelitian.....	21
2.2.2	Metodologi Penelitian .....	21
2.2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	22
2.2.4	Populasi .....	23
2.2.5	Sumber Data.....	24
2.2.6	Hipotesis.....	24
2.2.7	Teknik Analisis Data.....	25
2.2.8	Model Penelitian .....	32
2.2.9	Operasional Variabel.....	33
BAB III PEMBAHASAN.....		38
3.1	Profil Responden .....	38
3.1.1	Kategori Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
3.1.2	Kategori Responden berdasarkan Usia .....	39
3.2	Analisis Deskriptif.....	40
3.2.1	Tanggapan Responden terhadap <i>Information Technology Infrastructure (ITI)</i> berdasarkan Dimensi.....	42
3.2.2	Tanggapan Responden terhadap <i>Knowledge Sharing Intention (KSI)</i> berdasarkan Dimensi .....	55

3.2.3	Perencanaan peningkatan <i>Information Technology Infrastructure</i> dan <i>Knowledge Sharing Intention</i> .....	59
3.3	Analisis Statistik.....	60
3.3.1	Uji Validitas – Korelas Bivariate Pearson .....	60
3.3.2	Uji Reliabilitas – Alpha Cronbach .....	63
3.3.3	Uji Hubungan – Rank Spearman.....	64
3.3.4	Uji Pengaruh – Regresi Linear Sederhana .....	66
3.3.5	Uji Hipotesis .....	69
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....		76
4.1	Kesimpulan Akhir .....	76
4.2	Rekomendasi .....	78
4.3	Implikasi .....	81
DAFTAR PUSTAKA .....		83
DAFTAR LAMPIRAN .....		94

## DAFTAR TABEL

Table II-1 Skala Ordinal.....	23
Table II-2 Kriteria Uji Reliabilitas .....	27
Table II-3 Kategori Nilai Koefisien .....	28
Table II-4 Operasional Variabel.....	33
Table III-1 Jenis Kelamin Responden.....	38
Table III-2 Usia Responden .....	39
Table III-3 Kriteria Kriteria Penilaian Dimensi .....	41
Table III-4 Tanggapan responden terhadap Hardware (ITI 1).....	42
Table III-5 Tanggapan Responden terhadap Network (ITI 2) .....	44
Table III-6 Tanggapan Responden terhadap Software (ITI 3).....	46
Table III-7 Tanggapan Responden terhadap Database (ITI 4).....	49
Table III-8 Tanggapan Responden terhadap Procedure (ITI 5).....	51
Table III-9 Tanggapan Responden terhadap Support Staff (ITI 6).....	53
Table III-10 Tanggapan Responden terhadap Jenis Knowledge (KSI 1) .....	55
Table III-11 Tanggapan Responden terhadap Kedekatan (KSI 2).....	57
Table III-12 Tabel Perencanaan Peningkatan ITI dan KSI.....	59
Table III-13 Hasil Uji Validitas ITI .....	61
Table III-14 Hasil Uji Validitas KSI.....	62

Table III-15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel ITI.....	63
Table III-16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel KSI .....	64
Table III-17 Hasil Uji Hubungan (Korelasi) Variabel ITI dan KSI.....	65
Table III-18 Hasil Uji Pengaruh - Variables Entered/Removed .....	66
Table III-19 Hasil Uji Pengaruh - Model Summary .....	67
Table III-20 Hasil Uji Pengaruh - ANOVA .....	67
Table III-21 Hasil Uji Pengaruh - Coefficients.....	68
Table III-22 Pengujian Signifikansi - Coefficients .....	70
Table III-23 Pengujian T - Coefficients .....	71
Table III-24 Tabel Pengujian Koefisien Determinasi - Model Summary.....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1 Model Penelitian .....	32
------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner .....	94
Lampiran 2 Tabel Distribusi Nilai r tabel Signifikansi 5% dan 1% .....	109
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas (MS. Excel) - Variabel ITI .....	110
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas (SPSS) - Variabel ITI .....	111
.Lampiran 5 Hasil Uji Validitas (MS. Excel) - Variabel KSI .....	112
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas (SPSS) - Variabel KSI .....	113
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas (SPSS) - Variabel ITI .....	114
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas (SPSS) - Variabel KSI .....	115
Lampiran 9 Tabel Distribusi Nilai t tabel .....	116

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pengetahuan dapat memberikan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) bagi perusahaan (Anwarul & Keita, 2016). Dalam industri modern, faktor utama yang mempengaruhi organisasi atau perusahaan untuk bertahan hidup, berinovasi dan bertumbuh dipengaruhi oleh sumber daya dan kompetensi. Pengetahuan adalah kemampuan individu dan organisasi untuk memahami dan bertindak secara efektif (Gaál, Szabó, Obermayer-Kovács, & Csepregi, 2015). Berdasarkan teori berbasis pengetahuan menurut (Nonaka, 1994), menyatakan bahwa pengetahuan harus dimanfaatkan dan dikembangkan sebagai salah satu sumber daya terpenting di organisasi. Beberapa peneliti menyetujui bahwa konsep kunci utama keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dapat diperoleh melalui sumber daya pengetahuan (Swart, Kinnie, Rossenberg, & Yalabik, 2014). Pernyataan ini juga didukung oleh (Matusik & Hill, 1998) yang menegaskan bahwa perusahaan dapat bertahan, apabila tindakan untuk membangun dan menciptakan pengetahuan menjadi perhatian khusus di dalam perusahaan itu sendiri. Aset pengetahuan yang dikelola ter struktur dapat dilakukan melalui pengelolaan pengetahuan (*Knowledge Management/ KM*), sehingga memberi manfaat penting bagi pertumbuhan, kelangsungan hidup, dan kinerja yang lebih baik terhadap ekonomi perusahaan (Soto-Acosta, Perez-Gonzalez, & Popa, 2014).

Pengetahuan sebagai sumber daya memberi manfaat peningkatan pembelajaran, inovasi dan proses pengambilan keputusan, jika perusahaan memiliki kemampuan untuk melakukan pengelolaan pengetahuan (Al-Busaidi & Olfman, 2017). Kesadaran perusahaan tentang pentingnya pengetahuan yang terdapat pada individu dalam organisasi menjadi bentuk upaya perusahaan untuk mempertahankan keunggulan kompetitif dalam persaingan industri (Hau, Kim, Lee, & Kim, 2013). Berdasarkan dari penelitian terhadap pengetahuan yang terdapat dalam organisasi di Delhi Group (Setiarso, 2009) dalam (Satoto, 2017), hasil riset tersebut menunjukkan bahwa 42% tersimpan dan terstruktur di pikiran atau otak karyawan, 26% pada dokumen kertas, 20% pada dokumen elektronik dan sisanya 12% berupa *knowledge base electronic*. Hasil riset ini menyatakan mayoritas pengetahuan yang ada masih tersimpan di dalam diri masing-masing individu organisasi, oleh karena itu perlu adanya ruang atau sarana yang tepat agar pengetahuan dapat disampaikan atau dikomunikasikan kepada orang lain. Penerapan KM dalam organisasi dapat menjadi faktor pendorong yang dapat memfasilitasi individu dalam berbagi aset pengetahuan dan memberikan dasar untuk inisiasi kegiatan pengelolaan pengetahuan dalam sebuah organisasi (Yasir & Majid, 2017).

Berbagi pengetahuan (*Knowledge Sharing/ KS*) antar karyawan merupakan komponen penting dalam aktivitas KM (Al-Busaidi & Olfman, 2017), karena hubungan timbal balik yang diperoleh antar individu membuat proses minat berbagi pengetahuan (*Knowledge Sharing Intention/ KSI*) dapat

terus terjadi (Zhang X. , Liu, Chen, & Gong, 2017). KS semakin penting karena banyak perusahaan terkena dampak pandemi COVID-19, dampak pandemi berimbas buruk pada sektor industri usaha seperti; cafe & restoran, seni, hiburan & penyedia rekreasi lainnya, penyedia transportasi, akomodasi & bisnis *real estate* serta agen perjalanan & operator tur (ILO, 2020). Situasi ini menyebabkan banyak perusahaan menetapkan kebijakan seluruh karyawan bekerja dari rumah (*Work From Home/ WFH*) selama beberapa waktu (Newman, 2020). WFH artinya interaksi tatap muka antar staf menjadi semakin berkurang, sehingga para karyawan lebih sering berinteraksi secara online dengan memanfaatkan Infrastruktur Teknologi Informasi (*Information Technology Infrastructure/ ITI*) (Damayanti, 2020). Hal ini juga menginisiasi di masa depan peran dari teknologi menjadi lebih penting, khususnya teknologi terkait komunikasi (Mehta, 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). Oleh karena itu sangat penting bagi organisasi untuk mengambil kebijakan pemanfaatan IT dengan tepat (Ding, Liu, Huang, & Gu, 2017), sehingga meningkatkan kesediaan anggota untuk KS.

Pada penelitian mengenai pengaruh *Information Technology Information* terhadap proses *Knowledge Sharing Intention*, objek penelitian yang diteliti adalah Cafe X di Kota Bandung. Cafe X termasuk dalam golongan usaha UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) serta bergerak

di bidang cafe & restoran. Pada Cafe X diperlukan adanya kebijakan yang tepat dalam penerapan KSI antar karyawan, meskipun ketersediaan sumber daya manusia dan teknologi yang tersedia dalam perusahaan terbatas. Salah satu penyebab pentingnya penerapan KSI dalam perusahaan karena kasus dampak pandemi COVID-19 yang terjadi turut membatasi aktivitas operasional dan manajerial perusahaan. Kebijakan terkait WFH mengatur agar karyawan perusahaan tetap bekerja dari rumah, hal tersebut dapat berdampak buruk bagi Cafe X karena ketersediaan karyawan yang bekerja secara langsung di cafe terbatas. Oleh karena itu, perusahaan melakukan strategi baru agar proses KSI tetap terjadi selama masa pandemi.

Sebelum masa pandemi COVID-19, salah satu bentuk KSI yang terjadi di Cafe X melalui kegiatan diskusi bersama secara langsung dan diikuti oleh semua karyawan antar divisi untuk membahas ide, konsep pengalaman dan pengetahuan baru pada waktu tertentu secara konsisten. Tidak semua karyawan dari berbagai divisi dapat hadir untuk bekerja langsung dan berkumpul melakukan KS di cafe setelah adanya WFH, maka dari itu pengelola cafe menggunakan ITI untuk tetap menjaga KSI antar karyawan. Hal ini karena sebagian karyawan di Cafe X yang wajib bekerja langsung di tempat terdiri dari Divisi Dapur, Divisi Gudang dan Divisi Penjualan & Pemasaran, sedangkan sisanya karyawan yang dapat bekerja dari rumah/ WFH berasal dari Divisi Keuangan dan Divisi Pembelian. Oleh karena itu strategi yang diterapkan Cafe X untuk menjaga agar proses KSI antar karyawan tetap berlangsung yaitu melalui pemanfaatan ITI berupa *Hardware*,

*Network, Software, Database, Procedure* dan *Support staff*. Kebijakan pemanfaatan ITI yang akan digunakan oleh pihak pengelola cafe disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan karyawan. Demi menjaga penyebaran informasi dan pengetahuan antar karyawan tetap berlangsung, pihak pengelola Cafe X mewajibkan seluruh karyawan untuk terhubung dan memanfaatkan berbagai macam ITI yang tersedia di tempat kerja.

Pihak pengelola cafe mempersiapkan banyak ITI yang dapat dimanfaatkan oleh karyawan agar proses KSI tetap terjaga. Penyediaan infrastruktur *Network* oleh pengelola cafe berupa jaringan internet *Wifi* yang dapat diakses dengan gratis oleh karyawan dan pelanggan yang ada di dalam cafe. Selain itu, terdapat pula *Hardware* berupa *Personal Computer (PC)*, *Tab*, mesin kasir, mesin printer dan mesin lainnya, namun karena keterbatasan jumlah *Hardware* membuat pihak pengelola membuat kebijakan pemanfaatan *Handphone (HP)* personal karyawan untuk digunakan selama bekerja. Kemudian, terdapat *Database* di penyimpanan *file* yang dapat diakses oleh seluruh karyawan maupun sebagian karyawan tertentu seperti *Databse* penjualan, pembelian, resep makanan & minuman, keuangan dan lain-lainnya. Kemudian mengenai *Procedure* mengenai pemanfaatan ITI guna mendorong keberlangsungan KSI, pihak pengelola mengeluarkan kebijakan mengenai karyawan dapat mengakses ITI selama bekerja. *Support staff* merupakan salah satu bagian terpenting ITI, diperlukan pengetahuan dan kemampuan dari individu untuk penggunaan ITI yang telah tersedia agar dapat dimanfaatkan dengan maksimal. Dalam hal ini, karyawan di Cafe X

diberi wewenang untuk memanfaatkan ITI yang telah ada untuk keperluan operasional kerja, contohnya seperti pembuatan laporan keuangan, laporan penjualan, laporan produksi, pemasaran dan lain-lainnya.

Salah satu hasil dari kebijakan di atas yang berupa pemanfaatan ITI di Cafe X yaitu kewajiban agar seluruh karyawan berkomunikasi dan saling terhubung melalui *Software* berupa Media Sosial Whatsapp Group. Sebagai contoh, antara staf Divisi Gudang yang bekerja di cafe dan karyawan Divisi Pembelian yang bekerja di rumah dapat menggunakan *Software* seperti Media Sosial, *Email* dan *Google Drive* untuk berdiskusi mengenai laporan jadwal *restock* bahan baku di gudang dengan pengawasan dari kepala divisi masing-masing. Hal yang sama berlaku pada staf Divisi Penjualan & Pembelian ketika menginformasikan *Database* berupa *profit* penjualan harian yang diperoleh cafe baik dalam format *data Microsoft Word, Excel, Pdf* maupun bentuk dokumentasi lainnya kepada staf Divisi Keuangan dan manajer cafe. Selain itu, pengelola cafe dapat mengontrol dan mengetahui kondisi cafe secara *update* dari masing-masing kepala divisi dan manajer melalui laporan harian di fitur *Software* Whatsapp Group. Berdasarkan paparan di atas, ITI menjadi penghubung komunikasi dan informasi antara pihak staf, kepala divisi, manajer dan pemilik yang ada di dalam Cafe X.

Contoh kasus lain pemanfaatan ITI oleh Cafe X yaitu penerapan strategi baru untuk aktivitas penjualan. Strategi tersebut berupa penggunaan *Software* pada fitur *chatting* akun Whatsapp bisnis khusus Cafe X yang melayani pemesanan dari konsumen, ketika pelanggan ingin memesan cukup

dari tempat duduk melalui HP dan tidak perlu memesan langsung ke meja kasir penjualan. Sehingga daftar pesanan pelanggan yang berada di *chat* Whatsapp akan diterima oleh staf Divisi Penjualan sebagai pihak pengelola akun bisnis khusus cafe melalui *Hardware* yang tersedia seperti HP dan PC. Kemudian pihak Divisi Penjualan akan meneruskan informasi tersebut ke Divisi Dapur dalam bentuk *sales order* sesuai yang tertera pada pesanan di Whatsapp. Sedangkan untuk transaksi pembayaran pemesanan oleh pelanggan dapat dilakukan dengan cara tunai maupun *online* melalui HP dengan *Software* Gopay dan OVO. Hal ini menunjukkan bahwa ITI dapat menjadi penghubung dari konsumen ke karyawan, lalu dari karyawan ke karyawan lain untuk proses penjualan dan produksi. Secara garis besar dari manfaat- manfaat di atas dapat dinyatakan bahwa ITI memberi beberapa keuntungan pada perusahaan seperti *Software* di HP dan PC yang penggunaannya praktis, dapat diakses banyak pihak, tersedia juga fitur akun Whastapp bisnis khusus cafe dengan peran yang fleksibel dan lainnya.

Pada kasus Cafe X di atas, menunjukkan upaya perusahaan agar tetap *survive* selama masa pandemi COVID-19 dengan pemanfaatan ITI untuk membantu karyawan dalam bekerja. Peran ITI dalam aktivitas cafe sebagai sarana KS yang memungkinkan karyawan-karyawan di dalam cafe dapat terus bertukar informasi secara *online* (tidak tatap muka), dengan kata lain bahwa pemanfaatan ITI secara langsung dapat membantu proses KSI. Hal yang menjadi perhatian dari masalah di atas yaitu ketika perusahaan ingin meningkatkan kualitas ITI yang ada apakah akan diikuti dengan KSI yang

meningkat. Faktor penting yang mempengaruhi KSI dapat terlaksana dengan baik dalam perusahaan yaitu adanya ITI yang mumpuni dan niat karyawan untuk KSI selama bekerja. Apabila ITI yang mumpuni dalam perusahaan tidak diimbangi dengan niat karyawan untuk KSI, maka penyebaran pengetahuan yang ada dalam perusahaan tidak efektif. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengetahui bagaimana niat karyawan untuk melakukan KSI berdasarkan dari persepsi karyawan terhadap ITI dan KSI yang ada. Ketika hasil pengamatan terhadap persepsi karyawan mengenai ITI dan KSI sesuai dan bagus, maka perusahaan dapat melangkah lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas ITI.

Penelitian oleh (Pérez-López & Alegre, 2012) menyatakan bahwa ITI dapat mempengaruhi hasil kinerja perusahaan, jika terlebih dahulu dihubungkan proses pengelolaan pengetahuan yang ada. Hal tersebut didukung oleh pernyataan (Islam, Jasimuddin, & Hasan, 2015) bahwa penciptaan dan penyampaian pengetahuan yang sudah ada maupun pengetahuan baru dapat difasilitasi dengan kolaborasi berbagai platform ITI. Oleh karena itu, KSI dalam organisasi membutuhkan ITI yang komprehensif, sehingga pengetahuan dapat dibuat dan dikirim melalui penggunaan ITI (Ryan, Windsor, Ibragimova, & Prybutok, 2010).

Berdasarkan masalah diatas, penulis tertarik mengeksplorasi pengaruh *Information Technology Infrastructure* terhadap proses *Knowledge Sharing Intention* di Cafe X.

## 1.2 Identifikasi Masalah

KS perusahaan dapat diwujudkan dalam bentuk tertulis melalui sistem *Information Technology* (IT) maupun melalui komunikasi tatap muka langsung. (Gaál, Szabó, Obermayer-Kovács, & Csepregi, 2015). Peran ITI berupa *Hardware, Network, Software, Database, Procedure* dan *Support staff* dapat memfasilitasi sarana diskusi tanpa kehadiran secara fisik, karena komponen penting yang mempengaruhi KSI adalah *people, place* dan *content* (Satoto, 2017). Sebagai contoh, *Software* Media sosial sebagai salah satu bagian ITI yang banyak digunakan orang-orang, memungkinkan teknologi tersebut mempengaruhi KSI setelah pelaksanaannya (Bowley, 2009). Pada penelitian tentang KS dengan bantuan teknologi Media Sosial (Sulaiman, Ghazali, Alias, Omar, & Zabidi, 2015), menunjukkan hasil riset bahwa *Software* seperti Media sosial dapat mempengaruhi niat banyak orang untuk KSI. Hal tersebut menunjukkan bahwa organisasi memiliki kebutuhan mendesak tidak hanya berfokus pada inovasi produk dan layanan baru, tetapi juga perlu memberikan perhatian khusus untuk berbagi pengetahuan yang efektif dengan pemanfaatan komponen-komponen yang ada dalam ITI (Gaál, Szabó, Obermayer-Kovács, & Csepregi, 2015). Selain sebagai menjadi alat yang membantu mempercepat proses KS dalam organisasi, ITI yang tepat dapat membuat niat komunikasi menjadi lebih efektif di antara individu maupun organisasi (Naeem, 2019).

Pada penjelasan masalah yang telah dibahas, diketahui bahwa selama masa pandemi Cafe X telah menerapkan kebijakan baru menggunakan ITI

untuk proses KSI. Perusahaan memastikan bahwa penyebaran dan berbagi pengetahuan tetap terlaksana dengan baik meskipun sebagian karyawan cafe bekerja WFH. ITI dan dukungan dari karyawan menjadi faktor pendukung yang mempengaruhi keberhasilan KSI. Jika perusahaan akan meningkatkan kualitas ITI dengan harapan KSI ikut meningkat, maka perusahaan perlu mempertimbangkan persepsi karyawan. Hal tersebut karena niat dari karyawan berperan besar dalam menentukan apakah ingin memanfaatkan ITI untuk melakukan KSI dengan karyawan lain dalam di cafe. Apabila berdasarkan persepsi karyawan saat ini terhadap ITI dan KSI memiliki hasil yang buruk, maka tindakan yang perlu dilakukan perusahaan terlebih dahulu adalah mengatasi faktor yang menyebabkan persepsi karyawan buruk. Penilaian karyawan berdasarkan dua hal yaitu ITI yang ada saat ini dan KSI yang terjadi selama di Cafe X. Pada penelitian untuk mengetahui pengaruh ITI terhadap proses KSI berdasarkan persepsi karyawan, terdapat dimensi-dimensi dalam variabel ITI dan variabel KSI sebagai dasar untuk penelitian. Pada ITI terdapat dimensi-dimensi yang saling berhubungan yaitu *Hardware*, *Network*, *Software*, *Prosedur*, *Databse* dan *Support staff*. Sedangkan pada KSI terdiri atas dimensi *Jenis Knowledge* dan *Kedekatan*. Penilaian dimensi dari kedua variabel tersebut akan ditentukan berdasarkan persepsi karyawan di perusahaan terhadap ITI dan KSI.

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dibahas sebelumnya, masalah-masalah yang sudah dibahas dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh *Information Technology Infrastructure* (ITI) terhadap proses *Knowledge Sharing Intention* (KSI) di Cafe X?
2. Bagaimana cara untuk meningkatkan *Information Technology Infrastructure* (ITI) dan *Knowledge Sharing Intention* (KSI) di Cafe X?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan masalah-masalah yang akan dibahas, maka penulis memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui seberapa besar pengaruh *Information Technology Infrastructure* (ITI) terhadap proses *Knowledge Sharing Intention* (KSI) di Cafe X.
2. Mengetahui bagian yang perlu ditingkatkan dari besar *Information Technology Infrastructure* (ITI) dengan *Knowledge Sharing Intention* (KSI) di Cafe X.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian yang dapat diperoleh dari penulisan Skripsi ini adalah:

1. Bagi Penulis
  - a) Penelitian ini disusun untuk melengkapi tugas akhir Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Katolik Parahyangan.

- b) Hasil dari penelitian ini dapat menambah wawasan penulis mengenai pengaruh *Information Technology Infrastructure* (ITI) terhadap *Knowledge Sharing Intention* (KSI).

## 2. Bagi Cafe X

- a) Menjadi bahan pertimbangan dalam pemanfaatan dan pengelolaan ketersediaan ITI yang ada untuk proses KSI antar karyawan di Cafe X.
- b) Menjadi ide baru dalam meningkatkan ITI dan KSI yang ada di Cafe X.

## 3. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat menjadi sumber pengetahuan untuk melakukan penelitian selanjutnya terutama pada faktor lain yang mempengaruhi ITI terhadap proses KSI.

### **1.5 Batasan Masalah Penelitian**

Agar pembahasan penelitian ini terarah dan tidak meluas ke arah lain, maka penulis memberikan batasan masalah dalam penelitian ini. Beberapa batasan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian terbatas hanya fokus pada Kota Bandung sebagai kota yang diteliti.
2. Ruang lingkup yang digunakan terbatas pada jumlah responden yang ada di dalam perusahaan.