



**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 IT Infrastructure dan Sikap Altruism Terhadap
Knowledge Sharing Intention
di Cafe X***

Skripsi

Oleh
Christopher Alverian
2016320238

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 *IT Infrastructure* dan Sikap *Altruism* Terhadap
Knowledge Sharing Intention
di Cafe X**

Skripsi

Oleh

Christopher Alverian

2016320238

Pembimbing

Angela Caroline, S.AB., M.M.

Bandung

2021

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



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Christopher Alverian
Nomor Pokok : 2016320238
Judul : Pengaruh *IT Infrastructure* dan Sikap *Altruism* Terhadap
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
Gandhi Pawitan, Ir., M.Sc., Ph.D.

: 

Sekretaris

Angela Caroline, S.AB., M.M.

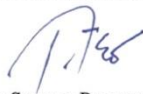
: 

Anggota

Dr. James Rianto Situmorang Drs., M.M

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Christopher Alverian

NPM : 2016320238

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh *IT Infrastructure* dan Sikap *Altruism* terhadap *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, 22 Desember 2021



Christopher Alverian

ABSTRAK

Nama : Christopher Alverian
NPM : 2016320238
Judul : Pengaruh *IT Infrastructure* dan Sikap *Altruism* Terhadap *Knowledge Sharing Intention* di Cafe X

Pada masa pandemi *Covid-19* saat ini, proses *knowledge sharing* menjadi terhambat karena setiap perusahaan mengharuskan para karyawannya untuk bekerja dari rumah (*Work from home/WFH*). Salah satu alat yang dapat digunakan untuk mendukung *knowledge sharing* di tengah *Work from home/WFH* adalah *IT Infrastructure* (ITI). *IT Infrastructure* (ITI) merupakan suatu alat yang dapat mendukung perusahaan untuk menjaga *knowledge* perusahaan baik yang ada di dalam internal perusahaan maupun yang dimiliki oleh masing-masing karyawan. *IT Infrastructure* (ITI) membuat proses *knowledge sharing* dalam perusahaan menjadi efisien dan efektif. Selain itu, untuk mendukung *knowledge sharing* diperlukan juga sikap *altruism* dari setiap karyawan. Sikap *altruism* kekuatan motivasi diri untuk membantu orang lain. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pengaruh *IT Infrastructure* (ITI) dan sikap *Altruism* terhadap *Knowledge Sharing Intention* (KSI) di Cafe X.

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian *explanatory* yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh IT Infrastructure (ITI) dan sikap Altruism terhadap Knowledge Sharing Intention (KSI). Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik sampling Sensus/jenuh.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan nilai rata-rata terbesar variabel *IT Infrastructure* (ITI), adalah pada dimensi *database* dengan nilai 3,75, dan nilai rata-rata terendah diperoleh dimensi *support staff* dengan nilai rata-rata 3,08. Sedangkan untuk variabel sikap *Altruism*, dimensi *Altruism via social media* diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,72. Untuk variabel *Knowledge Sharing Intention* (KSI) nilai rata-rata terbesar adalah dimensi *kedekatan* dengan nilai 3,76, dan nilai rata-rata terendah adalah pada dimensi jenis *knowledge* dengan nilai rata-rata yang diperoleh adalah 3,56. Hasil Uji F diperoleh bahwa *IT Infrastructure* (ITI) dan Sikap *Altruism* memberikan pengaruh simultan yang signifikan terhadap variabel *Knowledge Sharing Intention* (KSI). Pada Uji t diperoleh bahwa variabel *IT Infrastructure* (ITI) dan Sikap *Altruism* mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap *Knowledge Sharing Intention* (KSI). Hasil Uji Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa *IT Infrastructure* (ITI) dan Sikap *Altruism* memberikan pengaruh terhadap *Knowledge Sharing Intention* (KSI) sebesar 64,8% dan 35,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian ini.

Kata Kunci: *IT Infrastructure* (ITI), sikap *Altruism*, *Altruism via social media*, *Knowledge sharing intention* (KSI)

ABSTRACT

Name: Christopher Alverian

NPM: 2016320238

Title: *The Influence of IT Infrastructure and Altruism on Knowledge Sharing Intention at Cafe X*

During the current Covid-19 pandemic, the knowledge sharing process is hampered because every company requires its employees to work from home (WFH). One of the tools that can be used to support knowledge sharing in the middle (Work from home/WFH) is IT Infrastructure (ITI). IT Infrastructure (ITI) is a tool that can support companies to maintain company knowledge both within the company and owned by each employee. IT Infrastructure (ITI) makes the knowledge sharing process within the company efficient and effective. In addition, to support knowledge sharing, it is also necessary to have an attitude of altruism from every employee. Altruism is the power of self-motivation to help others. Therefore, this study aims to see how the influence of IT Infrastructure (ITI) and the attitude of Altruism on Knowledge Sharing Intention (KSI) at Cafe X.

The type of research used is explanatory research which aims to determine the effect of IT Infrastructure (ITI) and Altruism attitudes towards Knowledge Sharing Intention (KSI). Data collection techniques using questionnaires and interviews. The sampling technique used is the Census/saturated sampling technique.

The results of the descriptive analysis show that the largest average value of the IT Infrastructure (ITI) variable is the database dimension with a value of 3.75, and the lowest average value is obtained by the support staff dimension with an average value of 3.08. Meanwhile, for the altruism attitude variable, the dimension of altruism via social media obtained an average value of 3.72. For the Knowledge Sharing Intention (KSI) variable, the largest average value is the proximity dimension with a value of 3.76, and the lowest average value is on the type of knowledge dimension with the average value obtained is 3.56. The results of the F test showed that IT Infrastructure (ITI) and Altruism have a significant simultaneous effect on the Knowledge Sharing Intention (KSI) variable, the significance value obtained is $0.000 < 0.05$. The t-test showed that the IT Infrastructure (ITI) variable had a partially significant effect on Knowledge Sharing Intention (KSI), with a significance value of $0.000 < 0.05$, and the Altruism Attitude variable had a significance value of $0.037 < 0.05$, which means Attitude Altruism has a partially significant effect on Knowledge Sharing Intention (KSI). The Coefficient of Determination Test results show that IT Infrastructure (ITI) and Altruism Attitudes have an effect on Knowledge Sharing Intention (KSI) by 64.8% and 35.2% are influenced by other variables that are not included in this research model.

Keywords: *IT Infrastructure (ITI), Altruism attitude, Altruism via social media, Knowledge sharing intention (KSI)*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh *IT Infrastructure* dan Sikap *Altruism* Terhadap *Knowledge Sharing Intention* di Cafe X” dapat diselesaikan dengan baik dan sesuai waktu yang telah direncanakan. Skripsi ini penulis buat dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih selama proses penelitian berlangsung, penulis mendapatkan bimbingan, arahan, dukungan, dan saran dari beberapa pihak. Sehingga penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis Yonathan Benny dan Monika Virgianti yang telah sabar, selalu menyayangi, memberikan semangat, dan mendoakan kepada penulis selama pengerjaan skripsi ini dapat selesai.
2. Clara Alverina selaku kakak yang juga memberikan dukungan serta kontribusi dalam proses penulisan skripsi ini.

3. Angela Caroline, S.AB., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, arahan, dukungan, dan telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.
4. Fiona Ekaristi Putri, S.IP., MM. serta Daniel Hermawan, S.AB., M.Si., MBA. selaku dosen wali penulis selama menempuh kegiatan studi yang telah memberikan ilmu dan dukungan selama penelitian ini.
5. Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si., Agus Gunawan, S.Sos.,B.App.Com.,MBA.,M.Phil., dan Angela Caroline, S.AB., M.M. yang telah memberikan kesempatan dan bantuannya kepada penulis untuk berkolaborasi bersama-sama dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini
6. Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si. selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Bisnis.
7. Kepada seluruh dosen pengajar di Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama penulis menempuh kegiatan studi.
8. Kepada rekan seperjuangan Yosua Oloan, Elvina Rani, Keshia Novita dan Valerie Puji selaku orang-orang yang telah berjuang bersama sama dan mengerjakan skripsi ini bersama.

9. Kepada sahabat Jemmy Senjaya, Michael Geovanry, Dave Anthya Jeremy, Thomas Enrico, Yosua Oloan, Kevin Pandojo, Daivan Juanvianus, Daiwan Juanvianus, Ronaldo, Claudio Matthew Davyn, dan Marcel Lourenz yang selalu memberikan dukungan, mendengarkan keluhan, dan selalu menghibur penulis.
10. Teman-teman Administrasi Bisnis Angkatan 2016 yang sudah memberikan kesan kepada penulis.
11. Kepada Bapak Sahid Raharjo, terima kasih atas tutorial bagaimana untuk menggunakan aplikasi SPSS nya dengan video yang bapak berikan saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan waktu, tenaga, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki penulis. Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung, membantu, mendoakan, memberi motivasi memberikan dukungan dan semangat selama penulisan skripsi ini berlangsung.

Bandung, 22 Desember 2021

Christopher Alverian

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS (EQUATION)	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Pengertian dan Konsep <i>IT Infrastructure</i> (ITI)	11
2.1.1 Pengertian dan Konsep Media Sosial	12
2.2 Pengertian dan Konsep <i>Altruism</i>	14
2.3 Pengertian dan Konsep <i>Knowledge Sharing Intention</i> (KSI)	17

2.3.1	Faktor yang mempengaruhi <i>Knowledge Sharing</i>	19
2.4	Hipotesis Penelitian.....	21
2.4.1	Pengaruh <i>IT Infrastructure</i> (ITI) terhadap <i>Knowledge Sharing Intention</i> (KSI).....	21
2.4.2	Pengaruh Sikap <i>Altruism</i> terhadap <i>Knowledge Sharing Intention</i> (KSI)	22
2.4.3	Pengaruh <i>IT Infrastructure</i> (ITI) dan Sikap <i>Altruism</i> terhadap <i>Knowledge Sharing Intention</i> (KSI)	22
2.5	Jenis Penelitian dan Metode Penelitian.....	23
2.5.1	Jenis Penelitian.....	23
2.5.2	Metode Penelitian.....	24
2.6	Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	25
2.6.1	Teknik Pengumpulan Data.....	25
2.6.1.1	Kuesioner.....	25
2.6.1.2	Wawancara.....	26
2.7	Populasi dan Sampel	26
2.7.1	Populasi.....	26
2.7.2	Teknik Sampling	27
2.8	Sumber Data.....	27
2.8.1	Data Primer	27

2.9	Teknik Analisis Data	28
2.9.1	Uji Instrument	28
2.9.1.1	Uji Validitas	28
2.9.1.2	Uji Reliabilitas	29
2.10	Uji Asumsi Klasik.....	31
2.10.1	Uji Normalitas	31
2.10.2	Uji Multikolinearitas Metode Tolerance dan VIF (<i>Variance Inflation Factors</i>)31	
2.10.3	Uji Heteroskedastisitas – Uji Park	32
2.10.4	Uji Linearitas – ANOVA	33
2.11	Uji Hipotesis	34
2.11.1	Uji T-test	34
2.11.2	Uji F	34
2.11.3	Uji Regresi Linear Berganda.....	35
2.12	Model Penelitian	37
2.13	Kerangka Berpikir.....	38
2.14	Operasionalisasi Variabel	39
BAB III	PEMBAHASAN	46
3.1	Profil Responden	46
3.2	Analisis Deskriptif.....	48

3.2.1	Variabel IT Infrastructure (ITI).....	50
3.2.1.1	Dimensi Hardware	50
3.2.1.2	Dimensi Network.....	52
3.2.1.3	Dimensi Software	53
3.2.1.4	Dimensi Database	56
3.2.1.5	Dimensi Procedure.....	58
3.2.1.6	Dimensi Support Staff	60
3.2.2	Variabel Sikap <i>Altruism</i>	62
3.2.2.1	Dimensi <i>Altruism via Sosial Media</i>	62
3.2.3	Variabel Knowledge Sharing Intention (KSI).....	64
3.2.3.1	Dimensi Jenis <i>Knowledge</i>	64
3.2.3.2	Dimensi Kedekatan.....	67
3.3	Hasil Uji Instrument	69
3.3.1	Uji Validitas Variabel IT Infrastructure (ITI), Sikap Altruism, dan Knowledge Sharing Intention (KSI)	69
3.3.2	Uji Reliabilitas Variable IT Infrastructure (ITI), Sikap Altruism, dan Knowledge Sharing Intention (KSI)	71
3.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	73
3.4.1	Uji Normalitas.....	73

3.4.2	Uji Multikolinearitas Metode Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factors) 74	
3.4.3	Uji Heterokedastisitas – Uji Park.....	75
3.4.4	Uji <i>Linearitas</i> – ANOVA.....	77
3.4.5	Uji Hipotesis	78
3.4.5.1	Uji T-Test.....	78
3.4.5.2	Uji F	81
3.4.6	Uji Regresi Linear Berganda.....	83
3.5	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	84
3.5.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2) Secara Simultan.....	84
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		85
4.1	Kesimpulan.....	85
4.2	Rekomendasi dan Saran	87
4.3	Implikasi	89
DAFTAR PUSTAKA		93
LAMPIRAN.....		105

DAFTAR TABEL

Table 2-1 Types of Altruism	15
Table 2-2 Skala LIKERT	26
Table 2-3 Kriteria Uji Reliabilitas Instrumen	30
Table 2-4 Operasionalisasi Variabel	39
Table 3-1 Frekuensi responden berdasarkan Jenis kelamin di Cafe X	46
Table 3-2 Frekuensi responden berdasarkan Usia di Cafe X.....	47
Table 3-3 Frekuensi responden berdasarkan Riwayat Pendidikan terakhir di Cafe X	47
Table 3-4 Kriteria Penilaian Variabel	49
Table 3-5 Hasil tanggapan dari responden mengenai IT Infrastructure (ITI) berdasarkan dimensi hardware	50
Table 3-6 Hasil tanggapan dari responden mengenai IT Infrastructure (ITI) berdasarkan dimensi network.....	52
Table 3-7 Hasil tanggapan dari responden mengenai IT Infrastructure (ITI) berdasarkan dimensi software	53
Table 3-8 Hasil tanggapan dari responden mengenai IT Infrastructure (ITI) berdasarkan dimensi databese	56
Table 3-9 Hasil tanggapan dari responden mengenai IT Infrastructure (ITI) berdasarkan dimensi prosedur.....	58
Table 3-10 Hasil tanggapan dari responden mengenai IT Infrastructure (ITI) berdasarkan dimensi support staff.....	60

Table 3-11 Hasil tanggapan dari responden mengenai Sikap Altruism berdasarkan dimensi altruism via sosial media	62
Table 3-12 Hasil tanggapan dari responden mengenai Knowledge Sharing Intention (KSI) berdasarkan dimensi Jenis Knowledge	64
Table 3-13 Hasil tanggapan dari responden mengenai Knowledge Sharing Intention (KSI) berdasarkan dimensi Kedekatan.....	67
Table 3-14 Hasil Uji Validitas Variabel IT Infrastructure (ITI), Sikap Altruism, dan Knowledge Sharing Intention (KSI)	69
Table 3-15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel IT Infrastructure (ITI)	71
Table 3-16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sikap Altruism	72
Table 3-17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Knowledge Sharing Intention (KSI) .	72
Table 3-18 Hasil Uji Normalitas Variabel IT Infrastructure (ITI), Sikap Altruism dan Knowledge Sharing Intention (KSI)	73
Table 3-19 Hasil Uji Multikolinearitas Metode Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factors).....	74
Table 3-20 Hasil Uji Heteroskedastisitas - Uji Park	75
Table 3-21 Hasil Uji Linearitas - ANOVA	77
Table 3-22 Hasil Uji t Test.....	78
Table 3-23 Hasil Uji F.....	81
Table 3-24 Hasil Uji Linear Berganda IT Infrastructure (ITI) dan Sikap Altruism terhadap Knowledge Sharing Intention (KSI).....	83
Table 3-25 Hasil Uji Koefisien Determinasi IT Infrastructure dan Sikap Altruism terhadap Knowledge Sharing Intention (KSI).....	84

DAFTAR RUMUS (EQUATION)

Equation 2-1 Rumus Koreasi Pearson Product Moment.....	28
Equation 2-2 Rumus Reliabilitas Alpha Cronbach	30
Equation 2-3 Rumus Uji Regresi Linear Berganda	35
Equation 3-1 Rumus menentukan R (jangkauan kelas).....	48
Equation 3-2 Rumus menentukan panjang interval	49
Equation 3-3 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2-1 Model Penelitian	37
Gambar 2-2 Kerangka Berpikir.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	105
Lampiran 2 Tabel Output Hasil Uji Validitas dengan SPSS.....	120
Lampiran 3 Tabel Output Hasil Uji Reliabilitas dengan SPSS.....	127
Lampiran 4 Tabel Distribusi Nilai r tabel Signifikansi 5% dan 1%	129
Lampiran 5 Nilai t Tabel.....	130
Lampiran 6 Tabel Uji F.....	131

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Untuk meminimalisir penyebaran pandemi COVID-19, perusahaan memberikan kebijakan kepada karyawan untuk dapat bekerja dari rumah (*Work from home/WFH*) untuk jangka waktu yang tidak dapat ditentukan (Newman, 2020). *Work from home/WFH* artinya interaksi tatap muka antar karyawan secara langsung menjadi semakin minim dan membuat karyawan harus beradaptasi untuk berinteraksi secara *online* dengan memanfaatkan *IT Infrastructure* (ITI) (Damayanti, 2020). *Work from home/WFH* membuat relasi serta pertukaran informasi secara langsung menjadi berkurang, akan tetapi menjadi semakin mudah dengan menggunakan *IT Infrastructure* (ITI) yang tepat (Utz, 2020).

IT Infrastructure (ITI) adalah kombinasi antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi yang digunakan untuk mengelola kegiatan proses, *input*, dan *output* untuk menghasilkan sebuah informasi yang berkualitas bagi keperluan pribadi, usaha, dan sebagai informasi untuk pengambilan keputusan (Naibaho, 2017). *IT Infrastructure* (ITI) disebut menjadi salah satu faktor penting dalam menjalankan proses *knowledge management* (KM) (Sari & Kurniawan, 2015) bahkan pengembangan *IT Infrastructure* (ITI) terjadi terus menerus salah satunya disebabkan adanya kebutuhan yang muncul dari *knowledge management* (KM) (Kucharska & Erickson, 2019). Perusahaan

membutuhkan alat yang dapat mempermudah proses *knowledge management* (KM) serta *knowledge sharing* antar karyawan dalam perusahaan (Kornarius, Gunawan, Caroline, & Harnadi, 2020). Hal ini dikarenakan *knowledge* merupakan aset penting yang harus dimiliki perusahaan untuk meningkatkan *competitive advantage* (Alavi & Leidner, 2001). Pengelolaan informasi agar dapat menjadi sebuah *knowledge* yang berguna (memberikan *value*) bagi perusahaan merupakan konsep dari *knowledge management* (KM) (Darudiato & Setiawan, 2013). Dalam perusahaan yang mengelola (KM) dan menjaga *knowledge* adalah para karyawan (Bock, Zmud, Kim, & Lee, 2005).

Knowledge sharing merupakan bagian dari *knowledge management* (KM) yang memberikan manfaat bagi perusahaan untuk memecahkan masalah, mengembangkan ide baru, dan penerapan kebijakan/prosedur. Penerapan *knowledge management* (KM) yang sukses dalam perusahaan bergantung pada keefisienan dan efektivitas penerapan *knowledge sharing* antar karyawan yang ada di dalam perusahaan tersebut. Cara penerapan *knowledge management* (KM) dimana setiap karyawan satu sama lain saling berkomunikasi, *knowledge sharing*, dan berbagi pengalaman. Jika proses *knowledge sharing* di dalam perusahaan tidak berjalan, maka penambahan ilmu bagi setiap staf tidak akan berjalan dengan baik. Menurut (Bock, Zmud, Kim, & Lee, 2005) dalam (Orhun & Hopple, 2006) menyatakan bahwa keinginan untuk *knowledge sharing* dipengaruhi oleh kekuatan motivasi diri untuk membantu orang lain (*altruism*), serta budaya/iklim perusahaan. Menurut (Shukia & Singh, 2013) dalam (Jalili & Salempour, 2019)

menyatakan bahwa *Altruism* berkaitan dengan kepedulian tanpa pamrih terhadap kesejahteraan orang lain. *Altruism* merupakan tindakan yang dimiliki oleh individu dimana mereka secara sukarela tanpa pamrih untuk membantu, senang berbagi tanpa pamrih dan penuh semangat (Szuster, 2016; Hsu & Lin, 2008; He & Wei, 2009; Hung, Shin-Yuan, Durcikova, Lai, & Lin, 2011; Ma & Chan, 2014). Dengan adanya *knowledge sharing* di dalam perusahaan dimaksudkan untuk membuat setiap karyawan dapat mengembangkan aset nya sehingga dapat memberikan dampak yang signifikan bagi *kompetitif advantage* perusahaan. Jika perusahaan ingin mempertahankan, meningkatkan daya saing serta menjaga *knowledge/aset* perusahaan maka perlu menerapkan *knowledge sharing* (Wang & Noe, 2010; Mohajan, 2019; Utari, Bulan, & Ermis, 2017).

Pada penelitian “Pengaruh *IT Infrastructure* (ITI) dan Sikap *Altruism* Terhadap *Knowledge Sharing Intention* (KSI)”, objek penelitian yang diteliti adalah Cafe X di Kota Bandung. Cafe X berdiri sejak bulan Febuari 2019 merupakan salah satu cafe yang telah menerapkan *knowledge sharing* di perusahaannya pada masa pandemic ini. Cafe ini termasuk dalam industri golongan UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) yang bergerak di bidang cafe & restoran. Berlokasi di Jalan Bima, dengan jumlah pegawai kurang lebih berjumlah 30 orang. Dengan konsep harga middle range, kualitas cafe yang nyaman untuk nongkrong yang dilengkapi dengan ruang indoor, outdoor, dan terdapat taman dibagian belakang cafe, namun dengan harga yang terjangkau, serta segment pasar semua kalangan umur. Situasi

pandemic COVID-19 yang terjadi di Indonesia, khususnya pada awal tahun 2020 yang jumlah kasus penyebarannya meningkat pesat membuat perusahaan UMKM menerapkan kebijakan untuk membatasi jumlah karyawan yang bekerja secara langsung di Cafe dengan menerapkan *Work from home/WFH*. Akibat dari penerapan kebijakan tersebut menyebabkan terjadinya keterbatasan interaksi antar karyawan yang bekerja, bertukar pikiran, sharing ide dan pengalaman serta menghambat proses *knowledge sharing* dalam perusahaan. Agar proses *knowledge sharing* tetap berjalan, perusahaan melakukan penerapan strategi untuk *knowledge sharing* via sosial media, dengan beberapa platform seperti, *Whatsapp*, *Zoom Meeting*, *Google Meet*, dan *Instagram* sebagai media untuk saling bertukar pengetahuan, saran, ide, kegiatan penjualan perusahaan, dan data-data untuk keperluan operasi.

Penerapan *knowledge sharing* tersebut dilakukan dengan pemanfaatan teknologi informasi berupa platform media sosial *Whatsapp* sebagai alat komunikasi untuk berbagi dan bertukar informasi, data, *knowledge* (Naeem, 2019; Nielsen & Razmerita, 2014). Penggunaan sosial media *Whatsapp* ini bertujuan untuk *knowledge sharing*, data-data (seperti data laporan penjualan cafe, *product knowledge*, data konsumen, proses pembelian bahan baku, dan data laporan aktivitas mingguan karyawan), pengalaman, dan informasi lainnya seputar kegiatan cafe secara *daring/online*. Pada awal masa pandemic, Cafe X juga menggunakan aplikasi *Zoom Meeting*, dan *Google Meet* untuk berdiskusi serta mengevaluasi terkait permasalahan yang terjadi di cafe selama kegiatan operasi berlangsung.

Penerapan *Work from home*/WFH yang dilakukan oleh Cafe X adalah membatasi jumlah pegawai yang bekerja secara langsung dengan menerapkan sistem kerja sehari sekali secara bergantian masing-masing divisi. Hal ini diterapkan oleh Cafe X karena setiap divisi diperlukan dan saling berkaitan untuk kegiatan operasi/usaha dari Cafe X. Agar kegiatan *knowledge sharing* dan kegiatan usaha perusahaan tetap berjalan dengan baik, pengelola Cafe mewajibkan setiap karyawan untuk ikut berpartisipasi dan terhubung dengan perusahaan melalui Grup *Whatsapp* Cafe X agar setiap informasi, keperluan berbagi data, diskusi, dan lainnya bisa berjalan dengan efektif dan efisien. Grup *Whatsapp* dapat digunakan oleh karyawan sebagai media untuk memberikan informasi, dan berkomunikasi dengan karyawan yang bekerja langsung di Cafe. Sebagai contoh, divisi administrasi/kasir yang bekerja di cafe akan menginput data penjualan yang terjadi dalam cafe, dan karyawan divisi administrasi yang bekerja dari rumah akan mendapatkan laporan penjualan secara real time melalui aplikasi yang telah diterapkan oleh Cafe X dengan aplikasi *software* kasir Moka, bagian administrasi yang bekerja dirumah harus membantu membackup laporan keuangan harian Cafe dan memberikan hasil laporannya dalam bentuk format pdf, *word*, maupun *excel* kepada kepala divisi/SPV bagian Administrasi dan manajer Cafe. Hal serupa pun terjadi pada divisi Pembelian dan Gudang berkaitan dengan bahan baku untuk keperluan usaha Cafe, *platform* media sosial *Whatsapp* digunakan sebagai alat untuk berkomunikasi terkait masalah *restock* bahan baku. Cafe X juga menerapkan strategi untuk memasarkan secara *online* dengan

menggunakan aplikasi *Whatsapp Bussiness*, dan aplikasi penjualan secara *online* yakni *GoFood* dan memasarkan produk melalui aplikasi media sosial *Instagram*.

Sikap *Altruism* merupakan tindakan yang dimiliki oleh individu dimana mereka secara sukarela tanpa pamrih untuk membantu, senang berbagi tanpa pamrih (He & Wei, 2009). Menurut (Bock, Zmud, Kim, & Lee, 2005) dalam (Orhun & Hopple, 2006) menyatakan bahwa keinginan untuk *knowledge sharing* dipengaruhi oleh kekuatan motivasi diri untuk membantu orang lain (*altruism*), serta budaya/iklim perusahaan. *Knowledge Sharing Intention* (KSI) dipengaruhi oleh berbagai macam factor, diantaranya adalah *individual factors*, *organizational factors*, dan *technological factors* (Lin, 2007). Penerapan *knowledge sharing* tidak hanya dipengaruhi oleh *IT Infrastructure* (ITI) yang ada, tetapi juga oleh factor individu. Sikap *Altruism* ini merupakan sebuah konsep dimana ada mutualisme untuk saling membantu satu sama lain, sehingga tujuan dari sikap ini adalah untuk bersama-sama dalam *self-development*. Hal ini merupakan *factor* yang mendasari bahwa setiap karyawan memiliki motivasi untuk *knowledge sharing*. *Knowledge sharing* bertujuan untuk menjaga aset perusahaan yakni *knowledge*, sehingga perusahaan memiliki *competitive advantage* yang dapat memberikan kekuatan untuk bersaing dengan para pesaing di industri yang sejenis. Proses *knowledge sharing* melalui platform media sosial menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan ditengah-tengah perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat perusahaan harus dapat menyesuaikan dan

beradaptasi dengan penerapan teknologi dalam *knowledge sharing*. Intensi adalah suatu kebulatan tekad untuk melakukan aktivitas tertentu menurut Bandura (1986) dalam (Hein, Dijkstra, & Kuhlman, 1988). Intention untuk *knowledge sharing* antar individu dalam perusahaan dipengaruhi oleh motivasi dari setiap individunya, termasuk sikap altruism yakni menolong tanpa pamrih, dan motivasi untuk *knowledge sharing*. *Knowledge sharing* intention dari setiap karyawan menjadi kekuatan untuk bersaing dengan para pesaing yang membuat perusahaan memiliki keunggulan bersaing, dan mampu mengatasi masalah dalam perusahaan (Hung, Shin-Yuan, Durcikova, Lai, & Lin, 2011).

Kondisi penerapan *IT Infrastructure* (ITI) yang terjadi di Cafe X dari segi dimensi network mereka telah menggunakan jaringan WIFI untuk mendukung kegiatan *knowledge sharing* dan usaha Cafe. Cafe juga telah menerapkan Sistem informasi management (SIM) dengan menggunakan hardware komputer yang didukung dengan software seperti Microsoft Office, dan aplikasi kasir Moka yang tersedia dalam Cafe sebagai sarana untuk *knowledge sharing* antar karyawan dan kegiatan usaha. Dan dilengkapi dengan database yang tersimpan dalam Sistem Informasi Perusahaan sehingga dapat diakses oleh karyawan. Selain itu, Cafe X juga memiliki prosedur kerja antar divisi dalam kegiatan operasionalnya, dan support staff sebagai pendukung kegiatan usaha Cafe. Cafe juga menerapkan Sikap Altruism via social media di masa pandemic ini pada karyawannya sebagai langkah awal dan sarana agar setiap *knowledge*, ide, gagasan, dan evaluasi

bisa tetap terjaga dan menjadi *competitive advantage* bagi perusahaan dalam situasi pandemic saat ini dengan menggunakan bantuan software platform aplikasi media sosial Whatsapp, Zoom Meeting, dan Google Meet untuk berkomunikasi dan evaluasi kinerja dari Cafe.

Berdasarkan kondisi di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *IT Infrastructure* (ITI) dan Sikap *Altruism* karyawan terhadap *Knowledge Sharing Intention* (KSI) di Cafe X.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Bagaimana tanggapan karyawan Cafe X terhadap variabel *IT Infrastructure* (ITI)?
2. Bagaimana tanggapan karyawan Cafe X terhadap variabel *Knowledge Sharing Intention* (KSI)?
3. Bagaimana pengaruh *IT Infrastructure* (ITI) dan Sikap *Altruism* terhadap *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 baik komponen *IT Infrastructure* (ITI) di Cafe X berdasarkan tanggapan karyawan.
2. Mengetahui seberapa baik komponen *Knowledge Sharing Intention* (KSI) di Cafe X berdasarkan tanggapan karyawan.
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh *IT Infrastructure* (ITI) dan Sikap *Altruism* terhadap *Knowledge Sharing Intention* (KSI) di Cafe X.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian yang dapat diperoleh dari penulisan skripsi ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh *IT Infrastructure* (ITI) dan Sikap *Altruism* terhadap *Knowledge Sharing Intention* (KSI) di Cafe X.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh *IT Infrastructure* dan sikap *Altruism* terhadap *Knowledge Sharing Intention* (KSI) antar karyawan di Cafe X.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian yang dapat diperoleh dari penulisan Skripsi ini adalah:

1. Bagi Penulis:
 - a. Hasil penelitian ini memiliki manfaat sebagai syarat untuk lulus sarjana.

b. Hasil dari penelitian yang dilakukan ini dapat memperluas dan menambah wawasan penulis mengenai pengaruh penggunaan media sosial *Whatsapp (IT Infrastructure)* sebagai alat pendukung dan sikap *Altruism* untuk *knowledge sharing* dalam perusahaan.

2. Bagi Perusahaan:

a. Dengan adanya penelitian ini, dapat menjadi bahan pertimbangan sekaligus pengembangan untuk memaksimalkan penggunaan *media sosial Whatsapp (IT Infrastructure)* dalam *knowledge sharing* dan melihat pengaruh sikap *Altruism* terhadap *Knowledge Sharing Intention (KSI)* karyawan dalam perusahaan.

3. Bagi Pembaca:

a. Bagi pembaca penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan, pengetahuan, referensi tentang pengaruh pemanfaatan *IT Infrastructure (IT)* melalui media sosial *Whatsapp* dan sikap *Altruism* terhadap *Knowledge Sharing Intention (KSI)* di dalam perusahaan.