

Upaya Meningkatkan Knowledge Sharing Intention (KSI) di Perusahaan Jasa Skala Kecil dan Skala Besar

Rita Novianti^{1*}, Agus Gunawan², Yoke Pribadi Kornarius³, Angela Caroline⁴

^{1,2}Magister Administrasi Bisnis, ^{3,4}Administrasi Bisnis

Email: ritanovianti11@gmail.com^{1*}

Abstrak

Perusahaan jasa perlu memanfaatkan *knowledge* yang dimiliki, oleh karena itu pemilik dari perusahaan jasa perlu meningkatkan *knowledge sharing intention* (KSI) dari pegawainya. Salah satu yang paling mudah untuk ditingkatkan adalah ITI. Survey terhadap 429 responden dilakukan untuk melihat besarnya pengaruh *information technology infrastructure* (ITI) terhadap KSI di perusahaan jasa. *Focus Group Discussion* (FGD) digunakan untuk mengidentifikasi bagaimana mengoptimalkan KSI melalui ITI, baik pada perusahaan jasa skala kecil dan skala besar. Terdapat hubungan yang rendah namun pasti pada ITI terhadap KSI. Dalam mengoptimalkan ITI, perbedaan antara perusahaan jasa skala kecil dan besar terletak pada database, prosedur dan peraturan. Pemilik perusahaan jasa sebaiknya jangan berfokus pada perangkat keras dan perangkat lunak saja. Namun lebih baik berfokus pada prosedur untuk mendapatkan, mengolah dan membagikan *knowledge*.

Kata Kunci: *Infrastruktur Teknologi Informasi, Minat Berbagai Pengetahuan, Industri Jasa*

Abstract

Service industry needs to take advantage of the knowledge they have, therefore the owners of the service industry need to increase the knowledge sharing intention (KSI) of their employees. One of the easiest to upgrade is ITI. A survey of 429 respondents was conducted to see the magnitude of the influence of information technology infrastructure (ITI) on KSI in the service industry. Focus Group Discussion (FGD) was used to identify how to optimize KSI through ITI, both for small-scale and large-scale service industries. There is a low but definite relationship between ITI and KSI. In optimizing ITI, the difference between small and large service industries lies in the database, procedures and regulations. Service company owners should not focus on hardware and software alone. However, it is better to focus on procedures for obtaining, processing and sharing knowledge.

Keyword: *Infrastructure Technology Information, Knowledge Sharing Intention, Service Industry*

PENDAHULUAN

Semakin cepatnya perkembangan dalam teknologi informasi membuat persaingan bisnis juga menjadi lebih agresif (Khaliq, 2016). Persaingan yang semakin ketat membuat perusahaan berlomba-lomba untuk menjadi yang terbaik. Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk memenangkan persaingan antar perusahaan adalah dengan menggunakan dan meningkatkan *Knowledge*. Cara untuk meningkatkan *knowledge* dalam perusahaan bisa dengan cara membangun budaya mengolah dan membagikan pengetahuan antar pegawai. Budaya baru ini akan menjadi tantangan yang serius apabila perusahaan masih belum memiliki "alat" yang mumpuni untuk mewujudkan perpindahan *knowledge* tersebut (Kornarius et al., 2020).

Seringkali *knowledge* yang ada dalam perusahaan jasa tersimpan dalam masing-masing kepala perorangan (individual), oleh karena hal tersebut perusahaan membutuhkan *knowledge sharing intention* (KSI), agar *knowledge* dapat terbagi secara merata. Berbagi pengetahuan dalam perusahaan merupakan hal yang penting, karena perusahaan yang menguasai *knowledge* dapat mengetahui cara untuk memperlakukan pelanggan mereka dengan tepat. Misalkan, perusahaan memiliki data pelanggan yang rinci, maka data tersebut dapat digunakan perusahaan untuk memberikan penawaran khusus kepada pelanggan sesuai dengan data yang ada.

Oleh karena hal tersebut, perusahaan harus memiliki KSI yang tinggi. Salah satu alat yang dapat dijadikan bantuan dalam proses penyebaran *knowledge* ini adalah *Information Technology Infrastructure* (ITI). ITI ini akan sangat membantu dalam pengelolaan *knowledge* yang dimiliki perusahaan, bahkan di beberapa perusahaan ITI ini terus berkembang dikarenakan munculnya kebutuhan untuk berbagi pengetahuan (Kucharska & Erickson, 2019).

Penelitian ini akan berfokus untuk membuktikan apakah dalam perusahaan jasa, kenaikan ITI akan terus diikuti oleh kenaikan KSI. Selain pembuktian kenaikan ITI dan KSI, penelitian ini juga akan mencari

perbedaan cara *management* dalam perusahaan jasa berskala kecil dan perusahaan jasa berskala besar dalam mengatur dan mengolah variabel ITI dan KSI mereka.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Eksplanatori. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menjelaskan hubungan serta pengaruh antara kedua variabel yang diteliti, yaitu variable independent ITI dan variable dependent KSI.

Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*, kriteria responden dalam penelitian ini adalah pegawai perusahaan jasa, baik perusahaan skala kecil maupun besar. Jumlah responden yang berhasil dikumpulkan adalah 429 responden, yang terdiri dari 139 responden merupakan pegawai perusahaan kecil dan 290 responden merupakan pegawai dari perusahaan besar.

Kuesioner yang disebarakan terdiri dari 29 item pertanyaan yang dibagi untuk mengukur variabel ITI dan KSI, 18 item untuk mengukur variabel ITI dan 11 item untuk mengukur variabel KSI. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert, skala likert ini berbeda dalam variabel ITI dan KSI. Skala Likert dalam ITI terdiri dari: sangat setuju (5 poin), setuju (4 poin), cukup setuju (3 poin), tidak setuju (2 poin) dan sangat tidak setuju (1 poin). Sedangkan Skala Likert dalam KSI, yaitu : sangat sering (5 poin), sering (4 poin), terkadang (3 poin), hampir tidak pernah (2 poin) dan tidak pernah (1 poin). Adapun indikator dalam penelitian ini terlihat pada Tabel *Operational Variable* (lihat Table 1.).

Setelah mengumpulkan data dengan menggunakan survey, penelitian ini menggunakan *Focus Group Discussion* (FGD) sebagai salah satu alat untuk menganalisa hasil dari survey yang telah dilakukan, karena FGD masuk kedalam pendekatan yang biasa digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi dalam penelitian (Afiyanti, 2008). FGD ini akan melibatkan beberapa perwakilan dari salah satu perusahaan responden untuk berdiskusi *one by one* (individu ke individu) ataupun individu terhadap kelompok (Indrizal, 2014).

Focus Group Discussion (FGD) diikuti oleh 10 orang yang berasal dari perusahaan, 5 orang berasal dari pihak manajemen perusahaan, 2 orang berasal dari pihak konsultan yang membantu perusahaan dan 3 orang yang merupakan pegawai dari perusahaan tersebut. FGD ini memiliki tujuan meneliti keterkaitan variabel ITI dan KSI dalam perusahaan tersebut.

Tabel 1. Operasional Variabel

Variabel	Sumber Acuan	Dimensi	Indikator	
IT Infrastructure	Jabbouri et al., 2016; Palacios & Marques et al., 2013	Hardware	ITI1.1	Hardware yang disediakan selalu diperbarui minimal 2 tahun sekali
			ITI1.2	Hardware yang disediakan membuat saya mau menggunakannya
			ITI1.3	Hardware yang disediakan memadai untuk kebutuhan unit bisnis
		Network	ITI2.1	Terdapat fasilitas untuk mengakses data di komputer perusahaan dari luar perusahaan
			ITI2.2	Kecepatan jaringan untuk mengakses data perusahaan memadai
			ITI2.3	Keamanan jaringan perusahaan dijaga dengan baik
		Software	ITI3.1	Software yang disediakan sudah sesuai untuk kebutuhan berbagi pengetahuan
			ITI3.2	Software yang disediakan dapat diakses melalui berbagai alat (PC/laptop, handphone, dll)
			ITI3.3	Software yang disediakan dapat

				mempercepat waktu penyelesaian pekerjaan
		Database	ITI4.1	Data yang dimasukkan oleh suatu bagian dapat diakses secara instan oleh bagian lain
			ITI4.2	Data yang dapat diakses suatu bagian hanyalah yang sesuai dengan kewenangannya
			ITI4.3	Tampilan laporan disesuaikan dengan kebutuhan setiap bagian
		Prosedur	ITI5.1	Perusahaan memiliki peraturan yang jelas mengenai kewajiban berbagi pengetahuan
			ITI5.2	Sistem pengkodean/pengkategorian masalah/pengetahuan di perusahaan jelas
			ITI5.3	Perusahaan menitikberatkan pada cara kerja kolaboratif
		Support Staff	ITI6.1	Perusahaan menyediakan staf dengan jumlah yang memadai untuk membantu mengatasi kesulitan operasional rutin dalam penggunaan sistem yang ada
			ITI6.2	Perusahaan menyediakan staf dengan jumlah yang memadai untuk membuat aplikasi khusus yang dapat memenuhi kebutuhan unit bisnis
			ITI6.3	Staf yang ditugaskan untuk membantu mengatasi permasalahan di unit bisnis yang berhubungan dengan sistem adalah ahli IT
Knowledge Sharing Intention	Wang et al., 2019	Jenis Knowledge	KSI1.1	Saya membagikan laporan pekerjaan saya dan dokumen resmi perusahaan
			KSI1.2	Saya membagikan buku manual, metodologi, dan model yang pernah saya buat
			KSI1.3	Saya membagikan pengalaman kerja saya (know-how)
			KSI1.4	Saya membagikan relasi kerja saya (know-where atau know-whom)
			KSI1.5	Saya membagikan keahlian yang saya peroleh dari pendidikan atau pelatihan yang pernah diikuti
	Casimir et al., 2012; Sing et al., 2017; Dong et al., 2016; Wang et al., 2019; Zhang et al., 2017	Kedekatan	KSI2.1	Saya berbagi pengetahuan dengan teman dekat saya di dalam satu departemen yang sama dengan saya
			KSI2.2	Saya berbagi pengetahuan dengan siapapun di dalam satu departemen yang sama dengan saya
			KSI2.3	Saya berbagi pengetahuan dengan teman dekat saya di departemen yang berbeda dengan departemen saya
			KSI2.4	Saya berbagi pengetahuan dengan siapapun di departemen yang berbeda dengan departemen saya
		Niat	KSI3.1	Ketika saya mempunyai pengetahuan yang dibutuhkan oleh rekan kerja

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Pada uji validitas ini digunakan taraf signifikansi sebesar 0,05 dengan banyaknya sampel sebanyak 429, baik untuk variabel ITI maupun KSI. R-Tabel dari 429 sampel yang ada adalah 0,0947. Pada Uji Validitas berikut semua sampel yang diambil dinyatakan valid, yang berarti semua responden yang mengisi pertanyaan tidak menemukan bias yang membuat rancu. Berikut adalah hasil Uji Validitas dengan perbandingan antara R-Hitung dan R-Tabel. Berikut adalah perbandingan yang menunjukkan seluruh kuesioner valid (Lihat Tabel 2).

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Indikator ITI dan KSI

No	Indikator ITI	R - Hitung	R - Tabel	Keterangan	No	Indikator KSI	R - Hitung	R - Tabel	Keterangan
1	ITI1.1	0.507**	0,0947	Valid	1	KSI 1.1	0.566**	0,0947	Valid
2	ITI1.2	0.557**	0,0947	Valid	2	KSI 1.2	0.641**	0,0947	Valid
3	ITI1.3	0.566**	0,0947	Valid	3	KSI 1.3	0.718**	0,0947	Valid
4	ITI2.1	0.497**	0,0947	Valid	4	KSI 1.4	0.745**	0,0947	Valid
5	ITI2.2	0.515**	0,0947	Valid	5	KSI 1.5	0.658**	0,0947	Valid
6	ITI2.3	0.488**	0,0947	Valid	6	KSI 2.1	0.563**	0,0947	Valid
7	ITI 3.1	0.722**	0,0947	Valid	7	KSI 2.2	0.668**	0,0947	Valid
8	ITI 3.2	0.691**	0,0947	Valid	8	KSI 2.3	0.736**	0,0947	Valid
9	ITI 3.3	0.735**	0,0947	Valid	9	KSI 2.4	0.730**	0,0947	Valid
10	ITI 4.1	0.508**	0,0947	Valid	10	KSI 3.1	0.346**	0,0947	Valid
11	ITI 4.2	0.509**	0,0947	Valid					
12	ITI 4.3	0.671**	0,0947	Valid					
13	ITI 5.1	0.705**	0,0947	Valid					
14	ITI 5.2	0.726**	0,0947	Valid					
15	ITI 5.3	0.626**	0,0947	Valid					
16	ITI 6.1	0.589**	0,0947	Valid					
17	ITI 6.2	0.686**	0,098	Valid					
18	ITI 6.3	0.582**	0,098	Valid					

Uji Reliabilitas

Pada Tabel 3 terdapat pengujian reliabilitas, diperoleh koefisien alpha-cronbach sebesar 0,701 untuk ITI dan 0,753 untuk KSI. Hasil yang dihasilkan dari perhitungan Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,07 maka artinya variabel ITI dan KSI terbukti konsisten.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
ITI	0,701	19
KSI	0,753	11

Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk memastikan data dari setiap variabel terdistribusi secara normal, dan bila tidak maka dalam uji normalitas ini juga akan terlihat. Uji Normalitas ini juga masuk dalam syarat untuk melakukan analisis regresi linear yang merupakan salah satu uji asumsi klasik regresi. Nilai signifikansi yang tertera adalah 0,200, nilai signifikansi ini lebih besar dari 0,05, maka hal ini menunjukkan data telah berdistribusi dengan normal dan menjamin data dapat digunakan untuk uji berikutnya (Lihat Tabel 4).

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		429
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0
	Std. Deviation	6,07856569
Most Extreme Differences	Absolute	0,032
	Positive	0,027
	Negative	-0,032
Test Statistic		0,032
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Uji Heteroskedastisitas

Tabel Uji Heteroskedastisitas di bawah ini menunjukkan tidak ditemukannya gejala heteroskedastisitas pada variabel yang sedang diteliti (Lihat Tabel 5). Hasil uji heteroskedastisitas ini menggunakan Uji Glejser yang didalamnya nilai Sig lebih besar dari 0,05.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,456	1,267		5,096	0
TOTALITI	-0,018	0,014	-0,062	-1,287	0,199

a. Dependent Variable: ABS_RES

Uji Linieritas

Saat ingin melihat hubungan 2 (dua) variabel memiliki hubungan yang linear atau tidak maka peneliti dapat menggunakan Uji Linieritas, dimana uji ini merupakan syarat sebelum uji korelasi pearson dan analisis regresi linear dilakukan. Taraf signifikansi pada uji ini adalah sebesar 0,05.

Pada tabel 6 dibawah ini tertampilkan bahwa nilai dari signifikansi pada linearitas adalah sebesar 0,000 yang artinya kurang dari 0,05 sehingga dapat diartikan hubungan kedua variabel adalah linear.

Tabel 6. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTALKSI * TOTALITI Between Groups (Combined)	4941,428	61	81,007	2,269	0
Linearity	2231,024	1	2231,024	62,485	0
Deviation from Linearity	2710,404	60	45,173	1,265	0,101
Within Groups	13103,751	367	35,705		
Total	18045,179	428			

Analisis Korelasi

Hasil Uji Korelasi menggunakan Korelasi Pearson. Dapat dilihat hasil untuk korelasi ITI dan KSI adalah 0,352, menunjukkan hubungan ITI dan KSi yang di uji memang berada dalam posisi yang belum cukup kuat namun sudah dipastikan mereka saling berhubungan (Lihat Tabel 7). Berdasarkan kriteria reliabilitas Guilford

(Kurino, 2015), hasil ini menunjukkan hubungan berada dalam kategori **hubungan yang rendah tapi pasti** (Lihat tabel 8).

Tabel 7. Hasil Uji Korelasi Pearson

Correlations			
		TOTAL ITI	TOTAL KSI
TOTAL ITI	Pearson Correlation	1	0,352**
	Sig. (2-tailed)		0
	N	429	429
TOTAL KSI	Pearson Correlation	0,352**	1
	Sig. (2-tailed)	0	
	N	429	429

** . Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed).

Tabel 8. Kriteria Reliabilitas Guilford

<i>Koefisien korelasi</i>	Kategori
= 0,20	Hubungan rendah sekali
> 0,20 - 0,40	Hubungan rendah tapi pasti
> 0,40 - 0,70	Hubungan yang cukup berarti
> 0,70 - 0,90	Hubungan yang kuat
> 0,90	Hubungan yang sangat tinggi

Analisis Regresi Linear

Saat melakukan Uji Regresi Linear angka koefisien yang positif mengandung arti bahwa hubungan antar variabel juga dalam kondisi positif yang berarti ITI dan KSI berada dalam titik yang sejajar, apabila ITI meningkat maka KSI juga akan ikut meningkat.

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linear

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	18,658	2,103		8,872	0,000
TOTALITI	0,182	0,023	0,352	7,761	0,000

a. Dependent Variable: KSI_Total

Regresi Linear yang didapatkan dari Tabel (X) di bawah ini adalah

$$Y = 18,658 + 0,182 X$$

Uji Hipotesis

Untuk mengetahui apakah variabel independen ITI berpengaruh terhadap variabel dependen KSI maka dalam penelitian ini harus dilakukan Uji Hipotesis atau uji pengaruh berfungsi. Berikut adalah hasil hipotesis yang ditemukan.

Berdasarkan uji hipotesis menggunakan analisis linear sederhana seperti yang ditunjukkan Tabel 9 diketahui nilai t-hitung sebesar 7,761, sedangkan t-tabel sebesar 1,965554 ($\alpha=5\%$, $df = 247$) sehingga dapat disimpulkan H1 diterima yang berarti ITI berpengaruh terhadap KSI. Selain besaran t-hitung dan t-tabel, jumlah nilai sig yang besarnya 0,000 memiliki arti bahwa ITI mempengaruhi KSI secara signifikan (Lihat Tabel 9)

Tabel 10. Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,352 ^a	0,124	0,122	6,086

- a. Predictor: (Constant), TOTALITI
- b. Dependent Variable: TOTALKSI

Nilai sig yang diperoleh sebesar 0,000 yang berarti terdapat pengaruh signifikan ITI terhadap KSI.

Setelah melihat uji hipotesis berdasarkan analisis linear sederhana, maka dapat dilihat koefisiensi determinasi adalah sebesar 12,4%, hal ini memiliki arti 1 (satu) variabel ITI menjelaskan 12,4% KSI dan 87,6% sisanya dijelaskan oleh variabel lainnya.

PEMBAHASAN

Metode yang digunakan dalam analisa distribusi frekuensi ini adalah metode Crosstab yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel. Crosstab dilakukan pada masing-masing kelompok skala perusahaan pada variabel ITI dan KSI.

Berdasarkan hasil uji korelasi yang sudah dijalankan, ditemukan bahwa hubungan ITI dan KSI pada perusahaan jasa ini masuk ke dalam kategori hubungan yang rendah tapi pasti, hal ini berbeda bila dibandingkan dengan perusahaan yang bergerak dalam bidang Retail.

Berdasarkan *focus group discussion* yang telah dilakukan, ditemukan bahwa perbedaan antara perusahaan jasa dan perusahaan retail terletak pada karakteristik bisnis yang dimiliki. Perusahaan jasa memiliki karakteristik bisnis yang *intangible* (tidak berwujud) sedangkan perusahaan retail memiliki karakteristik bisnis yang *tangible* (berwujud). Karakteristik yang berbeda ini dapat terlihat dari produk yang dimiliki masing-masing perusahaan, produk pada perusahaan jasa akan lebih sulit untuk dimiliki dalam waktu yang lama karena sangat tergantung kepada sumber daya manusia yang memberikan jasanya, karena ketergantungan ini sangat berpengaruh kepada respon pelanggan terhadap jasa yang diterima/dirasakan. Berbanding terbalik dengan produk yang dimiliki oleh perusahaan retail yang lebih banyak bentuknya adalah benda fisik/berwujud (*tangible*),

maka produk-produk tersebut sudah memiliki standarisasi atau kualifikasinya sendiri dan membuat produk yang diberikan kepada pelanggan memiliki kualitas yang sama (sudah standar) siapapun salesman nya.

Perbedaan karakteristik antara perusahaan jasa dan perusahaan retail ini menyebabkan peran ITI dalam perusahaan jasa tidak selalu berbanding lurus dengan meningkatnya KSI dalam perusahaan, hal ini dapat terjadi karena pada perusahaan jasa segala sesuatu lebih *custom* kepada kebutuhan pelanggan dan perusahaan jasa tidak memiliki standar yang pasti, bahkan seringkali dalam perusahaan jasa banyak individu yang tidak ingin membagikan pengetahuannya dengan alasan karena mereka ingin menyimpannya sendiri dan menjadi yang paling baik dengan banyak pengetahuan yang mereka miliki.

Sedangkan pada perusahaan retail hubungan ITI dan KSI menjadi sangat kuat karena semua hal sudah terstandarisasi, misal alur pembelian, alur penerimaan barang, alur pemasangan display barang hingga alur pembelian. Oleh karena hal-hal yang tidak sering berubah ini maka ITI sangat memudahkan pekerjaan dalam perusahaan retail ini dan juga membantu meningkatnya KSI yang ada dalam perusahaan. Contohnya, pembagian informasi masing-masing divisi dapat dengan mudah dilakukan: (1) Divisi *warehouse* dapat dengan mudah memberikan informasi mengenai stok barang yang masih ada di gudang, sudah berapa banyak produk yang dikeluarkan dari gudang, sudah berapa banyak produk yang terjual; (2) Divisi penjualan dapat membagikan informasi mengenai produk mana yang masih menguntungkan dan berapa besar margin yang telah didapatkan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Caroline et al (2021) dan Caroline et al (2022) mengenai hubungan ITI dan KSI menyatakan bahwa, pada masa pandemi banyak perusahaan dan masyarakat yang merasa kaget dengan adanya perubahan cara kerja. Perubahan yang mendadak ini menyebabkan pengaruh ITI untuk membantu pekerjaan serta meningkatkan *knowledge sharing intention* sangat kuat. Berbeda setelah memasuki masa *new normal*, orang sudah semakin terbiasa dengan cara kerja yang baru dan ITI sudah tidak lagi dirasa *powerfull*, bahkan beberapa pegawai menganggap perusahaan yang belum menggunakan ITI dengan baik adalah mereka yang tertinggal. Oleh karena hal tersebut maka pada penelitian ini hubungan variabel ITI dan KSI berada dalam hubungan yang rendah tapi pasti.

Selain karakteristik bisnis (*intangible & tangible*), manajer dalam perusahaan harus memperhatikan skala perusahaan dia termasuk dalam golongan perusahaan skala kecil atau perusahaan skala besar, hal ini dikarenakan skala perusahaan membawa perbedaan yang besar. Telah ditemukan bahwa pada FGD yang dilakukan terdapat perbedaan antara perusahaan jasa skala kecil dan perusahaan jasa skala besar, perbedaan itu terletak pada status database yang mereka miliki.

Survey yang dilakukan pada 429 responden perusahaan jasa baik kecil maupun besar menunjukkan perbedaan dalam database yang paling besar terletak pada akses database itu sendiri. Pada perusahaan jasa skala kecil database tidak dianggap menjadi sesuatu yang penting, berbeda dengan perusahaan jasa skala besar. Dalam FGD ditemukan bahwa perbedaan terjadi karena adanya spesialisasi peran di dalam perusahaan jasa skala besar, sedangkan pada perusahaan jasa skala kecil tidak ada spesialisasi. Dalam perusahaan jasa skala kecil biasanya pemilik dan anggota keluarga lainnya memegang lebih dari satu peran. Oleh karena hal tersebut *trust* yang terbangun antara mereka sudah sangat kuat, sehingga dokumen yang ada dengan mudahnya dapat dibagikan dan dilihat semua anggota tanpa ada pemisahan kepentingan. Contohnya, laporan penjualan dan laporan keuangan yang dimiliki perusahaan dimasukkan ke dalam Google Drive dan semua orang di dalam drive tersebut dapat melihatnya tanpa adanya pemisahan kepentingan. Sehingga konsep database merupakan sesuatu yang asing bagi perusahaan dengan skala kecil.

Hal ini jelas sangat berbeda bila dibandingkan dengan perusahaan besar yang pegawainya banyak bukan dari anggota keluarga, biasanya *trust* yang terbangun antara satu orang dengan yang lainnya masih lemah ditambah dengan masing-masing peran telah terisi dengan spesialisasi mereka yang berbeda. Karena hal tersebut, maka perusahaan dengan skala yang lebih besar akan membagikan data sesuai dengan kebutuhan dan wewenang tiap orang. Misalnya, pada salah satu perusahaan X, mereka menggunakan *software* yang memungkinkan mereka menjalankan 4 operasi dasar saat bersinggungan dengan data: *Create* - Membuat, *Read* - Melihat/membaca, *Update* - Memperbaharui, dan *Delete* - Menghapus (Tomanová et al., 2020). Hal ini dapat dilihat pada kasus berikut, X merupakan staf keuangan ingin mengakses laporan penjualan dan dalam waktu yang sama Y sebagai kepala divisi keuangan juga perlu mengakses laporan tersebut. Namun karena kebutuhan X hanya sebatas melihat maka X hanya diberi wewenang melihat (*Read*), sedangkan Y yang merupakan kepala divisi keuangan akan diizinkan untuk melihat (*Read*), memperbaharui (*Update*) data, mengedit laporan tersebut

hingga menghapusnya (*Delete*), maka wewenang yang diberikan kepada Y adalah “*All Function*” yang artinya dapat melakukan semua hal hingga mengubah data pada laporan penjualan.

Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa pada perusahaan kecil data lebih mudah diakses dan dibagikan dalam status dan wewenang yang sama, namun pada perusahaan besar keamanan serta wewenang sangat dibatasi untuk setiap jabatan dan dokumen yang ada dalam perusahaan.

Pada variabel KSI ditemukan perbedaan pada perusahaan jasa skala kecil dan perusahaan jasa skala besar, perbedaan ini ditemukan pada 3 indikator KSI: (1) *Sharing knowledge* dengan teman dekat satu divisi; (2) *Intention* berbagi ketika memiliki *knowledge* yang dibutuhkan oleh rekan kerja; (3) *Sharing Manual, Method and Models Book* yang dibuat oleh individu. Berdasarkan FGD yang dilakukan, pegawai dalam perusahaan kecil cenderung memiliki tingkat kerelaan yang tinggi untuk berbagi pengetahuan mereka dengan teman dekat yang berada dalam satu divisi yang sama, hal ini dikarenakan dalam perusahaan skala kecil pegawai satu dengan lainnya memiliki kedekatan satu sama lain apalagi ditambah mereka yang berada dalam satu divisi dan pekerjaan yang sama, mereka jadi memiliki rasa bawah membagikan ilmu kepada rekan terdekat menjadi mudah dan menyenangkan ditambah dalam perusahaan kecil tidak ada aturan yang menyatakan mereka harus membagikan pengetahuan sesuai dengan fungsi masing-masing orang. Tidak adanya peraturan itu juga mendorong mereka untuk membagikan pengetahuan kepada siapapun yang mereka anggap layak dan boleh mengetahui. Sedangkan bila pada perusahaan yang besar hal ini sulit dilakukan, selain karena pegawai perusahaan besar sudah banyak dan alur kerja sudah tersistematis, maka membagikan pengetahuan juga memiliki batasan yang jelas walaupun kepada teman dekat dalam satu divisi.

Masih dalam FGD yang sama ditemukan bahwa dalam perusahaan kecil membuat laporan tidak menjadi keharusan bagi pegawainya, hal ini karena para pegawai fokus untuk menyelesaikan pekerjaan mereka dan biasanya pelaporan cukup dilakukan dengan mengobrol dengan atasan mereka (report lisan) ditambah tidak adanya prosedur dan peraturan yang jelas mengenai alur pelaporan hasil kerja yang sudah pegawai selesaikan. Berbanding terbalik dengan perusahaan yang lebih besar, laporan merupakan sebuah keharusan yang wajib dilakukan oleh pegawai, mereka sudah memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) yang jelas akan hal tersebut. SOP ini dijadikan sebuah cara untuk seorang atasan melakukan kontrol atas pekerjaan yang dilakukan bawahannya sehingga pelaporan yang rinci dan terstruktur akan membuat pekerjaan serta informasi tersebar dan dipahami dengan lebih mudah, berbeda bila dibandingkan dengan perusahaan dengan skala yang lebih kecil.

Berkaitan dengan berbagi *Manual, Method and Models Book*, pada perusahaan kecil pegawai belum merasa butuh akan dokumen-dokumen tersebut sehingga mereka tidak memiliki peraturan dan prosedur yang jelas akan pembuatan *Manual Book, Method Book dan Models Book* yang sudah mereka kerjakan. Sedangkan dalam perusahaan besar ada peraturan yang ada sangat kompleks dan mengharuskan mereka membuat dan mengarsipkan *Manual Book, Method Book dan Models Book*, peraturan tersebut yang membuat setiap pegawai diharuskan untuk membuatnya. Peraturan yang kompleks ini menjadikan dokumen yang dibuat akan semakin rinci berdasarkan masing-masing peraturan: peraturan perusahaan (tingkat paling luar), peraturan dalam divisi (tingkat menengah) dan juga peraturan untuk tim kerja (kelompok paling dalam). Karena kompleksitas yang tinggi maka tiap orang akhirnya harus membagikan pengetahuan itu kepada rekan yang lain, agar kebutuhan satu orang dan orang lainnya terpenuhi. Hal ini menunjukkan peraturan yang benar dan utuh akan mendorong adanya perubahan alur dan cara kerja dalam perusahaan.

Perbedaan terakhir terletak dari digunakannya database berdasarkan peraturan yang ada dalam perusahaan, perusahaan skala kecil cenderung hanya menyimpan database yang berhasil mereka dapatkan. Misalnya, perusahaan X (skala kecil) memiliki database pelanggan, mereka cenderung hanya menggunakan database tersebut untuk reservasi saja dan tidak digunakan untuk hal lainnya. Disamping itu perusahaan besar akan mempergunakan database yang sudah dimiliki untuk terus meningkatkan penjualan dan hal lainnya. Contohnya, perusahaan Y (skala besar) sama-sama memiliki database seperti perusahaan X, namun karena dia memiliki peraturan yang jelas mengenai pengolahan dan penggunaan database yang ada maka perusahaan Y akan menggunakan database itu untuk menghubungi kembali pelanggan-pelanggan yang sudah pernah bertransaksi untuk memberikan informasi promo ataupun sekedar menyapa dan memberikan ucapan pada hari-hari spesial (ulang tahun, hari raya, peringatan, dll). Hal ini menunjukkan, walaupun data yang dimiliki sama, namun bila peraturan dalam perusahaan berbeda maka hasil penggunaan dan *impact* database itu kepada perusahaan juga jelas akan berbeda.

SIMPULAN

Hubungan variabel ITI dan KSI yang masuk dalam kategori hubungan yang rendah tapi pasti menunjukkan ITI bukan menjadi prioritas untuk meningkatkan KSI, namun ITI harus ada. Karena saat terjadi perubahan ITI akan sangat membantu untuk perusahaan dalam beradaptasi.

Dalam perusahaan jasa skala kecil dan perusahaan jasa skala besar terdapat perbedaan dalam pengaturannya, perbedaan yang ditemukan ada pada database dan peraturan perusahaan. Pada perusahaan skala kecil database tidak dimanfaatkan dengan optimal bahkan banyak yang tidak terekam, hal ini dapat terjadi ketika tidak ada peraturan perusahaan yang mengharuskan database terekam dengan baik dan diolah hingga menjadi informasi. Sedangkan dalam perusahaan besar, database dan peraturan sudah menjadi suatu hal yang kompleks, perusahaan besar sudah membuat peraturan untuk rekap database secara lengkap dan mengatur bagaimana pengolahan serta penggunaannya secara baik.

Hal lain yang penting di samping database adalah merancang prosedur agar sistem dapat berjalan dengan baik. Untuk mengoptimalkan penggunaan database yang ada maka perlu peraturan-peraturan yang mengatur berbagai aktivitas. Hal ini merupakan pembeda antara perusahaan kecil yang tidak memiliki peraturan tersebut dan perusahaan besar yang sudah memilikinya.

KSI sangat dibutuhkan perusahaan agar pengetahuan dalam perusahaan dapat tersebar secara merata, KSI dapat meningkat apabila ada peraturan yang jelas mengenai pengaturan KSI tersebut. Perusahaan jasa skala kecil harus mulai memperkuat SOP serta peraturan-peraturan dalam perusahaan, hal ini dilakukan agar pegawai dalam perusahaan dapat memahami dengan lebih jelas apa hal yang harus dilakukan, bagaimana cara melakukannya, peraturan apa yang harus diingat saat melakukan suatu hal sehingga mereka akan merasa memiliki *benefit* dan memberikan *benefit* juga terhadap perusahaan serta pelanggan. Contohnya, pegawai divisi *business and development* dapat memeriksa berhasil atau tidaknya produk baru yang dikeluarkan lewat laporan penjualan selama periode tertentu.

Dalam upaya peningkatan KSI ini, ITI dapat digunakan sebagai alat untuk membantu peningkatan KSI dari para pegawai. Hal yang perlu ditekankan adalah database dan prosedur, bukan hanya sekedar membeli *hardware*. Sebagai langkah awal sebaiknya Perusahaan dengan skala kecil berkaca kepada perusahaan dengan skala besar, bahwa harus dilakukan pelaporan rutin atas setiap pekerjaan yang pegawai lakukan. Hal ini bertujuan agar *Knowledge System Intention* yang sudah terbentuk dan terbangun pada budaya perusahaan tidak hilang dan pegawai yang nantinya bergabung dapat memiliki pengetahuan-pengetahuan yang sudah ada. Selanjutnya, apabila pelaporan sudah rutin dilakukan maka pada perusahaan dengan skala kecil dapat membagikan tugas yang spesifik untuk pembuatan modul training dari setiap tugas ataupun kasus yang terjadi dan telah ditangani. Hal ini bertujuan agar semua pengetahuan dan keterampilan yang perusahaan telah miliki terkam dan bisa dijadikan dasar belajar oleh pegawai yang baru bergabung.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiyanti, Y. (2008). Validitas dan Reliabilitas Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 12(2), 137–141.
- Caroline, A., Gunawan, A., & Kornarius, Y. P. (2021). Pengaruh Persepsi Karyawan Atas Infrastruktur Teknologi Informasi Terhadap Minat Berbagi Pengetahuan. *Manners*, 4, 87–102.
- Caroline, A., Gunawan, A., & Kornarius, Y. P. (2022). Kebijakan Pengelolaan Jaringan Digital untuk Meningkatkan Niat Berbagi Pengetahuan antar Pegawai. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 21(2),
- Casimir, G., Ngee Keith Ng, Y., & Liou Paul Cheng, C. (2012). Using IT to share knowledge and the TRA. *Journal of Knowledge Management*, 16(3), 461–479.
- Indrizal, E. (2014). DISKUSI KELOMPOK TERARAH. *Jurnal Antropologi: Isu-Isu Sosial Budaya*, 16(1), 75–82.
- Khaliq, R. (2016). MENINGKATKAN KEUNGGULAN KOMPETITIF MELALUI KNOWLEDGE MANAGEMENT. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 15(29), 55-62.

- Kornarius, Y. P., Gunawan, A., Caroline, A., & Harnadi, A. (2020). Knowledge-Based Training System In The New Normal. *Proceedings of the 8th International Seminar & Conference On Learning Organisation*, 307-316.
- Kucharska, W., & Erickson, G. S. (2019). The influence of IT-competency dimensions on job satisfaction, knowledge sharing and performance across industries. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 50(3), 387–407.
- Kurino, Y. D. (2015). PENGARUH CONTEXTUAL TEACHING & LEARNING DAN DIRECT INTRUCTION TERHADAP PENINGKATAN KEMAMPUAN PEMAHAMAN MATEMATIS SISWA SD. In *Jurnal Cakrawala Pendas* (Vol. 1, Issue 1). <https://doi.org/10.31949/jcp.v1i1.340>
- Ngozi I. Anasi, S., J. Akpan, I., & Adedokun, T. (2014). Information and communication technologies and knowledge sharing among academic librarians in south-west Nigeria. *Library Review. Great Britain. Forestry Commission*, 63(4/5), 352–369.
- Tomanová, P., Hradil, J., & Sklenák, V. (2020). Measuring users' color preferences in CRUD operations across the globe: a new Software Ergonomics Testing Platform. *Cognition, Technology & Work*, 22(1), 223–233.
- Tseng, S.-M. (2017). Investigating the moderating effects of organizational culture and leadership style on IT-adoption and knowledge-sharing intention. *Journal of Enterprise Information Management*, 30(4), 583–604.
- Xia, L, Ya. S. (2012). *Systems Engineering Procedia*, Study on Knowledge Sharing Behavior Engineering, 4, 468–476.