

Kebijakan pengelolaan jaringan digital untuk meningkatkan niat berbagi pengetahuan antar pegawai

Angela Caroline*

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan
Jl. Ciumbuleuit No. 94, 40141, Jawa Barat, Indonesia
angela.caroline@unpar.ac.id

Agus Gunawan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan
Jl. Ciumbuleuit No. 94, 40141, Jawa Barat, Indonesia
agus_gun@unpar.ac.id

Yoke Pribadi Kornarius

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan
Jl. Ciumbuleuit No. 94, 40141, Jawa Barat, Indonesia
yoke.pribadi@unpar.ac.id

*Penulis Korespondensi

Submitted: Jan 19, 2022; Reviewed: Feb 10, 2022; Accepted: May 22, 2022

Abstract: *The paradigm shift from the resource-based economy to the knowledge-based economy requires companies to manage their knowledge. Knowledge management practices consist of discovering, recording, sharing, and applying them, where knowledge sharing activities are considered as the most important component in the practice of knowledge management. The intention to share knowledge within the company can be supported by adequate information technology infrastructure, where the use of information technology infrastructure has increased since the work-from-home policy was implemented during the COVID-19 pandemic. This research aims to show the influence of information technology infrastructure on the intention to share knowledge in the MSME group compared to large enterprises and recommend information technology infrastructure management policies in order to increase the intention to share knowledge among employees. This research uses survey method to observe social phenomena related to employee responses to the information technology infrastructure components provided by the company and their intention to share knowledge. Respondents for this study consisted of 617 employees in the service sector from various companies in the MSME and Large Enterprise groups. The data are analyzed using descriptive statistical tests and inferential statistical tests, namely regression tests and differential tests. The results show that there is a relationship and influence between the information technology infrastructure variables on the intention to share knowledge. Based on the Mann-Whitney U test, the perception of employees of the MSME group on the information technology infrastructure variable tends to be higher than that of the Large Enterprise group. This is due to the large number of MSMEs in Indonesia that utilize cloud computing technology. On the other hand, MSMEs need to prepare a clear division of roles in managing information technology infrastructure.*

Keywords: *big businesses; information technology infrastructure; knowledge sharing intention; networking; SMEs*

Abstrak: Perubahan paradigma dari ekonomi berbasis sumber daya menjadi ekonomi berbasis pengetahuan menyebabkan perusahaan harus mengelola pengetahuannya. Praktik pengelolaan pengetahuan terdiri dari aktivitas menemukan, merekam, berbagi, dan menerapkannya; di mana aktivitas berbagi pengetahuan dianggap sebagai komponen terpenting di dalam praktek pengelolaan pengetahuan. Niat berbagi pengetahuan di dalam perusahaan dapat didukung dengan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, di mana pemanfaatan infrastruktur teknologi informasi semakin meningkat semenjak kebijakan bekerja dari rumah diterapkan selama masa pandemi COVID-19. Penelitian ini bertujuan untuk memperlihatkan bagaimana pengaruh infrastruktur teknologi informasi terhadap niat berbagi pengetahuan pada kelompok UMKM dibandingkan dengan Usaha Besar, serta merekomendasikan kebijakan pengelolaan infrastruktur teknologi informasi dalam rangka meningkatkan niat berbagi pengetahuan antar pegawai. Penelitian ini menggunakan metode survei untuk mengamati fenomena sosial terkait dengan tanggapan pegawai atas komponen infrastruktur teknologi informasi yang disediakan perusahaan dan niat berbagi pengetahuannya. Responden untuk penelitian ini terdiri dari 617 orang pegawai di sektor jasa dari berbagai perusahaan di kelompok UMKM dan Usaha Besar. Analisis data menggunakan uji statistik deskriptif dan uji statistik inferensial, yaitu uji regresi dan uji beda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan dan pengaruh antara variabel infrastruktur teknologi informasi terhadap niat berbagi pengetahuan. Berdasarkan uji Mann-Whitney U, persepsi pegawai kelompok UMKM terhadap variabel infrastruktur teknologi informasi cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok Usaha Besar. Hal ini disebabkan oleh banyaknya UMKM di Indonesia yang memanfaatkan teknologi komputasi Cloud. Di sisi lain, UMKM perlu untuk mempersiapkan pembagian peran yang jelas dalam mengelola infrastruktur teknologi informasi.

Kata kunci: infrastruktur teknologi informasi; jaringan digital; niat berbagi pengetahuan; UMKM; usaha besar

1 PENDAHULUAN

Pergeseran paradigma *resource-based economy* menjadi *knowledge-based economy* telah menjadi perhatian bagi banyak negara, salah satunya Indonesia (Nour, 2014). Hal ini dapat dilihat dalam bentuk kerjasama Indonesia dengan World Bank dalam *Country Partnership Framework* (CPF) untuk periode tahun 2021-2025, yaitu pengembangan sumber daya manusia (SDM) melalui peningkatan kualitas dan pemerataan pendidikan dan keterampilan (World Bank Group, 2021). Sejalan dengan kondisi tersebut, perusahaan juga perlu mengembangkan SDM (pegawai) yang dimilikinya dengan cara menerapkan *knowledge management* (KM) agar terjadi pemerataan pengetahuan di kalangan pegawainya.

KM terdiri dari aktivitas *discovery*, *capture*, *sharing*, dan *application* (Becerra-Fernandez & Sabherwal, 2014). Al-Busaidi & Olfman (2017) menyatakan bahwa kunci utama keberhasilan penerapan KM adalah kesediaan pegawai untuk membagikan pengetahuan mereka pada perusahaan, disebut sebagai *knowledge sharing intention* (KSI). Bagaimana memperoleh pengetahuan yang tersimpan di kepala pegawai merupakan tantangan tersendiri, karena manusia merupakan faktor yang paling sulit dikendalikan dalam suatu sistem informasi. Kondisi di mana terdapat keinginan dan kemauan pegawai untuk berbagi pengetahuan kepada pegawai lain merupakan kunci utama keberhasilan penerapan KM (Ding et al., 2017; Dong et al., 2016; Tseng, 2017).

Davidavičienė et al. (2020) menegaskan bahwa KSI sulit untuk dipaksakan atau dikontrol sehingga perusahaan perlu mempersiapkan kebijakan yang secara signifikan mempengaruhi KSI dari setiap pegawai. Sebagai contoh, perusahaan dapat memfasilitasinya melalui *information technology infrastructure* (ITI) yang dimilikinya. Dengan menyediakan ITI yang sesuai untuk pegawainya, perusahaan dapat menghilangkan hambatan komunikasi antara pengirim dengan penerima *knowledge* (Kucharska & Erickson, 2020; Palacios-Marqués et al., 2013). ITI merupakan gabungan dari perangkat keras, perangkat lunak, pegawai yang mengelola *information technology* (IT) (Becerra-Fernandez & Sabherwal, 2014; Kucharska & Erickson, 2020; Pérez-López & Alegre, 2012), jaringan digital, pangkalan data (Jabbouri et al., 2016) serta prosedur (Freitas et al., 2018). ITI terbukti dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan kontrol dan koordinasi antar pegawai (Jabbouri et al., 2016), meningkatkan proses berbagi informasi (Kucharska & Erickson, 2020), dan mengembangkan pengetahuan (Wei et al., 2009).

Telah banyak penelitian terdahulu yang menguji pengaruh ITI terhadap KSI. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jameel & Ahmad (2020), Mirzaee & Ghaffari (2018), Pérez-López & Alegre (2012), Alshurah et al. (2018), dan Davidaviciene et al. (2020) di perusahaan-perusahaan jasa menunjukkan hasil yang sama, yaitu ITI berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap KSI. Tetapi, penelitian Kucharska & Erickson (2020) dan Ibrahim et al. (2020) di perusahaan manufaktur menunjukkan hasil yang berlawanan, yakni tidak terdapat pengaruh antara ITI terhadap KSI. Perbedaan karakteristik industri dari perusahaan yang menerapkan KM dapat menjadi penyebab perbedaan pengaruh ITI terhadap KSI (Caroline et al., 2021).

Penelitian ini berfokus pada perusahaan jasa dan hendak melihat lebih jauh apakah perbedaan skala perusahaan, walaupun industrinya sama, merupakan faktor yang dapat menyebabkan perbedaan signifikansi ITI terhadap KSI. Kompleksitas pengelolaan ITI pada perusahaan dengan pegawai yang sedikit (Kelompok Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah-UMKM) dapat membawa dampak yang berbeda bila dibandingkan dengan pengelolaan ITI pada usaha besar yang jumlah pegawainya melebihi 300 orang. Dengan memahami lebih mendalam mengenai perbedaan dari karakteristik industri dan skala usaha, para pembuat kebijakan dapat lebih tepat merumuskan kebijakan pengelolaan ITI dalam rangka mengoptimalkan KSI.

Terdapat tiga tahapan pengujian dalam penelitian ini. Pertama adalah menguji signifikansi ITI terhadap KSI untuk perusahaan jasa di Indonesia. Penelitian terdahulu menunjukkan terdapat pengaruh ITI terhadap KSI di sektor jasa di negara berkembang (Jameel & Ahmad, 2020; Mirzaee & Ghaffari, 2018). Hal ini sejalan dengan kondisi negara Indonesia yang termasuk dalam negara berkembang. Oleh sebab itu, hipotesis pertama dalam penelitian ini:

H₁: Terdapat pengaruh ITI terhadap KSI pada sektor jasa di Indonesia.

Pengujian kedua mengenai signifikansi ITI terhadap KSI untuk perusahaan yang termasuk ke dalam kelompok UMKM dan yang termasuk ke dalam kelompok Usaha Besar. Hasil penelitian Mcadam & Reid (2001) menunjukkan bahwa ITI berpengaruh lebih besar terhadap KSI pada Usaha Besar dibandingkan pada UMKM. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan pengaruh ITI terhadap KSI di UMKM dan Usaha Besar, sehingga hipotesis kedua dan ketiga yaitu:

H₂: Terdapat pengaruh ITI terhadap KSI di UMKM

H₃: Terdapat pengaruh ITI terhadap KSI di Usaha Besar

Ketiga, menguji perbedaan penerapan ITI di kelompok UMKM dan kelompok Usaha Besar. UMKM lebih mengandalkan ITI yang sederhana dan murah untuk membantu pengelolaan bisnisnya (Nair et al., 2019). Penerapan ITI di kelompok Usaha Besar lebih rumit karena tidak semua informasi boleh diakses oleh seluruh pegawai. Spesialisasi pekerjaan juga menjadi faktor lain yang memperumit. Tingkat kompleksitas ITI dapat menimbulkan perbedaan persepsi pegawai terhadap ITI yang disediakan oleh perusahaan. Peneliti hendak membuktikan hal tersebut, sehingga hipotesis dalam penelitian ini:

H₄: Terdapat perbedaan ITI antara kelompok UMKM dengan Usaha Besar

2 METODE

Metode survei digunakan untuk mengamati fenomena sosial berupa tanggapan pegawai atas penyediaan ITI dan KSI di perusahaan tempatnya bekerja. Variabel ITI terdiri dari dimensi (1) perangkat keras, (2) perangkat lunak, (3) jaringan digital, (4) pangkalan data, (5) prosedur, dan (6) pegawai yang mengelola IT, yang tertuang dalam 18 *item* pertanyaan. Variabel KSI terdiri atas dimensi: (1) jenis *knowledge* dan (2) hubungan perorangan, yang tertuang dalam sembilan *item* pertanyaan.

Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan ke 26 UMKM dan enam Usaha Besar yang bergerak di sektor jasa dan sudah mengimplementasikan KM. Selanjutnya, *convenience sampling* dilakukan pada pegawai di masing-masing perusahaan tersebut. Responden terdiri dari 617 orang pegawai yang bekerja di UMKM (445 orang) dan Usaha Besar (172 orang) di Indonesia. Responden menilai setiap *item* pertanyaan dengan skala Likert, mulai dari Sangat Tidak Setuju = 1 hingga Sangat Setuju = 5. Teknik analisis data menggunakan uji statistik deskriptif dan uji statistik inferensial dengan bantuan SPSS 26.0.

Uji statistik deskriptif dilakukan dengan analisis tabulasi silang untuk menggambarkan dan menganalisis variabel ITI dan KSI pada UMKM dan Usaha Besar. Uji statistik inferensial dilakukan dengan melakukan uji asumsi klasik dan uji regresi linier sederhana untuk mengetahui seberapa besar pengaruh ITI terhadap KSI, baik secara umum (H_1), maupun secara khusus untuk kelompok UMKM (H_2), dan kelompok Usaha Besar (H_3). Uji beda (Mann Whitney U-Test) dilakukan untuk menguji apakah terdapat perbedaan ITI pada UMKM dan Usaha Besar (H_4).

Hasil uji statistik menjadi bahan untuk *focus group discussion* (FGD). FGD dilakukan untuk mendapatkan pemahaman lebih mendalam mengenai mengapa bisa terjadi perbedaan persepsi pegawai dari kelompok UMKM dan kelompok Usaha Besar. Kesimpulan dari FGD diharapkan dapat menjadi faktor pembeda yang harus diperhatikan dalam mengelola ITI di perusahaan dengan skala yang berbeda. FGD dilakukan dengan 11 orang narasumber, yang terdiri dari 8 orang pelaku UMKM dan 3 orang pelaku usaha besar.

Dalam FGD, narasumber diminta untuk memberikan gambaran bagaimana pengelolaan ITI di perusahaannya untuk setiap indikator yang mempunyai perbedaan skor yang signifikan. Kata kunci dari hasil FGD diidentifikasi, apakah hanya muncul di kelompok UMKM, kelompok Usaha Besar, atau muncul di kedua kelompok tersebut. FGD kemudian dilakukan kembali untuk memastikan apakah para narasumber sudah setuju dengan hasilnya. Penjelasan narasumber lebih lanjut dicatat dan digunakan untuk merevisi hasil pengelompokan.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

Pada penelitian ini, uji asumsi klasik dilakukan dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas, dan uji heteroskedastisitas. Uji asumsi klasik perlu terpenuhi agar uji regresi linear sederhana dapat dilakukan. Tabel 1 menunjukkan hasil uji validitas dengan menggunakan *Pearson Product Moment* untuk variabel ITI dan KSI. Kedua puluh tujuh *item* pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid, yang berarti instrumen penelitian dapat diandalkan untuk mengukur variabel ITI dan KSI.

Tabel 1. Hasil uji validitas variabel ITI dan KSI

Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel (617; 0.05)	Keterangan
ITI	ITI1.1	0.516**	0.0730	Valid
	ITI1.2	0.632**	0.0730	Valid
	ITI1.3	0.670**	0.0730	Valid
	ITI2.1	0.485 **	0.0730	Valid
	ITI2.2	0.588**	0.0730	Valid
	ITI2.3	0.602**	0.0730	Valid
	ITI3.1	0.756**	0.0730	Valid
	ITI3.2	0.716**	0.0730	Valid
	ITI3.3	0.759**	0.0730	Valid
	ITI4.1	0.509**	0.0730	Valid
	ITI4.2	0.561**	0.0730	Valid
	ITI4.3	0.680**	0.0730	Valid
	ITI5.1	0.717**	0.0730	Valid
	ITI5.2	0.753**	0.0730	Valid
	ITI5.3	0.629**	0.0730	Valid
	ITI6.1	0.648**	0.0730	Valid
	ITI6.2	0.696**	0.0730	Valid
ITI6.3	0.630**	0.0730	Valid	
KSI	KSI1.1	0.579**	0.0730	Valid
	KSI1.2	0.636**	0.0730	Valid

KSI1.3	0.726**	0.0730	Valid
KSI1.4	0.754**	0.0730	Valid
KSI1.5	0.699**	0.0730	Valid
KSI2.1	0.603**	0.0730	Valid
KSI2.2	0.687**	0.0730	Valid
KSI2.3	0.762**	0.0730	Valid
KSI2.4	0.738**	0.0730	Valid

Sumber: Hasil pengolahan SPSS (2021)

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh *item* di dalam penelitian ini dapat diandalkan untuk menggambarkan variabel ITI dan KSI, di mana nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.6.

Tabel 2. Hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Jumlah <i>Item</i>
ITI	0.913	18
KSI	0.851	9

Sumber: Hasil pengolahan SPSS (2021)

Tabel 3. Hasil uji normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		617
Normal parameters ^{a,b}	Mean	0.000
	Std. Deviation	5.540
Most Extreme Differences	Absolute	0.031
	Positive	0.031
	Negative	-0.030
Kolmogorov-Smirnov Z		0.031
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.200 ^{cd}

a. *Test distribution is Normal*

b. *Calculated from data*

c. *Lilliefors Significance Correction*

d. *This is a lower bound of the true significance*

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS (2021)

Berdasarkan hasil uji normalitas seperti yang ditunjukkan pada Tabel 3, diketahui bahwa nilai *asympt. sig. (2-tailed)* sebesar 0.200, lebih besar dari taraf signifikansi 0.05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

Tabel 4. Uji heteroskedastisitas

<i>Coefficients^a</i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.955	0.834		5.944	0.000
	ITI_Total	-0.008	0.012	-0.025	-0.620	0.536

a. *Dependent variable: ABS_RES1*

Sumber: Hasil pengolahan SPSS (2021)

Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji *Glejser* yang sudah dilakukan dan tercantum pada Tabel 4, menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0.536. Nilai tersebut lebih besar dari probabilitas 0.05 yang menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Uji linearitas yang telah dilakukan terhadap data penelitian memperoleh hasil nilai signifikansi sebesar 0.000 seperti tercantum pada Tabel 5. Nilai ini lebih kecil dari tingkat probabilitas 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel independen (ITI) dengan variabel dependen (KSI).

Tabel 5. Hasil uji linearitas

		<i>Sum of Squares</i>	df	<i>Mean Square</i>	F	Sig.
KSI_Total	*Between	(Combined) 6755.154	56	120.628	4.301	0
ITI_Total	Groups					
	Linearity	3551.062	1	3551.062	126.605	0
	Deviation from Linearity	3204.091	55	58.256	2.077	0
	Within Groups	15707.109	560	28.048		
	Total	22462.263	616			

Sumber: Hasil pengolahan SPSS (2021)

Hasil uji asumsi klasik dalam penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji regresi dalam penelitian ini dapat memenuhi kriteria BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*). Tabel 6 menunjukkan hasil uji regresi linear sederhana dari 617 orang responden secara total, yang berasal dari 172 orang responden kelompok Usaha Besar dan 445 orang responden kelompok UMKM. Hasil uji t menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel ITI terhadap variabel KSI. Hasil yang ditunjukkan pada kelompok UMKM adalah nilai t-hitung 10.623 lebih besar dari nilai t-tabel 1.965 (df = 443, $\alpha = 5\%$). Pada kelompok Usaha Besar, diperoleh nilai t-hitung 3.216, di mana lebih besar dari nilai t-tabel yakni 1.974 (df = 170, $\alpha = 5\%$). Serta, secara total nilai t-hitung adalah 10.746, di mana lebih besar dari t-tabel 1.963 (df = 615, $\alpha = 5\%$). Perolehan nilai signifikansi ketiganya juga lebih kecil dari taraf signifikansi 5%. Hasil ini menjadi bukti empiris bahwa ITI berpengaruh terhadap KSI secara signifikan. Berdasarkan hasil ini, H₁, H₂, dan H₃ diterima.

Tabel 6. Hasil uji t pada kelompok UMKM dan Usaha Besar

Model		t	Sig.	Keterangan
Total	(Constant)	12.542	0.000	Signifikan, berpengaruh positif
	ITI_Total	10.746	0.000	
UMKM	(Constant)	10.061	0.000	Signifikan, berpengaruh positif
	ITI_Total	10.623	0.000	
Usaha Besar	(Constant)	7.547	0.000	Signifikan, berpengaruh positif
	ITI_Total	3.216	0.002	

Sumber: Hasil pengolahan SPSS (2021)

Walaupun ITI berpengaruh signifikan terhadap KSI, terdapat perbedaan tingkat pengaruhnya untuk masing-masing kelompok. Tingkat pengaruh pada kelompok UMKM sebesar 20.3%, adalah lebih tinggi dibandingkan tingkat pengaruh pada kelompok Usaha Besar sebesar 5.7%. Sedangkan secara total, diketahui besar pengaruh ITI terhadap KSI adalah 15.8%, seperti tercantum pada Tabel 7. Pengaruh ITI terhadap KSI di kelompok UMKM lebih besar signifikansinya dibandingkan dengan ITI terhadap KSI di kelompok Usaha Besar.

Tabel 7. Hasil uji koefisien determinasi dan uji regresi linear sederhana

	Koefisien Determinasi	Persamaan Regresi Linear
Total	15.8%	$y = 17.538 + 0.224x$
UMKM	20.3%	$y = 15.926 + 0,248x$
Usaha Besar	5.7%	$y = 22.510 + 0,147x$

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS (2021)

Uji beda dilakukan dengan menggunakan uji *Mann-Whitney* dikarenakan (1) terdapat kesamaan bentuk dan penyebaran data antar kedua kelompok, (2) data tidak berdistribusi normal, dan (3) data homogen. Hasil uji beda pada Tabel 8 menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara kelompok UMKM dan Usaha Besar pada variabel ITI dengan nilai signifikansi sebesar 0.006. Hal ini membuktikan bahwa H4 diterima.

Tabel 8. Hasil uji beda variabel ITI

	ITI_Total
Mann-Whitney U	32816.000
Wilcoxon W	47694.000
Z	-2.749
Asymp. Sig. (2-tailed)	.006

a. *Grouping Variable*: Skala usaha

Sumber: Hasil pengolahan SPSS (2021)

3.2 Pembahasan

Berdasarkan uji regresi, diketahui bahwa ITI berpengaruh secara signifikan terhadap KSI. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Jameel & Ahmad (2020), Mirzaee & Ghaffari (2018), Pérez-López & Alegre (2012), Alshura et al. (2018) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh ITI terhadap KSI secara signifikan. Di samping itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa pengaruh ITI terhadap KSI lebih besar ditemukan pada UMKM dibandingkan Usaha Besar di Indonesia, berbeda dengan yang dikemukakan oleh McAdam & Reid (2001).

Untuk memperlihatkan hasil yang lebih akurat terkait pengelolaan ITI pada kelompok UMKM dan Usaha Besar, dilakukan uji beda menggunakan uji *Mann-Whitney U*. Berdasarkan hasil uji tersebut, diperoleh hasil bahwa terdapat perbedaan pada variabel ITI antara kelompok UMKM dan Usaha Besar. Uji statistik deskriptif dilakukan untuk melengkapi temuan tersebut dan diketahui bahwa dimensi jaringan digital pada variabel ITI menunjukkan tanggapan responden yang cukup berbeda untuk kedua kelompok usaha.

Untuk mengkonfirmasi adanya perbedaan tersebut, dilakukan proses FGD untuk memperoleh tanggapan lebih lanjut mengenai alasan jawaban (tanggapan) responden pada kuesioner. Berdasarkan hasil FGD, diketahui bahwa perbedaan mendasar terkait ITI pada kelompok UMKM dan Usaha Besar terletak pada perbedaan tujuan penggunaan ITI oleh perusahaan yang berakibat pada perbedaan kebijakan pengelolaan ITI oleh perusahaan. Penggunaan ITI pada UMKM bertujuan untuk mempercepat pertumbuhan perusahaan dan meningkatkan penjualan, sedangkan penggunaan ITI pada Usaha Besar bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pemantauan hasil pekerjaan pegawai dalam rangka meningkatkan produktivitas.

3.2.1 Perbedaan kebijakan pengelolaan jaringan digital pada kelompok UMKM dan kelompok Usaha Besar

Semenjak adanya pandemi COVID-19, Usaha Besar maupun UMKM terpaksa mengizinkan sebagian besar atau bahkan seluruh pegawainya untuk bekerja dari rumah/ *work from home* (WFH) untuk jangka waktu yang cukup lama. Kondisi tersebut memaksa Usaha Besar maupun UMKM untuk menemukan

solusi agar pekerjaan tetap dapat diselesaikan walaupun pegawai berada di rumah. Seringkali, pekerjaan baru dapat diselesaikan jika pegawai memiliki akses ke data yang tersimpan di komputer perusahaan, sedangkan pegawai hanya diijinkan masuk kantor dalam waktu yang lebih sedikit dari biasanya (maksimal setengah jam kerja dalam satu hari), bergiliran masuk kantor (dua atau tiga hari sekali), atau bahkan sama sekali tidak diijinkan untuk masuk ke kantor. Oleh sebab itu, UMKM dan Usaha Besar berusaha agar data yang diperlukan dapat diakses setiap waktu, walaupun pegawai tidak sedang berada di kantor. Hal ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi komputasi Cloud dan/ atau menghubungkan *server* di kantor ke jaringan internet.

Berdasarkan hasil FGD, pelaku UMKM memanfaatkan teknologi komputasi Cloud untuk penyimpanan data bisnisnya, salah satunya adalah menggunakan *Google Drive*. Pelaku UMKM seringkali mengizinkan penggunaan akun *Google* pribadi pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya, di mana data yang diperlukan dapat dibagikan langsung ke akun pegawai, sehingga pegawai hanya diberikan akses untuk melihat dan/ atau mengubah data tersebut. Terdapat juga UMKM yang secara khusus membuatkan akun *Google* khusus untuk digunakan oleh para pegawainya, sehingga data disimpan langsung di akun tersebut agar data tidak berceceran di akun pribadi pegawai. Kedua solusi tersebut memberikan keleluasaan bagi pegawai untuk mengatur tata letak data di dalam *Google Drive*-nya, sehingga memudahkan mereka ketika melakukan pencarian data. Solusi tersebut juga membantu pegawai untuk dapat terus menyelesaikan pekerjaannya walaupun sedang menjalankan WFH atau ketika dikejar tenggat waktu. Solusi yang ditawarkan oleh UMKM dianggap cukup berhasil karena 47.87% responden cenderung menyatakan setuju, seperti tercantum pada Tabel 9.

Solusi yang ditawarkan oleh Usaha Besar adalah menggabungkan penggunaan komputasi Cloud dengan *server* yang dikelola secara mandiri. Jika pegawai diizinkan menggunakan akun *Google* pribadi, maka pegawai akan dibagikan akses untuk melihat dan/ atau mengubah data perusahaan di *Google Drive*. Terdapat juga Usaha Besar yang secara khusus mengelola dan menyediakan akun komputasi Cloud untuk para pegawainya, contoh menggunakan akun *Google Workspace* yang berbayar. Akun berbayar tersebut memiliki fitur tambahan, yaitu terdapat konsol admin untuk mengatur akses pengguna. Solusi ini memungkinkan pegawai membuat dan menyimpan data pada akun berbayar tersebut, sehingga tidak tercecer. Adapun solusi ini memudahkan pegawai untuk mengatur penempatan datanya agar mudah dicari.

Solusi lain yang disediakan oleh Usaha Besar adalah menghubungkan *server* yang dikelola secara mandiri ke jaringan internet, sehingga data tetap berada di *server* tersebut. *Server* tersebut juga dilengkapi dengan aplikasi yang menjadi tempat pegawai menyelesaikan pekerjaannya. Artinya, pegawai tidak perlu sengaja menyimpan data dari *server* ke komputer atau akun pribadinya ketika menyelesaikan pekerjaan. Sebelum WFH menjadi kelaziman, Usaha Besar tidak secara khusus menyediakan akses seperti ini, terlebih karena pegawai merasa lebih nyaman untuk bekerja di kantor, sehingga jam kerja menjadi dibatasi dan/ atau jam lembur menjadi tercatat. Hal ini menyebabkan solusi ini tidak selalu dianggap sebagai sesuatu yang positif oleh para pegawai, karena responden di kelompok Usaha Besar cenderung beranggapan bahwa dengan adanya solusi tersebut, artinya batasan antara jam kerja dengan jam istirahat semakin kabur. Pegawai memahami bahwa mereka perlu dapat mengakses data yang tersimpan di kantor perusahaan selama WFH, tetapi artinya jam kerja menjadi semakin panjang dan semakin sulit dipisahkan dengan jam istirahat. Hal ini tergambar pada jawaban ‘cukup setuju’ sebesar 37.21% di Tabel 9.

Tabel 9. Tanggapan responden untuk dimensi jaringan digital (1)

Indikator	Skala Usaha	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju
Terdapat fasilitas untuk mengakses data di komputer perusahaan dari luar perusahaan	UMKM	27.19%	24.94%	47.87%
	Usaha Besar	<u>23.26%</u>	<u>37.21%</u>	<u>39.53%</u>
	Rata-rata	26.09%	28.36%	45.54%

Sumber: Hasil pengolahan SPSS (2021)

Solusi yang ditawarkan oleh UMKM maupun Usaha Besar di atas harus dilengkapi dengan sistem keamanan jaringan yang memadai, karena data diakses melalui jaringan internet yang merupakan jalur umum dan rentan diretas. *Google* menggunakan sistem keamanan jaringan digital *256-bit SSL/ TLS*

encryption untuk *file* yang sedang berpindah (ketika proses mengunggah, mengunduh, atau mengakses) dan *128-bit AES keys* untuk *file* yang sedang diam. Artinya, pengguna cukup menyediakan sistem keamanan jaringan untuk perangkat yang terhubung ke *Google Drive*-nya. Sebagai contoh, pegawai membuat kata sandi yang kuat untuk jaringan *WIFI* di rumah, atau kantor menyediakan jaringan *WIFI* khusus untuk tamu yang terpisah dengan jaringan *WIFI* untuk pegawai. Upaya-upaya tersebut membuat responden *UMKM* cenderung beranggapan bahwa perusahaan tempatnya bekerja telah berusaha menjaga keamanan jaringan, sehingga 74,83% menyatakan setuju seperti tercantum pada Tabel 10.

Sedangkan pada *Usaha Besar* yang tidak hanya menggunakan komputasi *Cloud*, tetapi juga *server* yang dikelola mandiri dan terhubung ke jaringan internet, memerlukan sistem keamanan jaringan tambahan untuk memastikan servernya tidak dapat diretas. Salah satu *Usaha Besar* menggunakan sistem keamanan *Single Sign-On (SSO)* yang dikombinasikan dengan *Virtual Private Network (VPN)*. Ketika pegawai berada di kantor dan akan mengakses *server*, ia harus terhubung dengan jaringan digital kantor dan harus melakukan proses gabung (*log in*) dengan menggunakan *SSO*. Sedangkan, ketika pegawai berada di luar kantor, ia harus mengaktifkan *VPN* agar terhubung dengan jaringan digital perusahaan, baru selanjutnya melakukan proses *log in* menggunakan *SSO*. Setelah melalui prosedur tersebut, barulah pegawai dapat mengakses *file* yang tersimpan di *server* perusahaan. Bahkan, *Usaha Besar* tersebut juga menggunakan sistem *SSO* agar pegawai dapat masuk ke akun komputasi *Cloud* berbayar.

Tingkat keamanan yang dimiliki *UMKM* dengan *Usaha Besar* menjadi berbeda dengan adanya sistem keamanan tambahan yang digunakan oleh *Usaha Besar*. Akan tetapi, hal tersebut berdampak pada munculnya prosedur tambahan, kebutuhan sumber daya tambahan, serta dampak-dampak lainnya yang dapat menyebabkan pegawai merasa lebih repot. Sebagai contoh, akun *Google* berbayar di *Usaha Besar* secara periodik otomatis akan keluar (*sign out*) sebagai salah satu prosedur keamanan, di mana hal ini tidak terjadi pada akun *Google* gratis. Penggunaan *VPN* tidak hanya menambah prosedur, tetapi juga berdampak pada pembatasan kecepatan jaringan internet, terutama ketika harus mencari data tambahan di internet dan langsung memasukkannya ke aplikasi yang disediakan di *server* perusahaan. Hal ini karena salah satu fitur *VPN* adalah membatasi kecepatan jaringan. Oleh karena itu, responden di *Usaha Besar* cenderung memiliki keraguan yang cukup tinggi, yaitu sebesar 38.37% menjawab cukup setuju untuk *item* pertanyaan ‘keamanan jaringan perusahaan dijaga dengan baik’, seperti tercantum pada Tabel 10.

Tabel 10. Tanggapan responden untuk dimensi jaringan digital (2)

Indikator	Skala Usaha	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju
Keamanan jaringan perusahaan dijaga dengan baik	<i>UMKM</i>	5.39%	19.78%	74.83%
	<i>Usaha Besar</i>	<u>2.33%</u>	<u>38.37%</u>	<u>59.30%</u>
	Rata-rata	4.54%	24.96%	70.50%

Sumber: Hasil pengolahan SPSS (2021)

Saat ini, hampir seluruh pegawai di *UMKM* maupun *Usaha Besar* telah tersambung ke internet dengan berlangganan internet *mobile* ataupun internet rumahan. Seluruh kantor *UMKM* dan *Usaha Besar* pun telah menyediakan jaringan internet di kantornya yang dapat digunakan oleh pegawai. Akan tetapi, pada masa pandemi *COVID-19*, pegawai lebih mengandalkan jaringan internet yang dilanggannya untuk menyelesaikan pekerjaan selama *WFH*. Pegawai *UMKM* yang mengandalkan komputasi *Cloud* dan *Google Drive* untuk menyimpan data dan menyelesaikan pekerjaannya cenderung merasa bahwa kecepatan jaringan yang digunakannya sudah memadai, yaitu sebesar 66.97% setuju seperti tercantum pada Tabel 11. Hal ini karena kecepatan *download* internet *mobile* rata-rata 23.12 Mbps dan *upload* 12.56 Mbps, sedangkan untuk mengakses dokumen yang tersimpan di *Google Drive* hanya memerlukan 0.2 hingga 0.5 Mbps.

Pegawai di *Usaha Besar* pun melakukan hal yang sama dengan pegawai di *UMKM* selama *WFH*, yaitu mengandalkan jaringan internet yang dilanggannya untuk menyelesaikan pekerjaan. Seperti yang telah dibahas sebelumnya, bahwa *Usaha Besar* menggunakan komputasi *Cloud* dan *server* yang dikelola secara mandiri untuk tempat penyimpanan datanya. Ketika pegawai *Usaha Besar* mengakses data di komputasi *Cloud*, ia memperoleh pengalaman yang sama dengan pegawai di *UMKM*. Tetapi ketika ia mengakses data di *server* perusahaan, maka terjadi pengalaman yang berbeda. Seperti yang telah dibahas

sebelumnya bahwa Usaha Besar menggunakan sistem keamanan tambahan terhadap *server* pribadinya, yaitu SSO dan VPN, serta VPN berdampak pada pembatasan kecepatan jaringan pengguna. Sehingga, pegawai di Usaha Besar cenderung merasa bahwa kecepatan jaringan untuk mengakses data adalah antara cepat dan tidak cepat. Ketika mengakses data di Google *Drive*-nya, ia tidak mengalami pembatasan kecepatan, akan tetapi ia merasa dibatasi kecepatannya ketika mengakses data di *server* perusahaan. Hal ini tergambar pada Tabel 11, di mana 40.70% responden di Usaha Besar menyatakan cukup setuju.

Tabel 11. Tanggapan responden untuk dimensi jaringan digital (3)

Indikator	Skala Usaha	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju
Kecepatan jaringan untuk mengakses data perusahaan memadai	UMKM	6.52%	26.52%	66.97%
	Usaha Besar	<u>12.79%</u>	<u>40.70%</u>	<u>46.51%</u>
	Rata-rata	8.27%	30.47%	61.26%

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS (2021)

Berdasarkan pembahasan di atas, UMKM maupun Usaha Besar telah sama-sama berusaha menyediakan fasilitas bagi pegawainya untuk dapat mengakses data yang tersimpan di komputer perusahaan, sehingga pegawai tetap dapat menyelesaikan pekerjaannya selama WFH. Pegawai di UMKM maupun Usaha Besar-pun sama-sama mengandalkan jaringan internet di rumahnya selama WFH. Akan tetapi, UMKM memiliki keunggulan dibandingkan dengan Usaha Besar dari sisi pengalokasian sumber daya. Hal ini dikarenakan UMKM hanya memanfaatkan komputasi Cloud untuk menyimpan data bisnisnya, sedangkan Usaha Besar selain menggunakan komputasi Cloud juga menggunakan *server* yang dikelola secara mandiri. Sumber daya yang dimaksud terutama pada aspek keamanan jaringan, karena penyedia layanan komputasi Cloud telah menyediakan sistem keamanan yang sangat memadai untuk penggunaannya. Sedangkan, *server* perusahaan harus dibuatkan sistem keamanan tambahan yang dikelola secara mandiri oleh perusahaan, yang artinya memerlukan sumber daya tambahan.

4 SIMPULAN DAN SARAN

Secara umum, ITI terhadap KSI memiliki pengaruh yang signifikan. Terdapat perbedaan besar pengaruh ITI terhadap KSI untuk kelompok UMKM dengan Usaha Besar. Koefisien determinasi di kelompok UMKM (20.3%) jauh lebih besar dari koefisien determinasi untuk kelompok Usaha Besar (5.7%). Berdasarkan hasil uji beda, terdapat perbedaan yang signifikan pada variabel ITI antara kelompok UMKM dengan kelompok Usaha Besar.

Dari uji beda yang signifikan, ditemukan dimensi jaringan digital menjadi faktor pembeda terbesar. Terdapat tiga indikator dalam dimensi ini, yaitu (1) fasilitas mengakses komputer perusahaan dari luar perusahaan, (2) keamanan jaringan digital perusahaan, dan (3) kecepatan jaringan digital untuk mengakses data. Berdasarkan hasil FGD, ditemukan dua poin pembeda, yaitu (1) pembagian wewenang dan tanggung jawab pengelolaan jaringan digital, serta (2) cara pandang terhadap jaringan digital.

Umumnya, UMKM belum menentukan pembagian kewenangan yang jelas atau bahkan belum ada yang bertanggungjawab penuh dalam mengelola jaringan digital dan komputasi Cloud. Hal ini berbeda dengan Usaha Besar yang telah memiliki divisi khusus IT, sehingga pemanfaatan jaringan digital dan komputasi Cloud di Usaha Besar menjadi optimal. UMKM dapat meniru cara yang dilakukan oleh Usaha Besar, yaitu menunjuk seseorang yang bertanggung jawab penuh dalam mengelola jaringan digital dan komputasi Cloud, yaitu untuk penyediaan layanan, pemeliharaan, pelatihan penggunaan, hingga dukungan untuk pengguna. Walaupun beban pekerjaan divisi IT di UMKM tidak sebesar jika dibandingkan dengan divisi IT di Usaha Besar, tetapi peran tersebut tidak kalah penting dan sangat berdampak bagi perusahaan.

Kebijakan pengelolaan IT yang dibuat oleh perusahaan tidak dipandang sama oleh seluruh pegawai. Responden pada kelompok UMKM beranggapan bahwa jaringan digital merupakan suatu fasilitas yang dapat mempermudah pekerjaannya. Hal ini menyebabkan mereka sangat antusias dengan penyediaan

jaringan digital di perusahaan tempatnya bekerja. Kondisi yang berbeda ditemukan pada Usaha Besar, di mana responden beranggapan bahwa jaringan digital merupakan alat untuk mengawasi dan meningkatkan produktivitasnya. Hal ini menyebabkan mereka kurang menghargai fasilitas jaringan digital di perusahaan tempatnya bekerja. Perbedaan kebijakan pengelolaan dan cara pandang pegawai di UMKM dan di Usaha Besar terhadap kebijakan tersebut menyebabkan adanya perbedaan tanggapan responden terhadap pertanyaan kuesioner. Hal inilah yang menyebabkan adanya perbedaan tingkat pengaruh ITI terhadap KSI di UMKM dan Usaha Besar. Oleh sebab itu, baik UMKM maupun Usaha Besar perlu memperhatikan kebijakan pengelolaan IT, terutama kebijakan pengelolaan jaringan agar niat berbagi pengetahuan antar pegawai dapat lebih optimal.

Penelitian ini hanya menekankan pada variabel ITI yang merupakan salah satu komponen dari IT *Competency*, serta pada variabel KSI yang merupakan salah satu komponen dari KM. Penelitian ini juga membuka peluang untuk penelitian selanjutnya. Pertama, penelitian ini hanya menggunakan responden dari sektor jasa. Akan lebih baik jika menggunakan responden dari sektor manufaktur dan *retail*. Kedua, variabel ITI dapat dilengkapi dengan komponen lain dari IT *Competency*, yaitu IT *Operations* dan IT *Knowledge*, sehingga pengaruh yang ditunjukkan ke variabel KSI dapat lebih terlihat. Ketiga, variabel KSI saja tidak cukup untuk menunjukkan KM oleh organisasi. Oleh karena itu, dapat digunakan variabel KM yang terdiri dari aktivitas *knowledge generation and acquisition*, *knowledge organizing and storing*, *knowledge dissemination and sharing*, dan *knowledge application*, agar pemahaman mengenai KM menjadi lebih lengkap. Keempat, perlu adanya cara untuk mengukur penerapan KM, salah satunya adalah melalui *Organizational Performance* (OP). Terakhir, akan lebih menarik jika ditambahkan variabel baru yang dapat mempengaruhi KM, misalnya *Organizational Culture* (OC).

5 REFERENSI

- Al-Busaidi, K. A., & Olfman, L. (2017). Knowledge sharing through inter-organizational knowledge sharing systems. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 47(1), 110-136. <https://doi.org/10.1108/VJIKMS-05-2016-0019>
- Alshurah, M. S., Zabadi, A. M., Dammas, A. H., & Dammas, D. H. (2018). Impact of organizational context & information technology on employee knowledge sharing. *International Journal of Business and Management*, 13(2), 194-207. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v13n2p194>
- Becerra-Fernandez, I., & Sabherwal, R. (2014). *Knowledge management: Systems and processes*. Taylor & Francis
- Caroline, A., Gunawan, A., & Kornarius, Y. P. (2021). Pengaruh persepsi karyawan atas infrastruktur teknologi informasi terhadap minat berbagi pengetahuan. *Manners*, 4(2), 87-102. <https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/manners/article/view/413>
- Davidavičienė, V., Al Majzoub, K., & Meidute-Kavaliauskiene, I. (2020). Sustainability factors affecting knowledge sharing in virtual teams. *Sustainability*, 12(17), 6917. <https://doi.org/10.3390/su12176917>
- Ding, G., Liu, H., Huang, Q., & Gu, J. (2017). Moderating effects of guanxi and face on the relationship between psychological motivation and knowledge-sharing in China. *Journal of Knowledge Management*, 21(5), 1077-1097. <https://doi.org/10.1108/JKM-10-2016-0439>
- Dong, T. P., Hung, C. L., & Cheng, N. C. (2016). Enhancing knowledge sharing intention through the satisfactory context of continual service of knowledge management systems. *Information Technology and People*, 29(4), 807-829. <https://doi.org/10.1108/ITP-09-2014-0195>
- Freitas, A. L. P., Monteiro, G. A. P., & Costa, H. G. (2018). Assessing the quality of information technology infrastructure services. *Industrial Management and Data Systems*, 118(9), 1821-1836. <https://doi.org/10.1108/IMDS-09-2017-0415>
- Ibrahim, H. I., Mohamad, W. M. W., & Shah, K. A. M. (2020). Investigating information and communication technology (ICT) usage, knowledge sharing and innovative behavior among engineers in electrical and electronic MNCs in Malaysia. *Jurnal Pengurusan*, 58, 133-143. <https://doi.org/10.17576/pengurusan-2020-58-11>
- Jabbouri, N. I., Siron, R., Zahari, I., & Khalid, M. (2016). Impact of information technology infrastructure on innovation performance: An empirical study on private universities in Iraq.

- Procedia Economics and Finance*, 39, 861-869. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(16\)30250-7](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(16)30250-7)
- Jameel, A. S., & Ahmad, A. R. (2020). The role of information and communication technology on knowledge sharing among the academic staff during COVID-19 pandemic. *Proceedings - 2020 2nd Annual International Conference on Information and Sciences, AiCIS 2020, November*, 141-147. <https://doi.org/10.1109/AiCIS51645.2020.00032>
- Kucharska, W., & Erickson, G. S. (2020). 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. <https://doi.org/10.1108/VJKMS-06-2019-0098>
- Mcadam, R., & Reid, R. (2001). SME and large organisation perceptions of knowledge management: Comparisons and contrasts. *Journal of Knowledge Management*, 5(3), 231-241. <https://doi.org/10.1108/13673270110400870>
- Mirzaee, S., & Ghaffari, A. (2018). Investigating the impact of information systems on knowledge sharing. *Journal of Knowledge Management*, 22(3), 501-520. <https://doi.org/10.1108/JKM-08-2017-0371>
- Nair, J., Chellasamy, A., & Singh, B. N. B. (2019). Readiness factors for information technology adoption in SMEs: Testing an exploratory model in an Indian context. *Journal of Asia Business Studies*, 13(4), 694-718. <https://doi.org/10.1108/JABS-09-2018-0254>
- Nour, S. S. O. M. (2014). Prospects for transition to a knowledge-based economy in the Arab region. *World Journal of Science, Technology and Sustainable Development*, 11(4), 256-270. <https://doi.org/10.1108/wjstsd-07-2014-0017>
- Palacios-Marqués, D., Peris-Ortiz, M., & Merigó, J. M. (2013). The effect of knowledge transfer on firm performance: An empirical study in knowledge-intensive industries. *Management Decision*, 51(5), 973-985. <https://doi.org/10.1108/MD-08-2012-0562>
- Pérez-López, S., & Alegre, J. (2012). Information technology competency, knowledge processes and firm performance. *Industrial Management and Data Systems*, 112(4), 644-662. <https://doi.org/10.1108/02635571211225521>
- 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. <https://doi.org/10.1108/JEIM-04-2016-0081>
- Wei, C. C., Choy, C. S., & Yew, W. K. (2009). Is the Malaysian telecommunication industry ready for knowledge management implementation? *Journal of Knowledge Management*, 13(1), 69-87. <https://doi.org/10.1108/13673270910931170>
- World Bank Group. (2021). *Indonesia country partnership framework 2021-2025*. <https://www.worldbank.org/en/country/indonesia/brief/indonesia-country-partnership-framework-2021-2025>