

# Penilaian Penerimaan Pengguna Pada Sistem Manajemen Pengetahuan Dengan Metoda UTAUT

Studi Kasus: Portal *Knowledge Management System* di Perusahaan Penyedia Jasa Implementor Produk dan Layanan IT

Robertus Nugroho Perwiro Atmojo, Much. Bagus Nurhasan, Karina Citra Amanda, Joanna Melisa  
School of Information Systems, Bina Nusantara University, Jakarta Barat, Indonesia  
robertus.atmojo@gmail.com

Diterima 7 Oktober 2016  
Disetujui 14 November 2016

**Abstract**— Ekspektasi perusahaan ketika melakukan investasi teknologi informasi adalah ingin memperoleh efektivitas dan efisiensi kinerja yang optimal. Namun yang terjadi dalam praktik di lapangan justru hal sebaliknya, yaitu pemborosan ongkos operasional. Melalui framework UTAUT yang digunakan dalam penelitian ini, ditemukan fakta bahwa faktor sosial (variabel ekstrinsik) lebih mempengaruhi intensi dan sikap karyawan dalam hal penggunaan serta pemanfaatan teknologi informasi dibandingkan dengan faktor intrinsiknya. Hal ini tentu saja perlu menjadi perhatian bagi para pimpinan perusahaan sebelum melakukan investasi teknologi berbiaya besar. Dengan kata lain, akan lebih bijaksana bagi para pengambil keputusan untuk lebih dahulu memahami situasi dan kondisi dari aset sosial capital yang dimiliki daripada sekedar mengikuti tren implementasi teknologi informasi yang belum tentu cocok dan pas untuk diterapkan pada lingkungan kerjanya.

**Keywords**—*Knowledge Management System*, UTAUT, Uji Penerimaan Teknologi, *Partial Least Squares*, Sistem Informasi/Teknologi Informasi.

## I. PENDAHULUAN

Inovasi adalah hal fundamental dalam keunggulan daya saing suatu perusahaan. Kewajiban untuk memiliki produk atau jasa yang inovatif dan bermanfaat serta memenuhi kebutuhan pelanggan merupakan hal yang perlu dicapai perusahaan, khususnya perusahaan penyedia jasa IT (*information technology*/teknologi informasi) dalam memastikan bisnis inti mereka tetap dapat berjalan. Hal tersebut didasari oleh alasan bahwa kompetensi yang ada dalam industri ini sudah sangat ketat atau dapat dikatakan sebagai *red ocean*. Di mana sangat banyak vendor IT yang bertindak sebagai *reseller* produk dan jasa, sehingga kompetisi berujung pada persaingan harga yang sangat sensitif. Maka, tanpa penciptaan inovasi yang dinamis sudah dapat dipastikan perusahaan akan mengalami stagnasi ekonomi dan tentu saja akan berkorelasi dengan kebangkrutan. Pemenuhan produk atau jasa yang inovatif tidak terlepas dari kemampuan perusahaan mengelola sumberdaya pengetahuan baik tacit maupun

ekplisit yang dimiliki. Serangkaian proses untuk menciptakan, menyimpan, mentransfer, menerapkan, dan mendiseminasikan pengetahuan lebih sering dikenal dengan istilah *Knowledge Management* (manajemen pengetahuan) [1]. Pengelolaan dan penerapan manajemen pengetahuan yang baik tentu saja akan menciptakan nilai yang berharga bagi perusahaan. Lebih lanjut, manajemen pengetahuan hanya dapat menjadi berguna, ketika pengetahuan ditindaklanjuti dan dibagikan ke seluruh departemen dalam perusahaan mulai dari posisi tertinggi hingga posisi *front-liner*. Dan tentu saja proses pendekatan yang dilakukan oleh perusahaan dalam pengelolaan pengetahuan internal akan berkorelasi dengan budaya kerja yang mereka miliki. Dengan kata lain, setiap perusahaan memiliki cara yang unik untuk menciptakan nilai yang esensial dalam menjalani proses bisnis mereka [2].

Untuk dapat mengetahui bagaimana langkah perusahaan menerapkan manajemen pengetahuan dalam praktek sehari-hari. Di dalam penelitian ini kami bekerja sama dengan salah satu perusahaan penyedia jasa implementor produk dan layanan IT di daerah Lippo Karawaci, Tangerang, Indonesia untuk berperan sebagai narasumber penelitian. Dengan argumentasi keterkaitan yang erat antara manajemen pengetahuan dengan teknologi, terutama dalam mekanisme *knowledge sharing*. Dalam penelitian ini digunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) sebagai instrumen penilai kemungkinan keberhasilan pengenalan teknologi baru dalam internal organisasi. Adapun UTAUT merupakan penggabungan beberapa fitur dari delapan teori penerimaan teknologi (*technological acceptance*) terkemuka. Yang mana delapan teori tersebut terdiri dari *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), kombinasi TAM dan TPB, *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), dan *Social Cognitive Theory* (SCT) [3]–[7].

Pada penelitian ini UTAUT digunakan untuk mengukur pengaruh variabel intrinsik (usaha dan kinerja dari dalam diri karyawan) dan variabel ekstrinsik (aspek lingkungan kerja karyawan) terhadap perilaku penggunaan aplikasi teknologi *knowledge sharing* yang ada dalam perusahaan. Di mana yang menjadi permasalahan utama bagi perusahaan mitra penelitian kami saat ini adalah kurangnya minat karyawan untuk menggunakan platform teknologi yang sudah ada untuk membantu kinerja mereka. Padahal pengembangan platform manajemen pengetahuan sudah dilakukan oleh perusahaan ini semenjak tahun 2013, namun sampai saat ini dapat dikatakan tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Informasi seputar pengetahuan-pengetahuan umum yang sudah ada di portal *online* masih belum dioptimalkan pemanfaatannya oleh para karyawan, terutama karyawan magang dan karyawan yang memiliki masa bakti 0-3 tahun. Karyawan senior dengan masa bakti lebih dari lima tahun pun seakan enggan berbagi pengalaman dengan juniornya. Perlu diketahui, salah satu tujuan utama perusahaan membangun platform manajemen pengetahuan internal adalah untuk memfasilitasi para pegawai dalam menciptakan, mengakses, dan berbagi informasi. Terutama metode kerja perusahaan ini yang kerap menempatkan tenaga kerjanya di lokasi *remote-site* (jarak jauh/desentralisasi).

Namun, yang terjadi di lapangan sangat jauh dari ekspektasi. Para karyawan lebih sering berbagi informasi melalui mekanisme tatap muka dan mentoring secara langsung. Dan hal ini tentu saja akan mengurangi esensi dari penggunaan platform manajemen pengetahuan yang sejatinya dibangun dengan alasan kemandirian dan usaha independensi [8]. Apabila hal ini terus dibiarkan terjadi, maka penerapan platform manajemen pengetahuan pada perusahaan tentu hanya akan menimbulkan biaya operasional tambahan. Oleh karenanya, dalam penelitian ini penggunaan UTAUT akan difokuskan untuk mencari tahu aspek mana sajakah yang masih perlu diperbaiki dan dikembangkan. Apakah hal tersebut berhubungan dengan permasalahan penerimaan teknologi atau berhubungan dengan aspek sosial itu sendiri. Diharapkan dengan terungkapnya permasalahan tersebut, perusahaan dapat melakukan serangkaian langkah strategis untuk dapat lebih berinovasi dalam proses penciptaan produk dan jasa baru yang bernilai dan berdaya saing tinggi.

## II. STUDI PUSTAKA

### Sistem Informasi

Menurut Satzinger, Jackson, & Burd [9] sistem informasi adalah sekumpulan komponen yang saling terkait dalam mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyediakan data sebagai luaran dari informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas bisnis yang biasa dianggap sebagai "masalah". Menurut O'Brien & Marakas [10] sistem informasi didefinisikan sebagai kombinasi orang yang terorganisir, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi, sumber daya data, kebijakan, dan prosedur yang menyimpan, mengambil,

mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi. O'Brien & Marakas [10] juga menyebutkan bahwa aplikasi sistem informasi yang diimplementasikan dalam dunia bisnis saat ini dapat dibedakan dengan beberapa sudut pandang yang berbeda. Adapun, beberapa jenis sistem informasi dapat diklasifikasikan sebagai *Operations Support Systems* (OSS) dan *Management Support Systems* (MSS). *Operations Support Systems* terdiri dari *Transaction Processing Systems* (TPS), *Process Control Systems* (PCS), dan *Enterprise Collaboration Systems* (ECS). Sedangkan *Management Support Systems* terdiri dari *Management Information Systems* (MIS), *Decision Support Systems* (DSS), dan *Executive Information Systems* (EIS). Kombinasi dari kedua sistem pendukung keputusan tersebut juga menghasilkan sebuah subset yang dinamakan sebagai *Specialized Processing Systems* (SPS) yang secara spesifik menghasilkan disiplin sistem informasi terapan yakni: *Expert Systems* (sistem pakar), *Knowledge Management Systems* (sistem manajemen pengetahuan), *Strategic Information Systems* (sistem informasi strategis), dan *Functional Business Systems* (sistem bisnis fungsional).

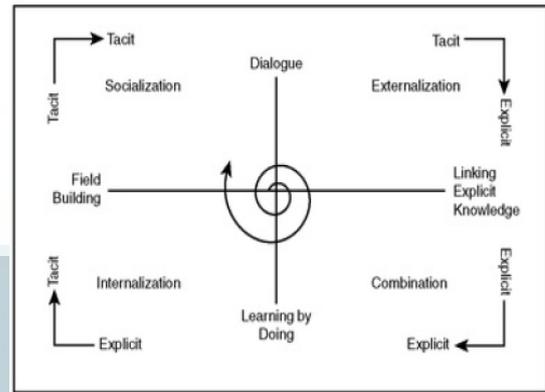
Berdasarkan beberapa pengertian dari penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan sekumpulan komponen yang saling terhubung satu sama lain berguna untuk mengumpulkan, memproses, dan menghasilkan suatu informasi yang bernilai yang dibutuhkan oleh organisasi bisnis untuk menyelesaikan tugas-tugas strategisnya. Dalam menjalankan proses bisnis, TSS diberdayakan sebagai pencatat transaksi rutin harian yang diperlukan. *Enterprise Collaboration Systems* dirancang untuk mendukung tugas administrasi perkantoran. *Process Control Systems* dirancang untuk memonitor dan mengontrol proses industri atau fisik. *Management Information Systems* pada dasarnya berkaitan dengan konversi data dari sumber data internal menjadi informasi berharga yang kemudian dikomunikasikan kepada para manajer di semua tingkatan dan di semua departemen fungsional untuk membuat keputusan yang tepat sasaran, efektif, dan efektif terhadap proses perencanaan, proses memimpin, dan proses pengendalian kegiatan dalam tugas dan tanggung jawab mereka. *Decision Support Systems* dirancang untuk membantu para manajer dalam pengambilan keputusan yang membutuhkan pemodelan, perumusan, perhitungan rinci, komparasi, dan memilih alternatif pilihan yang terbaik atau memprediksi skenario. Sedangkan, *Executive Information Systems* memberikan akses bagi senior manajer untuk dapat membantu dalam mengambil keputusan strategis dan taktis.

### Pengetahuan

Pengetahuan (*knowledge*) menurut Whitten & Bentley [11] didefinisikan sebagai data dan informasi yang lebih disempurnakan berdasarkan fakta, kebenaran (realita), fenomena, keyakinan, pengalaman penilaian, dan keahlian dari penerima. Informasi yang ideal mengarah pada hal kebijaksanaan. Dan

pengetahuan adalah hasil sintesis dari sebuah kesatuan mengenai cara memproses data mentah menjadi informasi yang berguna. Menurut Dalkir [8] pengetahuan adalah cara yang lebih subjektif untuk mengetahui sesuatu dan biasanya didasarkan pada pengalaman atau nilai-nilai individu, persepsi, dan pengalaman. Nonaka dan Takeuchi [12] berpendapat bahwa pengetahuan adalah proses mengenai bagaimana pengetahuan tersebut diproduksi, digunakan, dan disebarkan dalam organisasi dan juga mengenai bagaimana cara pengetahuan tersebut memberikan kontribusi terhadap penyebaran inovasi. Berdasarkan pengertian para ahli tersebut maka dapat dikatakan bahwa pengetahuan merupakan suatu informasi yang sudah diketahui oleh seseorang yang memiliki keahlian berdasarkan fakta dan pengalaman di lapangan; yang dibuat, digunakan, dan didistribusikan untuk tujuan menghasilkan suatu informasi yang berguna dan dapat berpartisipasi dalam melahirkan suatu inovasi.

Menurut Dalkir [8] ada dua jenis model pengetahuan, yaitu pengetahuan bertipe tacit dan pengetahuan bertipe eksplisit. *Tacit Knowledge* dapat dikatakan sebagai pengetahuan yang terdapat pada seseorang dan relatif sulit untuk diterjemahkan atau didokumentasikan (dibuat dalam bentuk formal). Sehingga sulit untuk dideskripsikan dalam kata, teks, atau gambar, biasanya tipe pengetahuan ini berwujud dalam manifesto ide atau gagasan. *Explicit Knowledge* merupakan pengetahuan yang sudah dapat dikemukakan dalam bentuk baris data (teks), manual, formula, gambar, video, dan sebagainya. *Explicit Knowledge* juga telah menjadi milik organisasi serta siap untuk dibagikan ataupun didiseminasikan ke setiap individu dalam organisasi tersebut dengan formal dan sistematis. Interaksi antara pengetahuan bertipe tacit dan eksplisit dapat disebut proses konversi pengetahuan (*process of knowledge conversion*). Proses ini berasal dari pengetahuan yang memiliki sifat tacit atau eksplisit untuk diubah menjadi pengetahuan yang bersifat lain dari sebelumnya seperti: eksplisit ke tacit, tacit ke eksplisit, dan sebagainya. Jika pengetahuan masih bersifat eksplisit, maka pengetahuan dapat digunakan untuk beberapa hal. Antara lain untuk menghasilkan proses penciptaan produk baru (*idea and concept generator*) dan melakukan pelayanan yang lebih baik. Namun jika pengetahuan telah diubah menjadi eksplisit, maka pengetahuan akan siap untuk dibagikan ataupun ditransfer kepada seluruh karyawan yang ada dalam perusahaan tersebut, atau dapat juga dijadikan masukan bagi sistem pakar. Salah satu mekanisme interaksi atau konversi antara pengetahuan bertipe tacit dan eksplisit yang kerap dijadikan acuan dalam industri dalam proses penciptaan pengetahuan organisasi ialah model SECI (Sosialisasi, Eksternalisasi, Kombinasi, dan Internalisasi) versi Nonaka dan Takeuchi [12] (lihat Gambar 1).



Gambar 1. Model Sosialisasi, Eksternalisasi, Kombinasi, dan Internalisasi (SECI) versi Nonaka dan Takeuchi [12]

#### Tahap sosialisasi (*tacit to tacit*)

Merujuk pada konversi pengetahuan *tacit to tacit*. Istilah sosialisasi digunakan untuk penekanan pada pentingnya proses interaksi (kegiatan bersama) antara sumber pengetahuan atau narasumber dengan penerima pengetahuan. Pengetahuan tacit sangat dipengaruhi oleh konteks sosial dan sangat sulit untuk dijadikan formal (didokumentasikan), maka agar dapat melakukan distribusi pengetahuan dari satu individu ke individu yang lain diperlukan pengalaman berbentuk interaksi bersama, seperti berada bersama di dalam satu kantin untuk bertukar pikiran sambil makan siang, menghabiskan waktu bersama dalam kegiatan *outbond* untuk menyampaikan pengetahuan, rapat Mingguan dengan suasana kekeluargaan, diskusi atau beraktivitas di lingkungan *site* implementasi, dan lain sebagainya. Dalam lingkungan perusahaan atau organisasi, kegiatan-kegiatan tersebut dapat memicu karyawan untuk saling berbagi pengetahuan dan berbagi pengalaman kerja yang dimiliki sehingga dari proses tersebut berpotensi untuk menghasilkan pengetahuan yang baru.

#### Tahap eksternalisasi (*tacit to explicit*)

Merujuk pada konversi pengetahuan tacit ke pengetahuan eksplisit. Istilah eksternalisasi merupakan mekanisme untuk mengartikulasikan, menerjemahkan, mengkodekan, hingga mendokumentasikan (menjadikannya berbentuk formal) pengetahuan tacit menjadi bentuk yang lebih jelas dan mudah untuk didistribusikan ke pihak lain sehingga dapat digunakan menjadi dasar pembentukan pengetahuan baru (eksplisit). Proses ini bisa didapatkan dengan menggunakan beberapa pendekatan atau metode, sebagai contoh penggunaan buku catatan, alat perekam suara, dan kamera video untuk merekam aktivitas rapat bulanan pada suatu perusahaan. Dari hasil perekaman tersebut seorang administrator dapat melakukan pentranslasi dan perangkuman hasil rapat yang ada. Kemudian hasil rangkuman tadi dapat dikodekan dan diklasifikasikan ke dalam bentuk yang lebih terorganisir, misalkan hasil rapat bulanan yang membahas mengenai kinerja pegawai dan capaian

target penjualan. Dan hasil klasifikasi tadi dicatat dalam bentuk dokumen dan disimpan ke dalam sistem basis data agar dapat diakses dengan mudah apabila diperlukan oleh bagian terkait. Apabila hal tersebut dapat dilakukan dengan terstruktur maka proses eksternalisasi pengetahuan dapat dicapai. Sehingga proses distribusi, berbagi, dan diseminasi pengetahuan dalam internal organisasi dapat dilakukan dengan konsisten.

#### Tahap kombinasi (*explicit to explicit*)

Tahapan proses kombinasi eksplisit ke eksplisit adalah proses di mana perusahaan menggabungkan data dan informasi baku yang ada untuk kemudian dilakukan analisis bersama demi menghasilkan luaran strategis yang diperlukan. Pada tahap ini, proses komparasi data kerap dilakukan. Sebagai contoh, seorang manajer penjualan dan pemasaran senior pada industri otomotif (misal: mobil penumpang) melakukan komparasi data laporan penjualan dari bulan ke bulan selama periode tiga tahun menggunakan alat bantu sistem pengambilan keputusan. Kemudian dari beberapa input yang diberikan, sistem menghasilkan beberapa alternatif pengambilan keputusan yang dirangkum ke dalam laporan statistik penjualan dan disajikan juga dalam bentuk grafis (diagram dan lainnya). Laporan menunjukkan bahwa hasil analisis selama tiga tahun menunjukkan bahwa segmen mobil penumpang dengan warna merah dan transmisi otomatis mendominasi angka penjualan perusahaan. Dengan demikian hasil luaran ini sangat berguna bagi para eksekutif untuk mengambil keputusan ketika hendak melakukan peluncuran produk baru lebih memperbanyak stok kendaraan dengan warna merah dan dilengkapi dengan transmisi otomatis.

#### Tahap internalisasi (*explicit to tacit*)

Seperti roda yang terus berputar, siklus belajar pada organisasi dan insan yang ada di dalamnya juga harus terus dinamis. Tanpa proses belajar yang terus menerus dilakukan maka penciptaan inovasi tidak akan berjalan dengan baik. Tahap transformasi eksplisit ke tacit pada esensinya merupakan tahap di mana perusahaan mempelajari dan menganalisis kembali sumberdaya yang telah dimiliki untuk tujuan pengembangan dan eksplorasi. Dalam tahap ini, diharapkan pemanfaatan sumber daya pengetahuan yang baik akan memicu kemampuan perusahaan untuk menghasilkan ide atau konsep yang inovasi yang terbarukan pula.

#### Manajemen Pengetahuan

Manajemen pengetahuan (*knowledge management*) menurut Dalkir [8] dapat diartikan sebagai sebuah koordinasi sistematis dalam sebuah organisasi atau perusahaan yang mengelola sumber daya manusia (aset intelektual), teknologi, struktur, dan proses bisnis dalam rangka untuk meningkatkan nilai melalui penggunaan sumber daya berulang dan penciptaan inovasi. Koordinasi dan integrasi beberapa aspek tersebut dapat tercapai dengan cara menciptakan, membagi, mengaplikasikan, dan mengeksploitasi pengetahuan dengan menggunakan pengalaman dan tindakan yang telah diambil dari perusahaan demi

kelangsungan pembelajaran organisasi. Manajemen pengetahuan mengatur bahwa, keberhasilan bisnis bukan hanya dipandang dari rangkaian koleksi produk melainkan juga dipandang dari dasar pengetahuan khusus yang dengan optimal dimanfaatkan oleh intra organisasi. Kemampuan organisasi dalam memanfaatkan sumber daya pengetahuan yang telah dimiliki adalah kunci keberhasilan yang akan meningkatkan kekuatan daya saing dalam kompetisi pasar di kemudian hari. Dalam Dalkir [8] juga disebutkan bahwa manajemen pengetahuan merupakan suatu alat, teknik, dan strategi yang dibutuhkan untuk menguasai, menganalisis, mengatur, mengembangkan, dan berbagi keahlian bisnis.

Berdasarkan Al-Mamary [13] disebutkan bahwa Sistem Manajemen Pengetahuan (*Know. Management System*) adalah sistem informasi berbasis pengetahuan yang mendukung penciptaan, tata kelola organisasi, dan penyebaran pengetahuan bisnis untuk karyawan, manajer, dan para eksekutif pengambil keputusan di internal perusahaan. Al-Mamary [13] juga menambahkan bahwa manajemen pengetahuan adalah penyebaran informasi yang komprehensif yang dapat meningkatkan pertumbuhan pengetahuan intra organisasi. Dengan demikian dapat dikatakan pula bahwa manajemen pengetahuan merupakan serangkaian alat, teknik, dan strategi serta aktivitas atau kegiatan yang mengembangkan sistem sebagai suatu wadah penyimpanan (*repository*) berisikan data, kemampuan akan pengalaman-pengalaman terbaik (*skill of best practices*), dan informasi untuk dikelola oleh perusahaan dalam rangka untuk meningkatkan nilai melalui penggunaan kembali dan penciptaan inovasi serta membantu menjalankan tugas dan proses pengambilan keputusan.

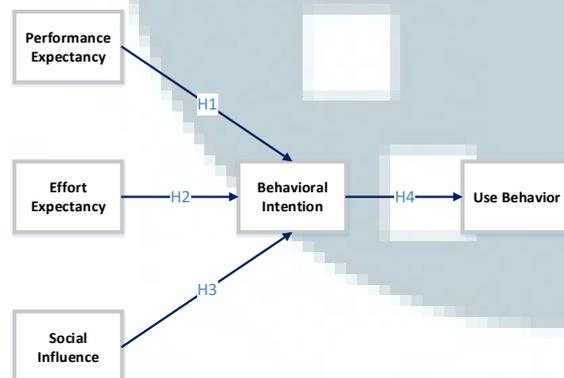
#### Model Uji Penerimaan Pengguna Terhadap Teknologi - UTAUT

Dalam penelitian ini digunakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yang dikembangkan oleh Venkatesh [3]. Teori ini mempunyai metode yang berguna untuk menilai peluang keberhasilan pengenalan teknologi baru dalam organisasi. UTAUT menggabungkan fitur-fitur yang sukses dari delapan teori penerimaan teknologi terkemuka lainnya ke dalam satu model uji. Delapan teori yang menjadi basis penciptaan UTAUT adalah *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Combined TAM and TPB*, *Model of PC utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), dan *Social Cognitive Theory* (SCT). Setelah melakukan evaluasi terhadap kedelapan model uji penerapan teknologi, Venkatesh [3] menemukan empat konstruk utama yang memerankan peranan penting sebagai determinan/pembeda langsung dari *behavioral intention* dan *use behavior*. Dalam penelitian ini, kami menerapkan tiga determinan yaitu, *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence*. Sedangkan beberapa variabel lainnya tidak relevan sebagai determinan langsung dari *behavior intention*. Adapun model UTAUT yang digunakan pada

penelitian ini merujuk pada penelitian oleh Pardamean & Susanto [7]; karena memiliki karakteristik uji yang hampir serupa. Model penelitian tersebut dapat dilihat pada **Gambar 2**.

- *Performance Expectancy dengan Behavioral intention*

*Performance Expectancy* dapat diartikan sebagai tingkat di mana seorang individu mempercayai apabila sistem dapat membantu individu terkait dalam mendapatkan keuntungan kinerja pada tugas pekerjaannya. Hal ini sejalan dengan hubungan antara *Performance Expectancy* (PE) dengan *Behavioral Intention* (BI) dalam artian apabila seorang individu memiliki keyakinan bahwa dengan menggunakan sistem dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya, maka semakin tinggi pula niat/intensi mereka dalam menggunakan teknologi tersebut (*Behavioral Intention*). Hal itu diduga bahwa antara PE dengan BI memiliki hubungan sebab-akibat yang saling terkait dikarenakan jika variabel PE cukup tinggi maka juga berpotensi meningkatkan nilai dari variabel BE. Adapun variabel *Performance Expectancy* tersebut merupakan susunan dari beberapa gabungan *observed variable* (indikator) di antaranya *Perceived Usefulness*, *Job-Fit*, *Relative Advantage*, dan *Outcome Expectations*.



Gambar 2. Model uji UTAUT

Pada dasarnya PE berpengaruh terhadap BI, Venkatesh [3] menyatakan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara PE, *Effort Expectancy* (EE), dan *Social Influence* (SI) terhadap niat individu untuk menggunakan sistem (BI). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Pardamean [7] PE memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap BI. Pada penelitian yang dilakukan oleh Nammah & Sensuse [14] dari hasil uji tersebut menyebutkan bahwa PE berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap BI, dan hal ini memverifikasi kebenaran teori model UTAUT versi Venkatesh [3].

Berdasarkan argumentasi tersebut maka kami membangun hipotesis satu (H1) yang berupa

H1: *Performance expectancy* berpengaruh secara positif dengan tingkat intensi para karyawan untuk menggunakan *Knowledge Management System* sebagai

sarana untuk berbagi pengetahuan dan mendapatkan pengetahuan.

- *Effort Expectancy dengan Behavioral Intention*

Variabel *Effort Expectancy* (EE) dengan *Behavioral Intention* (BI) diasumsikan memiliki hubungan sebab akibat yang saling terkait. Hal tersebut sesuai dengan teori model UTAUT yang dikembangkan oleh Venkatesh [3], bahwa EE didefinisikan sebagai ekspektasi usaha yang diharapkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem yang diaplikasikan dapat mengurangi usaha (tenaga dan waktu) mereka dalam melakukan pekerjaannya. Hal ini sejalan dengan hubungan antara EE dengan BI yang dapat diartikan sebagai tingkat kemudahan dalam menggunakan sistem yang dapat mengurangi usaha individu untuk melakukan pekerjaan (*Effort Expectancy*). Jika seorang pengguna merasakan kemudahan dalam usaha menggunakan sistem tersebut maka diasumsikan bahwa hal tersebut akan dapat meningkatkan niat dalam menggunakan teknologi (*Behavioral Intention*). Hal ini dapat menunjukkan hubungan sebab-akibat antara EE dengan BI dan diduga apabila nilai variabel EE cukup tinggi maka juga berpotensi untuk meningkatkan nilai dari variabel BI. Venkatesh [3] menjelaskan bahwa dengan adanya hubungan positif dan signifikan antara, *Effort Expectancy* terhadap *Behavioral Intention*. Hal tersebut dapat menggambarkan secara jelas bahwa semakin mudah penggunaan sistem aplikasi yang dibangun maka akan meningkatkan intensi pengguna dalam menggunakannya.

Berdasarkan argumentasi tersebut maka kami membangun hipotesis dua (H2) yang berupa

H2: *Effort expectancy* berpengaruh secara positif dengan intensi para karyawan untuk menggunakan *Knowledge Management System* sebagai sarana untuk berbagi pengetahuan dan mendapatkan pengetahuan.

- *Social Influence dengan Behavioral Intention*

Variabel *Social Influence* (SI) dengan *Behavioral Intention* (BI) memiliki hubungan sebab-akibat yang positif. Disebutkan oleh Venkatesh [3] bahwa SI merupakan suatu indikator nilai mengenai sejauh mana seorang individu memandang bahwa kepentingan yang diyakini oleh orang lain akan dapat mempengaruhinya dalam menggunakan sistem yang baru. Hal ini selaras dengan hubungan antara SI dengan BI yang dapat diartikan juga apabila seorang pengguna dapat terpengaruh oleh orang lain dalam menggunakan sistem baru maka pengguna tersebut akan meningkatkan niat/intensinya dalam menggunakan sistem yang baru tersebut (*Behavioral Intention*).

Berdasarkan argumentasi tersebut maka kami membangun hipotesis tiga (H3) yang berupa

H3: *Social influence* berpengaruh secara positif dengan intensi para karyawan untuk menggunakan *Knowledge Management System* sebagai sarana untuk berbagi pengetahuan dan mendapatkan pengetahuan.

- *Behavioral Intention dengan Use Behavior*

Kemampuan seorang pengguna dalam menguasai teknologi ditentukan oleh seberapa sering ia menggunakan aplikasi tersebut [3]. Dengan kata lain, tingkat pemanfaatan teknologi akan semakin efektif dan efisien apabila si pengguna menguasai cara pemakaiannya. Dalam hal ini, portal manajemen pengetahuan yang ada dalam perusahaan akan menjadi wadah berbagi informasi yang baik apabila para karyawan memanfaatkannya dengan optimal. Segala macam teknologi, secanggih apapun infrastruktur yang dimiliki, tak akan menjadikan kinerja organisasi menjadi lebih baik apabila teknologi tersebut tidak digunakan. Oleh karenanya, intensi atau niat dari tiap individu pegawai dalam penggunaan teknologi diduga kuat akan berpotensi mempengaruhi pola kerja seluruh organisasi. *Use behavior* merupakan hasil akhir dari akumulasi intensi pegawai dalam penggunaan dan pemanfaatan teknologi. Diduga, semakin tinggi niat pegawai untuk menggunakan portal manajemen pengetahuan yang ada, maka akan semakin tinggi pula frekuensi harapan penggunaannya. Namun sebaliknya, semakin rendah niat pegawai untuk menggunakan aplikasi yang ada, maka hal tersebut akan berkorelasi dengan rendahnya frekuensi penggunaan teknologi. Dan yang perlu diperhatikan adalah, rendahnya penggunaan teknologi yang sudah terimplementasi akan berujung pada pemborosan biaya operasional perusahaan.

Berdasarkan argumentasi tersebut maka kami membangun hipotesis empat (H4) yang berupa

H4: *Behavioral intention* berpengaruh secara positif dengan level pemakaian sebenarnya atau *Use Behavior* dari *Knowledge Management System* sebagai sarana untuk berbagi pengetahuan dan mendapatkan pengetahuan.

### III. METODE

Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling dalam pengumpulan data. Metode purposive sampling dirasakan paling tepat penggunaannya mengingat natur perusahaan yang banyak memiliki karyawan tersebar di lokasi *remote-site*. Tingkat turnover karyawan yang relatif tinggi menyebabkan populasi karyawan dalam perusahaan ini selalu dinamis. Sehingga hal tersebut menyebabkan probability sampling sulit dilakukan dalam konteks penelitian ini. Untuk instrumen pengumpulan data, kami menggunakan survey kuesioner mode hybrid; di mana kuesioner yang kami sebarakan terdiri dari media cetak dan online (google docs). Penelitian ini menggunakan beberapa konstruk variabel dan indikator pengukuran yang diadaptasi dari Venkatesh [3]. Adapun penggunaannya dapat dilihat pada **Tabel 1**.

Tabel 1. Variabel dan indikator pengukuran diadaptasi dari Venkatesh [3]

Constructs	No.	Indicators
<i>Performance Expectancy</i>	PE1	<i>Knowledge Management System</i> bermanfaat bagi saya

Tabel 1. Variabel dan indikator pengukuran diadaptasi dari Venkatesh [3]

Constructs	No.	Indicators
	PE2	<i>Knowledge Management System</i> memungkinkan saya untuk mendapatkan pengetahuan (informasi) baru.
	PE3	<i>Knowledge Management System</i> memudahkan saya untuk membagikan pengetahuan (informasi) yang saya miliki.
	PE4	Dengan menggunakan <i>Knowledge Management System</i> akan banyak pengetahuan yang terdokumentasi
	PE5	<i>Knowledge Management System</i> mempercepat saya dalam mendapatkan pengetahuan (informasi) baru
	PE6	<i>Knowledge Management System</i> mempercepat saya dalam membagikan pengetahuan (informasi) baru
	PE7	<i>Knowledge Management System</i> dapat meningkatkan kinerja saya.
	<i>Effort Expectancy</i>	EE1
EE2		Saya mengerti bagaimana membagikan pengetahuan (informasi) menggunakan <i>Knowledge Management System</i>
EE3		Saya mengerti bagaimana mendapatkan pengetahuan (informasi) menggunakan <i>Knowledge Management System</i>
EE4		<i>Knowledge Management System</i> mudah dipelajari
EE5		Saya memahami seluruh fitur yang terdapat pada <i>Knowledge Management System</i>
EE6		Menggunakan <i>Knowledge Management System</i> lebih menghabiskan waktu
<i>Social Influence</i>	SI1	Lingkungan yang mempengaruhi perilaku saya, dapat membuat saya menggunakan <i>Knowledge Management System</i> untuk berbagi pengetahuan (informasi) yang saya miliki
	SI2	Lingkungan yang mempengaruhi perilaku saya, dapat membuat saya menggunakan <i>Knowledge Management System</i> untuk mendapatkan pengetahuan (informasi) yang saya butuhkan
	SI3	Orang yang penting bagi saya, dapat mempengaruhi saya untuk menggunakan <i>Knowledge Management System</i> dalam mendapatkan pengetahuan (informasi) yang saya butuhkan
	SI4	Orang yang penting bagi saya, dapat mempengaruhi saya untuk menggunakan <i>Knowledge Management System</i> dalam membagikan pengetahuan (informasi) yang saya miliki
	SI5	Secara umum, perusahaan telah mendukung para karyawan untuk membagikan pengetahuan (informasi) yang dimiliki dengan menggunakan <i>Knowledge Management System</i> yang telah disediakan
	SI6	Secara umum, perusahaan telah mendukung para karyawan untuk mendapatkan pengetahuan (informasi) yang dibutuhkan dengan menggunakan

Tabel 1. Variabel dan indikator pengukuran diadaptasi dari Venkatesh [3]

Constructs	No.	Indicators
		<i>Knowledge Management System</i> yang telah disediakan
Behavioral Intention	BI1	Saya berniat menggunakan <i>Knowledge Management System</i> untuk membagikan pengetahuan pada masa yang akan datang
	BI2	Saya memperkirakan bahwa saya akan menggunakan <i>Knowledge Management System</i> untuk mendapatkan pengetahuan pada masa yang akan datang
	BI3	Saya berencana menggunakan <i>Knowledge Management System</i> pada masa yang akan datang
Use Behavior	UB1	Saya menggunakan <i>Knowledge Management System</i> ketika berada dalam lingkungan kantor
	UB2	Saya menggunakan <i>Knowledge Management System</i> untuk mendiseminasikan informasi penting yang saya ketahui dengan segera
	UB3	Saya menggunakan <i>Knowledge Management System</i> untuk membantu karyawan lain menguasai best practice tertentu

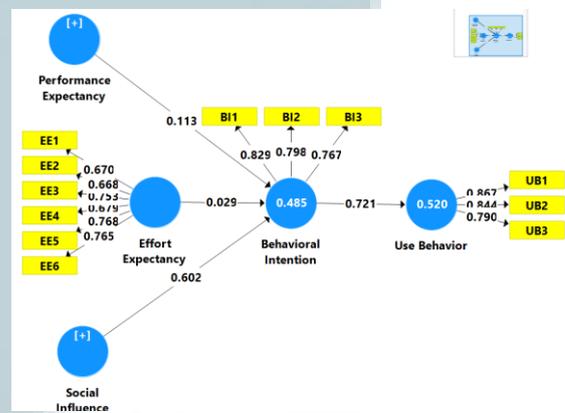
Dari konstruk variabel dan indikator pengukuran yang ada pada **Tabel 1** selanjutnya kami melakukan analisis data. Adapun dalam penelitian ini kami menggunakan skala likert dengan interval 1-5 (rendah-tinggi) dan menggunakan metode Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) versi 3.2.6 [15]. Penggunaan SEM-PLS dalam penelitian ini didasari asumsi bahwa ketika suatu penelitian tidak dapat mengetahui data yang akurat dari populasi yang digunakan maka SEM-PLS merupakan pilihan alat analisis yang paling tepat [16].

IV. HASIL DAN DISKUSI

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang diperoleh, dari 150 lembar kuesioner cetak dan kuesioner elektronik (google docs) yang dikirimkan ke 50 orang responden via email kepegawaian; kami mendapatkan 154 respon yang valid. Komposisinya adalah 120 orang responden memberikan jawaban valid atas kuesioner cetak dan 34 orang responden memberikan jawaban valid atas kuesioner elektronik. Berdasarkan data demografis responden, didapati sebanyak 91 orang responden berjenis kelamin pria dan 63 orang sisanya merupakan responden wanita. Mayoritas responden didominasi oleh pegawai dengan rentang usia 25-40 tahun (78%), kemudian diikuti dengan rentang usia 45-55 tahun (12%), dan sisanya merupakan pegawai magang (usia pelajar menengah atas/mahasiswa) ataupun diperbantukan (perpanjangan masa bakti). Sebanyak 52% responden didominasi oleh karyawan dengan masa bakti 0-3 tahun. Sebanyak 45% responden merupakan karyawan dengan masa bakti 3-10 tahun. Dan 3% sisanya merupakan karyawan dengan masa bakti >10 tahun. Adapun 3% karyawan ini

merupakan team alpha yang terlibat dalam proses pendirian dan pengembangan bisnis perusahaan hingga saat ini.

Diskusi mengenai metode sampling, pendekatan yang digunakan adalah non-probability sampling dengan menerapkan purposive sampling. Penggunaan metode purposive sampling dalam penelitian ini dirasa merupakan mekanisme yang paling tepat. Hal tersebut didasari oleh banyaknya karyawan yang tersebar di berbagai lokasi *remote-site* dan tingkat turnover karyawan yang relatif tinggi. Sehingga cukup sulit untuk memetakan populasi karyawan dengan akurat. Untuk transformasi data dari kualitatif (skala ordinal) ke kuantitatif (skala interval), digunakan metode MSI (*Method of Successive Interval*) [17], [18]. Setelah transformasi data dilakukan, langkah berikutnya adalah pembersihan data. Teknik yang digunakan dalam uji outliers adalah dengan metode Mahalanobis Distance (SPSS software) [19]. Berdasarkan hasil uji outliers didapatkan data bersih sebanyak 144 records data. Pada **Gambar 3** ditampilkan hasil olahan data inner model penelitian ini.



Gambar 3. Inner model untuk nilai koefisien jalur dan koefisien determinasi R<sup>2</sup>

Tabel 2. Determination Coef. Value

Var/R <sup>2</sup>	Use Behavior (UB)	Behavioral Intention
R <sup>2</sup>	.520	.485
Note	R <sup>2</sup> = 0.75 = Substansial; R <sup>2</sup> = 0.50 = Moderate; R <sup>2</sup> = 0.25 = Weak. Kwong [20]; Hair et al [21]. R <sup>2</sup> = 0.67 = Substansial; R <sup>2</sup> = 0.33 = Moderate; R <sup>2</sup> = 0.19 = Weak. Chin [22]	

Berdasarkan koefisien R<sup>2</sup> yang ditampilkan dalam **Tabel 2**. Dapat dikatakan bahwa, Behavioral Intention (BI) secara moderat menjelaskan terjadinya 52% variansi di dalam Use Behavior (UB). Kemudian, Performance Expectancy (PE), Effort Expectancy (EE),

dan Social Influence (SI) secara moderat menjelaskan terjadinya 48.5% variansi dalam Use Behavior (UB).

Berdasarkan hasil yang terdapat pada **Gambar 3**, maka dapat dikatakan bahwa BI memiliki nilai dampak terkuat terhadap UB (BI→UB), yaitu dengan nilai path coef. sebesar .721. Kemudian, nilai dampak terkuat kedua ditunjukkan oleh relasi antara SI terhadap BI (SI→BI), yaitu dengan nilai path coef. sebesar .602. Nilai dampak BI→UB dan nilai dampak SI→BI dapat dikatakan *statistically significant* karena memiliki nilai path coef. > 0.1 [20], [23].

Pada **Tabel 3** ditampilkan hasil pengukuran outer model reflektif.

Tabel 3. Results of Reflective Outer Model Measurement

	Cronbach Alpha	Rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted
BI	.715	.718	.840	.637
EE	.814	.828	.864	.516
PE	.846	.848	.883	.520
SI	.833	.837	.877	.544
UB	.782	.793	.873	.696

Berdasar hasil yang disajikan dalam **Tabel 3**, dengan nilai rho\_A > 0.4 dan nilai Cronbach α > 0.7 maka model pengukuran pada penelitian ini memiliki nilai reliabilitas individual yang baik. Dan hasil tersebut sudah memenuhi persyaratan penelitian konfirmatori yang diperlukan [20], [23]. Nilai Composite Reliability seluruh indikator yang berada pada status > 0.6 menunjukkan bahwa model pengukuran yang digunakan telah memenuhi kriteria yang diharapkan [24]. Menurut [20] & [23] mengenai validitas konvergen, nilai threshold Average Variance Extracted (AVE) yang diperlukan disarankan ada pada status > 0.5. Dalam penelitian ini variabel penelitian telah berada > 0.5, dengan demikian bahwa validitas konvergen yang ada dapat dikonfirmasi validitasnya.

Pada **Tabel 4** ditampilkan hasil Fornel-Larcker Criterion analysis untuk mengukur validitas diskriminan.

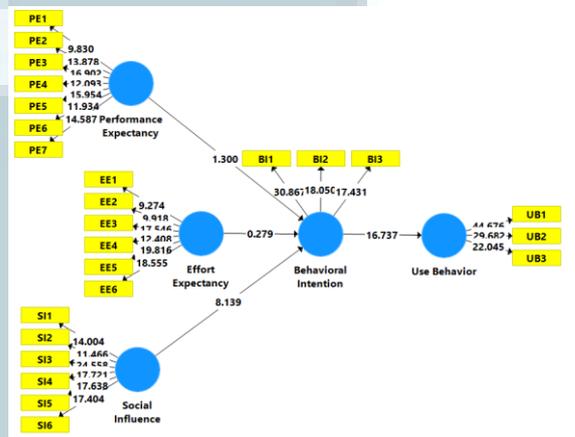
Tabel 4. Fornel-Larcker Criterion Analysis for Discriminant Validity Measurement

	BI	EE	PE	SI	UB
BI	<b>.798*</b>				
EE	.482	<b>.718*</b>			
PE	.498	.651	<b>.721*</b>		
SI	.689	.631	.609	<b>.737*</b>	
UB	.721	.554	.510	.628	<b>.834*</b>

Untuk mengukur validitas diskriminan diperlukan akar kuadrat dari setiap nilai AVE. Di mana hasil tersebut dituangkan pada **Tabel 4** yang berisikan analisis Fornel-Larcker. Dapat diperhatikan bahwa nilai-nilai \* tersebut telah memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi variabel lainnya pada tiap kolom. Contoh pada kolom 1: korelasi antara BI-BI (.798) > EE-BI; PE-BI; SI-BI; UB-BI (.482; .498; .689; .721). Dan pada kolom 3: korelasi antara PE-PE (.721) > SI-PE; UB-PE (.609; .510).

*Bootstrapping*

Dengan jumlah sampel sebanyak 144 records, dalam prosedur bootstrapping kami menggunakan sub sampel sebanyak 5000 data, *two-tailed test, no-sign changes, dan complete bootstrapping*. Dalam proses kalkulasi ini, digunakan setting heap memory sebesar 2048 MB. Hasil inner model dari analisis bootstrapping dapat dilihat pada **Gambar 4**.



Gambar 4. Inner Model After Bootstrapping

Pada **Tabel 5** juga disajikan nilai-nilai path coefficient pada inner model setelah melakukan bootstrapping.

Tabel 5. Path Coefficients on Inner Model After Bootstrapping

	Original Sample	Sample Mean	STDEV	T-Statistics	P-Values
BI→UB	.721	.722	.043	16.737	.000
EE→BI	.029	.036	.104	.279	.780
PE→BI	.113	.112	.087	1.300	.194
SI→BI	.602	.602	.074	8.139	.000

Untuk pengukuran tingkat signifikansi path coefficient pada inner & outer model, Kwong [20] membandingkan nilai T-statistics dengan nilai critical t-value dengan ketentuan sebagai berikut:

- (a) calculation analysis using two-tailed t-test.
- (b) Untuk level signifikansi 10%, nilai kritis t-value yang digunakan sebesar 1.65.
- (c) Untuk level signifikansi 1%, nilai kritis t-value yang digunakan sebesar 2.58.
- (d)

Untuk level signifikansi 5%, nilai kritis t-value yang digunakan sebesar 1.96.

Berdasarkan nilai path coef. yang ada pada **Tabel 5** dengan merujuk pada level signifikansi sebesar 5%, maka path coef. pada inner model yang memiliki hubungan positif dan signifikan adalah relasi antara Behavioral Intention (BI) → Use Behavior (UB) dengan nilai koefisien sebesar 16.737 (p-values < .05) dan relasi antara Social Influence (SI) → Behavioral Intention (BI) dengan nilai koefisien sebesar 8.139 (p-values < .05). Sedangkan variabel Effort Expectancy (EE) tidak berpengaruh terhadap Behavioral Intention (BI) (p-values [.78] > .05) dan variabel Performance Expectancy (PE) juga tidak berpengaruh terhadap Behavioral Intention (BI) (p-values [.194] > .05).

#### Uji Hipotesis (Total Effects)

Dalam uji hipotesis pada penelitian ini ditampilkan hasil total effects setelah mekanisme bootstrapping. Adapun hasilnya dapat dilihat pada **Tabel 6**.

Tabel 6. Total Effects for Hypotheses Testing

	Original Sample	Sample Mean	STDEV	T-Statistics	P-Values
BI→UB	.721	.722	.043	16.737	.000**
EE→BI	.029	.036	.104	.279	.780
EE→UB	.021	.026	.075	.278	.781
PE→BI	.113	.112	.087	1.300	.194
PE→UB	.081	.081	.063	1.291	.197
SI→BI	.602	.602	.074	8.139	.000**
SI→UB	.434	.435	.063	6.899	.000**

\*\*,\* Statistically significant pada level 1% dan 5%

Berdasarkan nilai total effects yang disajikan dalam **Tabel 6**, dapat dikatakan bahwa:

H1: *Performance expectancy* (PE) berpengaruh secara positif dengan tingkat intensi (BI) para karyawan untuk menggunakan Knowledge Management System sebagai sarana untuk berbagi pengetahuan dan mendapatkan pengetahuan. (**H1 ditolak**, p-values [.194] > .05).

H2: *Effort expectancy* (EE) berpengaruh secara positif dengan intensi (BI) para karyawan untuk menggunakan Knowledge Management System sebagai sarana untuk berbagi pengetahuan dan mendapatkan pengetahuan. (**H2 ditolak**, p-values [.780] > .05).

H3: *Social influence* (SI) berpengaruh secara positif dengan intensi (BI) para karyawan untuk menggunakan Knowledge Management System sebagai sarana untuk berbagi pengetahuan dan mendapatkan pengetahuan. (**H3 diterima**, p-values signifikan pada [.000\*\*] < .01 dan < .05 sekaligus).

H4: *Behavioral intention* berpengaruh secara positif dengan level pemakaian sebenarnya atau *Use Behavior*

dari *Knowledge Management System* sebagai sarana untuk berbagi pengetahuan dan mendapatkan pengetahuan. (**H4 diterima**, p-values signifikan pada [.000\*\*] < .01 dan < .05 sekaligus).

## V. SIMPULAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang diperoleh, dapat dikatakan bahwa dari empat hipotesis yang diajukan hanya terdapat dua hipotesis yang diterima. Adapun kondisi yang pertama adalah Social Influence (SI) memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention (BI) dengan nilai T-Statistics sebesar 8.139 (p-values .000\*\*). Dengan mediasi variabel BI ternyata SI juga memiliki pengaruh tidak langsung yang positif dan signifikan terhadap variabel Use Behavior (UB) hal itu ditunjukkan dengan nilai T-Statistics sebesar 6.899 (p-values .000\*\*). Pada kondisi yang kedua, Performance Expectancy (PE) dan Effort Expectancy (EE) ternyata tidak memiliki pengaruh langsung terhadap Behavioral Intention (BI). Lebih lanjut, variabel PE dan EE juga tidak memiliki pengaruh apapun terhadap mekanisme pembentukan Use Behavior (UB). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa karyawan yang bekerja pada perusahaan narasumber kami ternyata menggunakan portal Knowledge Management System (KMS) ketika orang-orang di sekeliling mereka (karyawan lainnya) juga menggunakan portal yang sama. Motivasi intrinsik karyawan ternyata tidak membuat mereka berkeinginan untuk memanfaatkan sistem yang ada untuk meningkatkan performa kerja mereka. Dengan kata lain, lingkungan kantor sangat berpengaruh pada intensi maupun sikap dari para karyawan untuk mau menggunakan sistem yang ada.

Untuk mengatasi situasi tersebut, perusahaan dapat menerapkan aturan yang sedikit “memaksa” karyawan untuk konsisten menggunakan aplikasi KMS. Hal tersebut perlu dilakukan demi mengoptimasi biaya operasional yang terus dianggarkan untuk ongkos pemeliharaan dan pengembangan sistem. Dipergunakan maupun tidak, sebuah sistem yang terhosting dalam proses bisnis tentu saja akan membutuhkan biaya operasional. Tentu saja hal tersebut akan menjadi pemborosan apabila perusahaan tidak memanfaatkannya sebagai suatu sumberdaya yang potensial. Memaksa karyawan untuk menggunakan aplikasi KMS secara konsisten berarti juga memaksa mereka untuk mengubah pola dan budaya kerja di kantor. Tanpa pendekatan sosial yang tepat hal tersebut akan semakin memicu tingginya turnover karyawan yang saat ini sedang dialami oleh perusahaan. Oleh karena itu, demi meningkatkan motivasi karyawan dalam penggunaan sistem. Alangkah bijaksananya apabila perusahaan memiliki kebijakan kantor yang dapat menyenangkan, seperti pemberian bonus, pemberian beasiswa pendidikan/training profesional, ataupun apresiasi kinerja lainnya. Dalam hal ini sudah tergambar dengan jelas bahwa janji kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan oleh produk teknologi baru

tidak sepenuhnya dapat menarik minat karyawan untuk memanfaatkannya. Faktor tradisi dan budaya kerja diduga menjadi hal kritical yang dapat mempengaruhi etos kerja para karyawan. Oleh karena itu, kemampuan para pimpinan perusahaan dalam memetakan, mengatur, dan mengendalikan perilaku kerja karyawan serta membangun suatu prosedur operasional dan suasana kerja yang baik tentu saja akan lebih menjadi pilihan yang bijaksana sebelum melakukan investasi teknologi [25].

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] K. C. Laudon and J. P. Laudon, *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*, vol. 14, 2016.
- [2] I. Nonaka, "A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation Ikujiro Nonaka," *Organ. Sci.*, vol. 5, no. 1, pp. 14–37, 1994.
- [3] V. Venkatesh, J. Y. L. Thong, F. K. Y. Chan, P. J. H. Hu, and S. A. Brown, "Extending the two-stage information systems continuance model: Incorporating UTAUT predictors and the role of context," *Inf. Syst. J.*, vol. 21, no. 6, pp. 527–555, 2011.
- [4] B. Simeonova, P. Bogolyubov, E. Blagov, and R. Kharabsheh, "Cross-cultural Validation of UTAUT: The Case of University VLEs in Jordan, Russia and the UK," *Electron. J. Knowl. Manag.*, vol. 12, no. 1, pp. 25–34, 2010.
- [5] J. P. Li and R. Kishore, "How robust is the UTAUT instrument? A multigroup invariance analysis in the context of acceptance and use of online community weblog systems," *Proc. 2006 ACM SIGMIS CPR Conf. Comput. Pers. Res.*, pp. 183–189, 2006.
- [6] I. G. N. Sedana and S. W. Wijaya, "UTAUT model for understanding learning management system," *Internetworking Indones. J.*, vol. 2, no. 2, pp. 27–36, 2010.
- [7] B. Pardamean and M. Susanto, "Assessing user acceptance toward blog technology using the UTAUT model," *Int. J. Math. Comput. Simul.*, vol. 6, no. 1, pp. 203–212, 2012.
- [8] I. Kitimbo and K. Dalkir, "Learning from project experience: Creating, capturing and sharing knowledge," *Knowl. Manag.*, vol. 12, pp. 59–74, 2013.
- [9] S. D. Satzinger, John W.; Jackson, Robert B.; Burd, "Systems Analysis and Design in a Changing World," *Cengage*, 2012. [Online]. Available: [https://bookshelf.vitalsource.com/#/books/9781285404882/cfi/0%5Cnhttp://www.cengage.com/search/productOverview.do;jsessionid=4B5ABC4417723948AEC400165C0EB347?N=16&Ntk=all%7CP\\_Isbn13&Ntt=burd%7C9781111534158&Ntx=mode%2Bmatchallpartial](https://bookshelf.vitalsource.com/#/books/9781285404882/cfi/0%5Cnhttp://www.cengage.com/search/productOverview.do;jsessionid=4B5ABC4417723948AEC400165C0EB347?N=16&Ntk=all%7CP_Isbn13&Ntt=burd%7C9781111534158&Ntx=mode%2Bmatchallpartial).
- [10] J. O'Brien and G. Marakas, "Introduction to Information Systems," *Inf. Syst. J.*, vol. 18, p. 576, 2005.
- [11] J. L. Whitten and Lonnie D. Bentley, *Systems Analysis and Design Methods*, no. 1, 2007.
- [12] I. Nonaka and H. Takeuchi, "Knowledge-Creating Company," *Knowledge-Creating Company*. pp. 3–19, 1995.
- [13] Y. H. Al-mamary, A. Shamsuddin, and N. Aziati, "The Role Of Different Types Of Information Systems In Business Organizations - A Review," *Int. J. Res.*, vol. 1, no. 7, pp. 1279–1286, 2014.
- [14] C. D. Nammah and D. I. Sensuse, "Analisis Penerimaan Teknologi Internet Oleh Pengajar Dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)," 2013.
- [15] C. M. Ringle, S. Wende, and A. Will, "SmartPLS 3.0," Available on <http://www.smartpls.de>, 2005.
- [16] M. Sarstedt, J. F. Hair, C. M. Ringle, K. O. Thiele, and S. P. Gudergan, "Estimation issues with PLS and CBSEM: Where the bias lies!," *J. Bus. Res.*, vol. 69, no. 10, pp. 3998–4010, 2016.
- [17] J. Sarwono, "Mengubah Data Ordinal ke Data Interval Dengan Metode Suksesif Interval (MSI)."
- [18] Asdar and Badrullah, "Method of Successive Interval in Community Research (Ordinal Transformation Data to Interval Data in Mathematic Education Studies)," *Int. J. Soc. Sci. Humanit. Res.*, vol. 4, no. 2, pp. 356–363, 2016.
- [19] J. P. Stevens, M. Kemmelmeier, D. Ph, D. Cousineau, S. Chartier, K. Sarkar, H. Midi, S. Rana, D. Knoke, M. Bakker, J. M. Wicherts, a H. M. R. Imon, a S. Hadi, J. Starkweather, S. Support, and R. B. Measurement, "Multivariate outlier detection with Mahalanobis' distance .," *Int. J. Psychol. Res.*, vol. 11, no. 1, pp. 1–16, 2013.
- [20] K. K. Wong, "Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Techniques Using SmartPLS," 2013.
- [21] J. F. Hair, W. C. Black, B. J. Babin, and R. E. Anderson, *Multivariate Data Analysis*. 2010.
- [22] W. W. Chin, "The Partial Least Square Approach to Structural Equation Modeling," in *Modern Methods for Business Research*, 1998, pp. 295–336.
- [23] H. Latan, C. M. Ringle, and C. J. C. Jabbour, "Whistleblowing Intentions Among Public Accountants in Indonesia: Testing for the Moderation Effects," *J. Bus. Ethics*, pp. 1–16, 2016.
- [24] J. F. J. Hair, G. T. M. Hult, C. Ringle, and M. Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, vol. 46, no. 1–2, 2014.
- [25] R. N. P. Atmojo, S. Adi, and V. U. Tjhin, "Social Capital a Fundamental Asset on IS/IT Investment," *Soc. Sci.*, vol. 10, no. 3, pp. 279–284, 2015.