
KNOWLEDGE SHARING DARI PERSPEKTIF ISLAM DAN E-SERVICE QUALITY DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA RUMAH SAKIT ISLAM DI JAWA BARAT

Allya Roosallyn Assyofa¹, Moch. Malik Akbar Rohandi²

^{1,2} Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari no.1, Bandung, Indonesia

INFO ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima, 13/10/2023

Diperbaiki, 21/11/2023

Disetujui, 19/12/2023

Tersedia daring, 29/01/2024

Keywords:

e-service quality, employee performance, Islamic Hospital, knowledge sharing

Kata Kunci:

e-service quality, kinerja karyawan, knowledge sharing, RS Islam

DOI:

<https://doi.org/10.29313/performa.v20i2.3044>

ABSTRACT

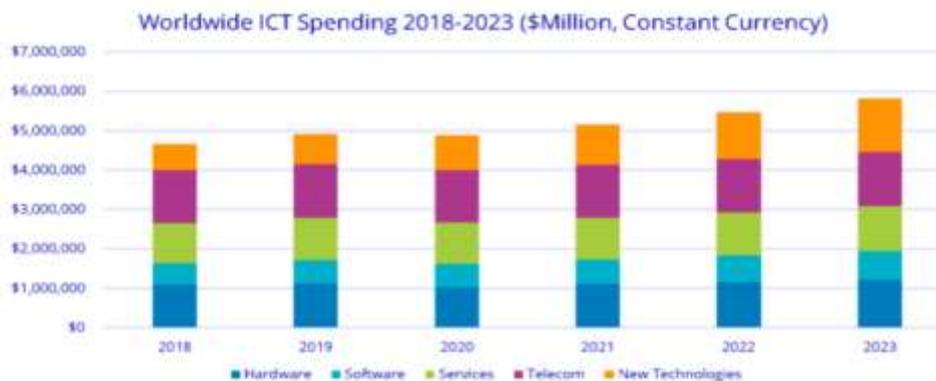
Technological developments now greatly affect the activities of health organizations and are expected to encourage better hospital performance. One of the efforts that can be made to increase employee knowledge related to technological developments is through knowledge sharing. Measuring the quality of hospital management information systems from the user's point of view using the e-service quality method. The purpose of this study was to determine the effect of knowledge sharing and e-service quality information systems on employee performance in Islamic hospitals that have followed global budget rules in West Java. This research uses quantitative method with causal research type. Information is collected directly from the field to find out the opinion of the respondents on the object being studied. The research data was sourced from the results of interviews and questionnaires. The data were processed, analyzed, and then conclusions were drawn using the cross-sectional method. The results of the analysis show that the variables of knowledge sharing and e-service quality both partially and simultaneously have a positive and significant effect on employee performance with a moderate effect.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi saat ini sangat mempengaruhi aktivitas organisasi kesehatan dan diharapkan dapat mendorong kinerja rumah sakit menjadi lebih baik. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk peningkatan pengetahuan karyawan terkait perkembangan teknologi adalah melalui *knowledge sharing*. Pengukuran dari sudut pandang pengguna berdasarkan kualitas sistem informasi manajemen rumah sakit menggunakan metode *e service quality*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *knowledge sharing* dan *e-service quality* sistem informasi terhadap kinerja karyawan di rumah sakit syariah yang telah mengikuti aturan *global budget* di Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian kausal. Informasi dikumpulkan langsung dari lapangan untuk mengetahui pendapat dari responden terhadap objek yang sedang diteliti. Data penelitian bersumber dari hasil wawancara dan kuesioner data itu diolah, dianalisis, dan kemudian ditarik kesimpulan dengan menggunakan metode *cross-sectional*. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel *knowledge sharing* dan *e-service*

PENDAHULUAN

Kinerja organisasi kesehatan menjadi lebih baik dari berbagai lini usaha dengan dukungan perkembangan teknologi saat ini. Pengeluaran total perusahaan-perusahaan dunia dalam mengembangkan dan melakukan perawatan aktivitas teknologinya mencapai \$4.896,79 milyar atau Rp.69,2 Triliun. Menariknya adalah kenaikan rata-rata dari investasi dalam teknologi baru mencapai 16% pada setiap tahunnya. Selama 5 tahun ke depan, pertumbuhan belanja teknologi tradisional akan didorong hanya oleh empat platform: *cloud*, seluler, sosial, dan *big data/analytics* (Global ICT Spending, di akses Oktober 2023).



Gambar 1 *ICT Forecast 2018-2023*

Teknologi sangat mempengaruhi aktivitas rumah sakit, mulai dari sisi operasional, pengaturan sumber daya insani, dan memberikan edukasi yang bertujuan untuk mengajak calon pasien menggunakan jasa layanan di rumah sakit. Percepatan dalam menghadapi tantangan baru dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang mengedepankan pada kecepatan hasil (Yulianto, 2020). Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk peningkatan pengetahuan karyawan adalah melalui pelatihan dan *knowledge sharing*. *Knowledge sharing* adalah budaya interaksi sosial yang melibatkan pertukaran, pengetahuan, pengalaman dan keterampilan pegawai melalui seluruh bagian organisasi (Lin, 2007) yang berperan dalam mewujudkan suatu organisasi yang kompetitif.

Dalam perspektif islam berbagi pengetahuan merupakan suatu faktor penting untuk mendapatkan ridho Allah SWT. dan memberikan panduan dalam kehidupan sehari-hari dalam mewariskan apa yang kita miliki untuk dapat dipelajari oleh orang lain sehingga menjadi suatu amal yang berkelanjutan (Mat, et.al, 2019). Penelitian terkait *knowledge sharing* yang telah dilakukan sebelumnya menyatakan bahwa pembelajaran organisasi merangsang pengaruh *knowledge sharing* pada kinerja karyawan.

Berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*) merupakan proses penting dalam organisasi modern (Teng, 2011). Karena pengetahuan adalah sumber keunggulan kompetitif, dibutuhkan motivasi tingkat tinggi bagi seorang individu untuk bersedia berbagi pengetahuannya. Hal ini membutuhkan platform, budaya, dan kepercayaan antar individu untuk mendorong mereka untuk berbagi pengetahuan mereka (Aslam, 2012).

Proses *knowledge sharing* untuk bertukar pengalaman eksplisit maupun implisit, serta memberikan ide dan keterampilan cenderung lebih tinggi ketika setiap orang dalam organisasi saling mengenal dengan baik dan sering berinteraksi (Aslam, 2012; Bolino, 2002; Sabherwal, 2001). Media

interaksi sosial untuk aliran informasi dan pertukaran sumber daya dalam suatu organisasi dapat berupa sistem informasi dengan platform website ataupun aplikasi.

Penggunaan sistem dan teknologi informasi yang efektif dan efisien dapat meningkatkan produktivitas karyawan (Kumar, 2011). Membangun sistem informasi yang inovatif dapat meningkatkan produktivitas karyawan yang lebih tinggi karena teknologi dapat berkontribusi pada peningkatan produktivitas bila digunakan dengan sumber daya lain secara efektif (Dauda, 2011). Kualitas sistem informasi menjadi hal yang sangat penting bagi organisasi. Karyawan dituntut untuk mampu membagikan pengetahuan yang mereka miliki, hal tersebut harus didukung dengan sistem informasi yang baik. Organisasi harus memastikan media yang digunakan dalam sistem informasi berjalan sesuai dengan semestinya. Konsep yang dapat digunakan untuk memastikan kualitas layanan sistem informasi adalah *e-service quality*. Pemilihan objek rumah sakit syariah di Kabupaten Sumedang dikarenakan saat ini kabupaten sumedang merupakan salah satu kabupaten percontohan dari penerapan *global budget* BPJS di Indonesia. Karyawan pada RS ini sering belum mencapai KPI yang ditentukan oleh lembaga, khususnya pada indikator tentang kerapian kerja serta ketaatan pada SOP lembaga. Selain itu, sikap saling percaya antar karyawan juga masih rendah dan dapat terlihat dari kurangnya interaksi dan komunikasi khususnya dalam berbagi pengetahuan dalam lembaga. Kemudahan penggunaan sistem informasi pada lembaga juga dinilai masih kurang serta karyawan kurang tertarik menggunakannya untuk berbagai kepentingan di lembaga. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peran *knowledge sharing* dalam perspektif Islam dan *e-service quality* dalam meningkatkan kinerja karyawan di RS Islam.

LANDASAN TEORI

Knowledge Sharing

Karakteristik pengetahuan yang bersifat *personal*, *mobile* dan *portable* serta tidak mengenal batas, dimana ide yang baik dan unggul dapat dengan mudah ditiru. Rasa takut kehilangan keuntungan dan persepsi bahwa seseorang tidak mendapat imbalan yang cukup atas pengetahuan yang dibagikannya merupakan batasan utama dalam praktik *sharing knowledge* ini (Rahman, 2011). Hal ini membuat berbagi pengetahuan menjadi tindakan yang tidak biasa di sebagian besar organisasi. Dalam penelitiannya, Aslam (2013) menyatakan bahwa *sharing knowledge* terbentuk dari tiga dimensi, yaitu :

1. Dimensi struktural. Interaksi sosial menjadi indikator utama dalam dimensi ini.
2. Dimensi relasional. Dimensi ini terdiri dari kepercayaan, hubungan timbal balik, serta identifikasi/ciri sebagai indikatornya.
3. Dimensi kognitif. Dimensi ini terdiri dari bahasa bersama dan visi bersama sebagai indikatornya.

Knowledge Sharing dalam Islam

Belajar dan mencari ilmu adalah inti dari ajaran Islam dan itu adalah wajib bagi semua. Khan (2010) menyatakan bahwa 'pengetahuan ini tidak hanya mengacu pada pengetahuan dasar Islam, tetapi juga wajib memiliki pengetahuan dan keterampilan profesi yang diperlukan untuk memenuhi kontrak seseorang dengan majikannya'. Penting untuk diingat bahwa gagasan Islam tentang pengelolaan pengetahuan terkait dengan gagasannya tentang '*ilm*' (pengetahuan). Dalam Islam, definisi pengetahuan tidak hanya terbatas pada masalah epistemologis tetapi juga mencakup kebenaran etis dan dimensi lain dari objektivitas pengetahuan (Yaakub, 2011).

Rahman (2011) menyatakan bahwa berbagi pengetahuan yang efektif mencakup tindakan transmisi dan penyerapan yang sesuai oleh pengirim dan penerima. Titik fokus dari berbagi pengetahuan adalah untuk menciptakan inisiatif pengetahuan baru yang secara signifikan akan meningkatkan kinerja organisasi, tetapi sifat pengetahuan itu sendiri adalah salah satu hambatan dalam membuat orang untuk berbagi pengetahuan.

E-service Quality

Penggunaan sistem dan teknologi informasi yang efektif dan efisien dapat meningkatkan produktivitas karyawan (Kumar, 2011). Membangun sistem informasi yang inovatif dapat meningkatkan produktivitas karyawan yang lebih tinggi karena teknologi dapat berkontribusi pada peningkatan produktivitas bila digunakan dengan sumber daya lain secara efektif (Dauda, 2011) Kualitas sistem informasi menjadi hal yang sangat penting bagi organisasi. Karyawan dituntut untuk mampu membagikan pengetahuan yang mereka miliki, hal tersebut harus didukung dengan sistem informasi yang baik. Organisasi harus memastikan media yang digunakan dalam sistem informasi berjalan sesuai dengan semestinya. Konsep yang dapat digunakan untuk memastikan kualitas layanan sistem informasi adalah *e-service quality*.

Kualitas layanan merupakan suatu kesenjangan antara harapan dan evaluasi pengalaman layanan (Zeithaml, 1988). Sedangkan *e-service quality* merupakan evaluasi dan penilaian konsumen secara keseluruhan terhadap keunggulan dan kualitas penawaran jasa elektronik di pasar virtual (Santos, 2003). Kinerja layanan dan ekspektasi sebelumnya akan mempengaruhi evaluasi terhadap layanan (Liel, 2003), sehingga penting bagi penyedia layanan untuk mengetahui bagaimana penilaian pengguna jasa elektronik terhadap kualitas layanan yang telah diberikan.

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah kontribusi yang diberikan kepada organisasi antara lain termasuk kuantitas output, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Adamy, 2016; Wijayanti, 2017) Kinerja pegawai juga diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh masing-masing pegawai yang dalam pelaksanaan tugas pekerjaan berdasarkan ukuran dan waktu yang telah ditentukan guna mewujudkan tujuan organisasi (Adzima, 2019).

Penulis mengukur kinerja karyawan dengan dimensi kinerja karyawan berikut (Irawan, 2018): (a) Kuantitas pekerjaan; (b) Hasil kerja; (c) Tenggang waktu; (d) Absensi; (e) Hubungan antar perseorangan.

Beberapa dekade terakhir berbagai perusahaan telah menekankan pentingnya memiliki aset intelektual dibanding aset fisik sehingga karyawan disebut dengan istilah "*knowledge worker*". Berbagai penelitian menyatakan bahwa terdapat dua jenis pengetahuan yaitu *explicit knowledge* dan *tacit knowledge*. Tidak seperti *explicit knowledge* yang dapat disebarkan melalui komunikasi seperti bahasa, *tacit knowledge* terletak pada individu dan tidak dapat dengan mudah disampaikan melalui komunikasi. Padahal, sebagian besar pengetahuan yang ada dalam organisasi berupa *tacit knowledge*. Manfaat dari *tacit knowledge* hanya bisa dicapai jika pengetahuan dibagikan melalui proses sosialisasi (Nonaka, 1994). Oleh karena itu, berbagi pengetahuan merupakan proses penting dalam organisasi modern (Teng, 2011). Karena pengetahuan adalah sumber keunggulan kompetitif, dibutuhkan motivasi tingkat tinggi bagi seorang individu untuk bersedia berbagi pengetahuannya. Hal ini membutuhkan platform, budaya, dan kepercayaan antar individu untuk mendorong mereka untuk berbagi pengetahuan mereka (Aslam, 2013).

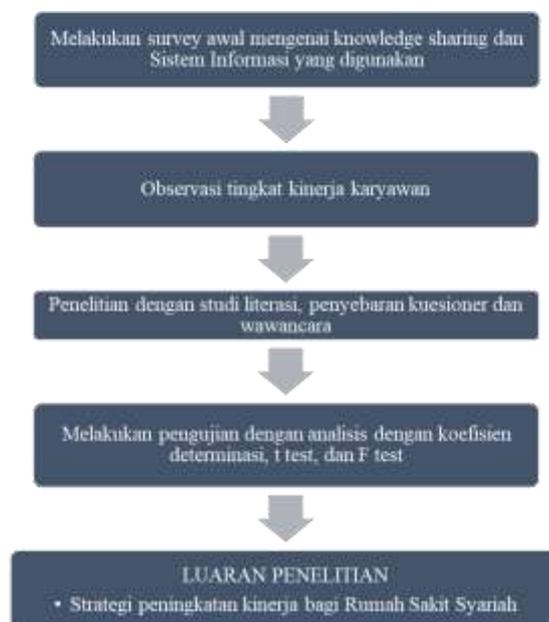
Proses *knowledge sharing* untuk bertukar pengalaman eksplisit maupun implisit, serta memberikan ide dan keterampilan cenderung lebih tinggi ketika setiap orang dalam organisasi saling mengenal dengan baik dan sering berinteraksi. Media interaksi sosial untuk aliran informasi dan pertukaran sumber daya dalam suatu organisasi dapat berupa sistem informasi dengan platform website ataupun aplikasi.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yang dilakukan untuk dapat menggeneralisir data dari suatu sampel dalam populasi, oleh karena itu penelitian ini menggunakan survei desain yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini termasuk dalam penelitian kausal, dilakukan saat peneliti

sudah melihat atau membaca penelitian sebelumnya yang membahas hubungan antar variabel. Penelitian dilakukan tanpa mempengaruhi sampel sebelum melakukan pengumpulan data dan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dalam satu periode, kemudian data itu diolah, dianalisis, dan kemudian ditarik kesimpulan dengan menggunakan metode *cross-sectional* (Indrawati, 2015).

Penelitian ini menggunakan data primer menggunakan penyebaran kuesioner secara langsung dengan metode group administration menggunakan google form yang disebar pada aplikasi WhatsApp, sementara untuk data sekunder menggunakan data pihak ketiga seperti, buku, white papers, jurnal, artikel dan lainnya. Pada penelitian ini, populasi yang ditentukan oleh penulis adalah seluruh karyawan rumah sakit syariah dengan jumlah 190 karyawan. Untuk mendapatkan sampel peneliti menggunakan Judgement sampling dengan jumlah sampel didapat menggunakan metode Bernoulli (Sujarweni, 2015) dengan error sebesar 5% sehingga didapatkan jumlah minimum responden sebesar 128 responden. Berikut ini adalah rancangan analisis data dari penelitian:



Gambar 3.1 Rancangan Analisis Data

Analisis data akan dilakukan setelah mengumpulkan data yang kemudian dianalisis dengan bantuan program statistik SPSS dengan menggunakan uji t untuk menguji hipotesis secara parsial dan uji F digunakan untuk menguji hipotesis secara simultan. Dan terakhir adalah mencari nilai koefisien determinasi untuk memperlihatkan pengaruh lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini (Zigmund, 2010).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan dari masing-masing variabel dari kuesioner yang sudah disebar kepada karyawan RS Islam dapat diketahui bahwa variabel *knowledge sharing* memiliki penilaian baik dengan skor 78,18%. Dengan nilai terbesar pada pernyataan ‘saya bangga menjadi bagian dari RS ini’ sebesar 85,49% dan penilaian terkecil terdapat pada pernyataan ‘rekan kerja di RS ini tidak akan mengambil keuntungan dari orang lain bahkan ketika ada kesempatan’ sebesar 71,37%. Dari lima pernyataan dengan nilai terkecil keempatnya merupakan pernyataan

mengenai kepercayaan antar rekan kerja dan satu lainnya berasal dari interaksi sosial, hal ini dapat menggambarkan bahwa kepercayaan antar karyawan di perusahaan ini harus dapat ditingkatkan dikarenakan sepertiga waktu kehidupan karyawan berada di kantor dengan interaksi antar karyawan yang lebih tinggi.

Meningkatkan kepercayaan antar karyawan membutuhkan platform, budaya, dan kepercayaan antar individu untuk mendorong mereka untuk berbagi pengetahuan (Aslam, 2013) yang dapat dilakukan dengan membuat kegiatan *team building* di unit kerjanya atau bahkan antar unit kerja, diharapkan dengan melakukan kegiatan tersebut tercipta keterbukaan antar karyawan satu sama lainnya sehingga ketercapaian tujuan perusahaan dan kenyamanan karyawan dalam bekerja dapat lebih baik. Selain itu diperlukan pimpinan yang efektif untuk dapat memahami karakteristik karyawannya dalam rangka *trust building* dan mentoring yang dapat dilakukan pada program internal perusahaan (Robbins, 2012).

Pada variabel *e-service quality* Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang saat ini sedang digunakan, secara keseluruhan penilaian terhadap variabel ini memiliki penilaian Baik dengan nilai 75,76%, dengan nilai tertinggi pada pernyataan 'Website SIM RS menciptakan pengalaman positif bagi anda sebagai pengguna' dengan nilai 77,91% dan nilai terendah pada pernyataan 'Website SIM RS memiliki tampilan yang menarik' dengan nilai 74,12%.

Menciptakan pengalaman baru bagi para pengguna mengharuskan perusahaan untuk dapat memberikan kemudahan sesuai dengan tujuan dari melakukan investasi pada SIMRS yaitu meningkatkan pendapatan bagi perusahaan, karena dengan melakukan hal tersebut akan tercipta kecepatan dan keakuratan dalam bekerja sehingga dapat menekan biaya yang dikeluarkan, selain itu dengan SIMRS ini perusahaan dapat melakukan maintenance pasien untuk menumbuhkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit yang kedepannya pasien ini dapat tergerak untuk melakukan WOM positif terhadap pasien atau calon pasien lainnya (Laudon, 2022).

Berdasarkan penilaian yang telah dilakukan oleh para pengguna lima penilaian terendah ini terkait dengan *user interface* dari SIMRS seperti tampilan, menu dalam SIMRS, kemudahan penggunaan, *contact center* dengan *developer* dan keamanan data pribadi.

Secara keseluruhan penilaian kinerja karyawan berada pada penilaian Sangat Baik dengan nilai 86,52%, dengan semua hasil pernyataan berada diatas angka 83%. Nilai tertinggi terdapat pada pernyataan Saya bertanggungjawab atas setiap tindakan yang saya lakukan dengan nilai 89,67% dan terendah pada pernyataan Saya melakukan pekerjaan dengan rapi dan sesuai SOP perusahaan dengan nilai 83,27%.

Berdasarkan nilai diatas perusahaan dapat terus melakukan maintenance motivasi karyawan untuk terus dapat bertindak konsisten terhadap hasil kerjanya dan perusahaan terus melakukan pelatihan karyawan mengenai penerapan pekerjaan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan serta perlu dilakukan pengukuran secara berkala oleh perusahaan (Robbins, 2012).

Untuk mengetahui besarnya peranan variabel independent terhadap variabel dependent dapat diketahui dengan perhitungan melalui koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 1 Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,645 ^a	0,416	0,409	0,47596
a. Predictors: (Constant), Eservqual, KnowledgeSharing				
b. Dependent Variable: KinerjaKaryawan				

Dari tabel 1 terlihat nilai besaran untuk koefisien determinasi sebesar $0,416 \times 100\% = 41,6\%$.

Nilai ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *knowledge sharing* dan *e-service quality* terhadap kinerja karyawan sebesar 41,6% dengan 58,4% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lainnya.

Tabel 2 Koefisien Variabel

Coefficients ^a									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Z	Partial	Partial
(Constant)		1,962	0,245		8,008	,000			
KnowledgeSharing		0,349	0,085	0,352	4,105	,000	0,593	0,318	0,256
Eservqual		0,264	0,065	0,350	4,083	,000	0,592	0,316	0,255

a. Dependent Variable: KinerjaKaryawan

Nilai Variabel yang saling mempengaruhi satu sama lainnya dapat terlihat sebagai berikut:

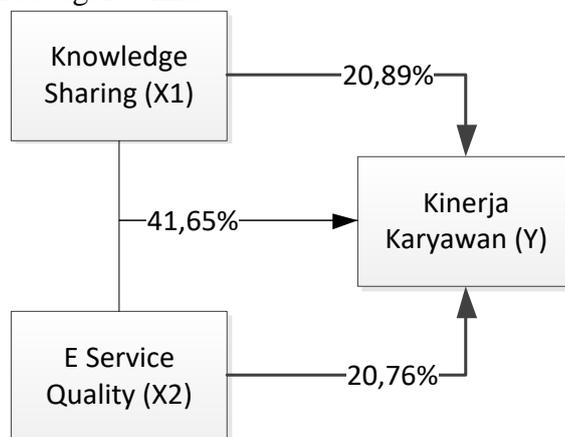
a. Nilai pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan sebesar :

$$X1 \rightarrow Y = 0,352 \times 0,593 = 0,2089 = 20,89\%$$

b. Nilai pengaruh *e service quality* terhadap kinerja karyawan sebesar :

$$X2 \rightarrow Y = 0,350 \times 0,592 = 0,2076 = 20,76\%$$

Dari nilai-nilai yang telah diketahui maka dapat dibuat gambar yang dapat saling mempengaruhi antar variabel sebagai berikut:



Gambar 1 Koefisien Determinasi

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda yang tujuannya untuk mendapatkan gambaran secara menyeluruh mengenai hubungan antar variabel dengan variabel lainnya. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 22 didapatkan hasil regresi dari tabel koefisien korelasi sebagai berikut:

Dapat diketahui nilai konstanta dan koefisien regresi sehingga dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,962 + 0,349 X1 + 0,264 X2$$

Keterangan:

X1 : *knowledge sharing*

X2 : *e-service quality*

Y : kinerja karyawan

Persamaan diatas dapat disimpulkan:

1. Pada persamaan diatas diketahui nilai konstanta sebesar 1,962 menyatakan bahwa ketika variabel *knowledge sharing* (X1) dan *e-service quality* (X2) bernilai 0 (nol) maka nilai variabel kinerja karyawan (Y) sebesar 4,144.
2. Nilai koefisien regresi pada variabel *knowledge sharing* (X1) sebesar 0,349. Artinya setiap kenaikan 1 nilai pada variabel *knowledge sharing* dan variabel lainnya konstan, maka variabel kinerja karyawan akan mengalami kenaikan 0,349. Koefisien ini bernilai positif, artinya terjadi hubungan positif antara X1 dengan Y. Maka semakin baik *knowledge sharing* maka akan semakin meningkat pula kinerja karyawan.
3. Nilai koefisien regresi pada *e-service quality* (X2) sebesar 0,264. Maka dapat diartikan setiap kenaikan sebesar 1 poin dari variabel *e-service quality* (X2) dan variabel lainnya konstan akan mendapatkan nilai kinerja karyawan (Y) sebesar 0,264. Koefisien ini bernilai positif, artinya terjadi hubungan positif antara X2 dengan Y. Maka semakin baik *e-service quality* akan semakin meningkat pula kinerja karyawan.

Uji Parsial (uji-t) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variable *knowledge sharing* atau *e-service quality* dengan variabel kinerja karyawan, rumusan hipotesis statistik penelitian ini sebagai berikut:

Ho : $\beta_1 = 0$ Variabel *knowledge sharing* atau *e-service quality* memiliki pengaruh secara signifikan pada variabel kinerja karyawan.

Ha : $\beta_1 \neq 0$ Variabel *knowledge sharing* atau *e-service quality* tidak memiliki pengaruh secara signifikan pada variabel kinerja karyawan.

Untuk menguji hipotesis diatas digunakan statistik uji-t yang diperoleh dapat melihat pada tabel koefisien korelasi sehingga dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

- a. nilai uji-t variabel *knowledge sharing* didapatkan hasil sebesar $4,105 > 1,976$, dengan probabilitas $0,000 < 0,05$ maka dari itu Ho ditolak dan Ha diterima, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan.
- b. nilai uji-t variabel *e-service quality* didapatkan hasil sebesar $4,083 > 1,976$, dengan probabilitas $0,000 < 0,05$ maka dari itu Ho ditolak dan Ha diterima, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *e-service quality* terhadap kinerja karyawan.

Untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel *knowledge sharing* dan *e-service quality* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan, maka dilakukan uji simultan (uji-F) dengan menggunakan rumusan hipotesis statistic sebagai berikut:

Ho : $\beta_1 = 0$ Variabel *knowledge sharing* dan *e-service quality*, secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan.

Ha : $\beta_1 \neq 0$ Variabel *knowledge sharing* dan *e-service quality*, secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan.

Untuk menguji hipotesis di atas digunakan statistik uji-F yang diperoleh melalui tabel ANOVA seperti yang tertera dibawah ini:

Tabel 3 ANOVA

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24,254	2	12,127	53,532	,000 ^b
	Residual	33,981	150	0,227		

	Total	58,235	152		
--	-------	--------	-----	--	--

- a. Dependent Variable: KinerjaKaryawan
- b. Predictors: (Constant), Eservqual, KnowledgeSharing

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai uji-F variabel *knowledge sharing* dan *e-service quality* didapatkan hasil sebesar $53,532 > 3,056$ dengan probabilitas $0,000 < 0,05$ maka dari itu H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *knowledge sharing* dan *e-service quality* terhadap Kinerja Karyawan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa variabel *knowledge sharing* memiliki penilaian dalam kategori baik, kepercayaan antar karyawan di perusahaan ini harus dapat ditingkatkan dikarenakan sepertiga waktu kehidupan karyawan berada di kantor dengan interaksi antar karyawan yang lebih tinggi. Pada variabel *e-service quality* Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang saat ini sedang digunakan, secara keseluruhan penilaian terhadap variabel ini memiliki penilaian dalam kategori baik, berdasarkan penilaian yang telah dilakukan oleh para pengguna lima penilaian terendah ini terkait dengan user interface dari SIMRS seperti tampilan, menu dalam SIMRS, kemudahan penggunaan, contact center dengan developer dan keamanan data pribadi. Secara keseluruhan penilaian kinerja karyawan berada pada penilaian Sangat Baik. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa variabel *knowledge sharing* dan *e-service quality* baik secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan besaran pengaruh moderat. Namun karena literatur yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada studi kasus di Indonesia, hasil penelitian ini mungkin hanya relevan dengan kondisi Indonesia. Sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut khususnya penelitian untuk mendapatkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adamy, M. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Praktik Dan Penelitian. *Kunststoffe International* 106(12): 16–21.
- Adzima, Fauzan & Herman Sjahruddin. (2019). Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal organisasi dan manajemen* 1(1): 58–68.
- Ahmad, Aini. (2014). Islamic Perspective of Knowledge Management. *Handbook of Research on Knowledge Management*. Edward Elgar Publishing Limited. 237-250.
- Al-Emran, Mostafa dan Teo, Timothy. (2020). Do knowledge acquisition and knowledge sharing really affect e-learning adoption? An empirical study. *Springer Education and Information Technologies* volume 25, pages 1983–1998. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10639-019-10062-w>
- Aslam, M.M Haris, Khuram Shahzad, Aly Raza Syed, Asher Ramish. (2013). Social Capital and Knowledge Sharing as Determinants of Academic Performance, *Institute of Behavioral and Applied Management*. 15(1), 25-41.
- Bolino MC, Turnley WH, Bloodgood JM. Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations. *Academy of Management Review*. 2002; 27(4), 505-522 p. Available from: <https://www.jstor.org/stable/4134400> DOI: 10.2307/4134400
- Dauda DY, Akingbade WA. Technological change and employee performance in selected manufacturing industry in Lagos state of Nigeria. *Australian Journal of Business and Management Research*. 2011; 12(3), 115-127 p. DOI: 10.52283/NSWRCA.AJBMR.20110105A05
- <https://www.idc.com/promo/global-ict-spending/forecast> diakses pada 21 oktober 2021
- Indrawati, P. 2015. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Irawan Roy, Handayani. (2018). “Pengaruh Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Relasi Abadi Jakarta.” *Widya Cipta II*(1): 1–7.
- Khan, B., A. Farooq & Z. Hussain. (2010). Human resource management: an Islamic perspective. *Asia- Pacific Journal of Business Administration*. 2(1). 17–34.
- Kumar, Naresh dan Rose, Raduan Che. 2011. The Impact of Knowledge Sharing and Islamic Work Ethic on

- Innovation Capability. Emerald Group Publishing Limited. Cross Cultural Management Vol. 19 No.2, 2012 pp 142-165.
- Kuzic, Jose, Giannatos George dan Vignjevic, T. (2010). Web Design and Company Image. Issues in Informing Science and Information Technology Vol. 7.
- Laudon, Kenneth C. and Laudon, Jane P. 2022. Management Information System: Managing The Digital Firm Global Ed. Pearson Education
- Lin, H. F. (2007). Knowledge sharing and firm innovation capability: an empirical study International Journal of Manpower, 315-332.
- Mat, Norazila, Alias, Jamsari dan Abdullah, Nur Atiqah. 2019. Knowledge Sharing Motivation Based on Islamic View. Jurnal Sultan Alauddin Sulaiman Shah.
- Meher, Jamini Ranjan dan Mishra, Rohita Kumar. 2020. Examining the Role of Knowledge Sharing on Employee Performance with a mediating effect of Organizational Learning. VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems. <https://www.emerald.com/insight/2059-5891.html>
- M. Jun and S. Palacios, "Examining the key dimensions of mobile banking service quality: an exploratory study," International Journal of Bank Marketing, vol. 34(3), pp. 307-326, 2016.
- Nonaka, I. (1994). A dynamic theory of organizational knowledge creation. Organization Science, 5(1), 14-37.
- Rahman, Ramlee Abdul. (2011). Knowledge sharing practices: A case study at Malaysia's healthcare research institutes. The International Information and Library review, Vol.43, No.4. 213.
- Robbins, Stephen P. and Coulter, Mary. 2012. Management 11th Ed. Prentice Hall.
- Sabherwal R, Chan YE. Alignment between business and IS strategies: A study of prospectors, analyzers and defenders. Information Systems Research. 2001; 12(1), 11-33 p. DOI: 10.1287/isre.12.1.11.9714
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi.
- Teng, J. T. C., & Song, S. (2011). An exploratory examination of knowledge-sharing behaviors: solicited and voluntary. Journal of Knowledge Management, 15(1), 104-117.
- Wijayanti, D.P, and Sundiman Didi. (2017). Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris Pada Pt. Sms Kabupaten Kotawaringin Timur). DeReMa Jurnal Manajemen 12(1): 69-85.
- Yaakub, Muhamadul Bakir Hj. (2011). Knowledge Management from Islamic Perspective. Revelation and Science Journal. Vol. 01, No. 02(1433H/2011). 14-24.
- Yulianto. (2020). Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal. Prosiding Seminar Stiarni (pp. 36-45). Jakarta: LPPM Institut Stiarni.
- Zikmund. W. G, et.al. 2010. Business Research Methods. South Western.