

# Transformasi *Social Interaction*, *Trust*, dan *Norm* Untuk Mendukung Pengembangan *Knowledge Management System*

Handrie Noprisson

Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Dian Nusantara, Indonesia

handrie.noprisson@dosen.undira.ac.id

## Article Info

### Article history:

Received, 2025-01-18

Revised, 2025-01-28

Accepted, 2025-01-31

### Kata Kunci:

*Knowledge management system,*  
*Explicit knowledge sharing,*  
*Social interaction,*  
*Trust,*  
*Norm of reciprocity,*  
*Pendidikan tinggi*

### Keywords:

*Knowledge management system,*  
*Explicit knowledge sharing,*  
*Social interaction,*  
*Trust,*  
*Norm of reciprocity,*  
*Higher education*

## ABSTRAK

Keberhasilan KMS ditentukan oleh aspek sosial seperti interaksi sosial (social interaction), kepercayaan (trust), dan norma timbal balik (norm of reciprocity) yang mempengaruhi proses berbagi pengetahuan secara eksplisit (explicit knowledge sharing). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran ketiga faktor tersebut dalam mendukung pengembangan KMS di lingkungan pendidikan tinggi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan eksploratori, dengan metode survei yang melibatkan 420 responden mahasiswa dari berbagai perguruan tinggi di Indonesia. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring dan dianalisis menggunakan SMART PLS (Partial Least Squares-Structural Equation Modeling). Hasil analisis menunjukkan bahwa semua indikator memiliki validitas yang baik serta memenuhi kriteria reliabilitas (Cronbach's alpha dan composite reliability > 0.7). Uji hipotesis dengan metode bootstrapping menunjukkan bahwa *social interaction* ( $P = 0.002$ ) dan *Norm of Reciprocity* ( $P = 0.003$ ) berpengaruh signifikan terhadap *Explicit Knowledge Sharing*, sementara *Trust* ( $P = 0.062$ ) masih dapat diterima sebagai faktor yang berkontribusi. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi KMS di institusi pendidikan tinggi perlu memperhatikan aspek sosial. Peningkatan interaksi sosial, penguatan kepercayaan, serta pengembangan norma berbagi pengetahuan menjadi faktor dalam optimalisasi penggunaan KMS.

## ABSTRACT

*The success of a Knowledge Management System (KMS) is not solely determined by technological aspects but also by social factors such as social interaction, trust, and norm of reciprocity, which influence the process of explicit knowledge sharing. This study aims to analyze the role of these three factors in supporting KMS development in higher education institutions. This research employs a descriptive and exploratory approach, utilizing a survey method involving 420 student respondents from various universities in Indonesia. Data were collected through an online questionnaire and analyzed using SMART PLS (Partial Least Squares-Structural Equation Modeling). The analysis results indicate that all indicators have good validity (loading factor > 0.7) and meet the reliability criteria (Cronbach's Alpha and Composite Reliability > 0.7). Hypothesis testing using the bootstrapping method shows that Social Interaction ( $P = 0.002$ ) and Norm of Reciprocity ( $P = 0.003$ ) significantly influence Explicit Knowledge Sharing, while Trust ( $P = 0.062$ ) remains an acceptable contributing factor. These findings suggest that the successful implementation of KMS in higher education institutions must consider the social aspects that shape the academic environment. Enhancing social interaction, strengthening trust, and fostering a culture of knowledge sharing are essential factors in optimizing KMS utilization.*

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) license.



## Penulis Korespondensi:

Handrie Noprisson,  
Fakultas Teknik dan Informatika,  
Universitas Dian Nusantara, Indonesia  
Email: handrie.noprisson@dosen.undira.ac.id

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi telah berkembang dengan sangat pesat dan diterapkan dalam berbagai aspek kehidupan untuk menyelesaikan beragam permasalahan [1]–[10]. Dalam konteks pendidikan tinggi (Higher Education Institutions – HEIs), teknologi memainkan peran penting dalam meningkatkan efektivitas pembelajaran dan berbagi informasi, salah satunya melalui implementasi Knowledge Management System (KMS). KMS memungkinkan pengelolaan, penyimpanan, serta distribusi pengetahuan secara efisien untuk mendukung proses pembelajaran, penelitian, dan kolaborasi antar mahasiswa dan dosen. Namun, keberhasilan implementasi KMS tidak hanya bergantung pada aspek teknologi, tetapi juga pada faktor sosial seperti interaksi sosial, kepercayaan (trust), dan norma yang berkembang dalam lingkungan akademik [11]–[13].

Interaksi sosial memainkan peran penting dalam proses pertukaran pengetahuan, di mana individu dapat berbagi wawasan, pengalaman, dan keterampilan dengan sesama. Kepercayaan menjadi faktor utama dalam mendorong partisipasi aktif dalam sistem berbagi pengetahuan, karena pengguna harus merasa yakin bahwa informasi yang diberikan dan diterima memiliki kredibilitas tinggi. Selain itu, norma sosial dalam suatu komunitas akademik mempengaruhi bagaimana individu berkontribusi dan berpartisipasi dalam berbagi pengetahuan. Oleh karena itu, memahami transformasi ketiga faktor ini dalam konteks KMS menjadi penting untuk memastikan efektivitas dan adopsi sistem secara luas [14].

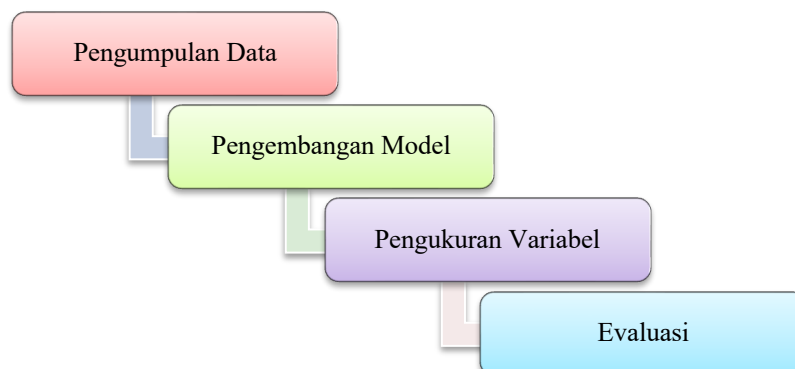
Penelitian sebelumnya membahas mengenai interaksi sosial, kepercayaan, dan norma memiliki keterkaitan dan berperan penting dalam membentuk lingkungan pendidikan yang efektif. Interaksi sosial menjadi dasar sistem kepercayaan yang mendukung proses pembelajaran, di mana model kepercayaan harus selaras dengan persepsi pengguna agar optimal [15]. Dalam pendidikan, interaksi sosial berperan dalam pembentukan nilai dan proses pedagogis. Norma sosiomatematik yang berkembang dalam pembelajaran menunjukkan hubungan erat antara interaksi sosial dan hasil belajar, yang menekankan pentingnya lingkungan belajar kolaboratif [16]–[18].

Dalam komunitas yang beragam, kepercayaan lebih dipengaruhi oleh kesamaan minat dan nilai moral dibanding sekadar interaksi sosial. Meskipun interaksi sosial dan kepercayaan sangat penting dalam dunia pendidikan dan komunitas, tantangan seperti kecurangan akademik dapat merusak integritas sistem kepercayaan. Dalam konteks ini, norma yang berkembang terkait kecurangan akademik sering kali bertentangan dengan kurikulum resmi, sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan sosial dalam lingkungan pendidikan [19].

Penelitian ini berfokus pada eksplorasi interaksi sosial, kepercayaan, dan norma dalam mendukung pengembangan KMS di HEIs. Untuk memahami keterkaitan ketiga faktor tersebut, penelitian ini diawali dengan studi literatur untuk mengidentifikasi permasalahan utama dan memahami penelitian terdahulu yang relevan. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan pengujian hipotesis untuk mendapatkan wawasan mendalam terkait pengaruh interaksi sosial, kepercayaan, dan norma terhadap efektivitas KMS. Penelitian ini merupakan penelitian awal untuk pengembangan strategi implementasi KMS di lingkungan akademik dengan melihat peran interaksi sosial, kepercayaan, dan norma dalam adopsi sistem, institusi pendidikan.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan eksploratori, yang bertujuan untuk mengidentifikasi serta menganalisis faktor-faktor yang berperan dalam transformasi *social interaction*, *trust*, dan *norm* dalam mendukung pengembangan Knowledge Management System (KMS). Metode survei digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data dari responden yang berasal dari berbagai institusi pendidikan tinggi di Indonesia. Adapun tahap penelitian dapat dilihat pada **Gambar 1**.



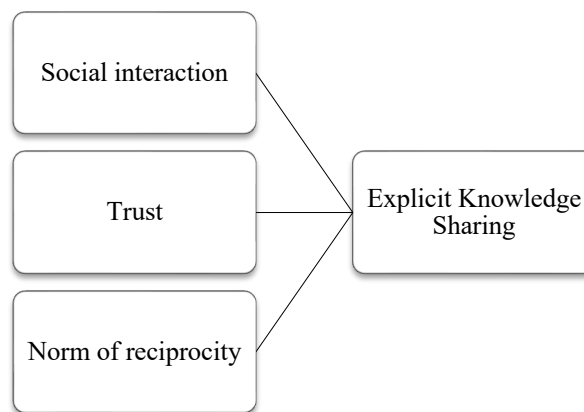
Gambar 1 Tahap Penelitian

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disusun dalam format Google Form dan disebarakan secara daring kepada mahasiswa dari berbagai perguruan tinggi di Indonesia. Untuk memastikan validitas sampel, bagian awal kuesioner mencakup pertanyaan ya/tidak guna mengonfirmasi bahwa responden adalah mahasiswa aktif di institusi pendidikan tinggi. Responden diminta mengisi informasi identitas seperti nama institusi, jenis kelamin, usia, jenjang pendidikan, dan jenis institusi (negeri atau swasta). Penelitian ini menggunakan 420 data setelah melalui proses validasi dan pembersihan data dalam analisis akhir.

Pengukuran variabel utama dalam penelitian ini meliputi tiga dimensi utama yaitu *social interaction* untuk mengukur seberapa aktif individu berinteraksi dan berbagi pengetahuan dalam lingkungan akademik. Faktor *trust* untuk mengukur sejauh mana kepercayaan antar individu dalam berbagi dan mengelola pengetahuan. Faktor *norm* untuk menilai norma atau nilai yang memengaruhi perilaku individu dalam berbagi dan mengelola pengetahuan dalam organisasi pendidikan. Analisis data dilakukan menggunakan SMART PLS (*partial least squares-structural equation modeling*) [14].

### 3. HASIL DAN ANALISIS

Penelitian ini menggunakan model penelitian yang berfokus pada Explicit Knowledge Sharing, dengan mempertimbangkan tiga faktor utama, yaitu *social interaction*, *trust*, dan *norm of reciprocity* sebagai variabel yang mempengaruhi proses berbagi pengetahuan secara eksplisit. Faktor *social interaction* berperan dalam membangun hubungan komunikasi yang efektif antara individu, *trust* menciptakan rasa percaya dalam berbagi informasi, sementara *norm of reciprocity* mendorong keterlibatan aktif dalam pertukaran pengetahuan seperti yang terlihat pada **Gambar 2**.



Gambar 2 Model Penelitian

Berdasarkan hasil eksperimen, nilai *loading factor* yang diperoleh berkisar antara 0.719 hingga 0.921, yang menunjukkan bahwa semua indikator memiliki kontribusi yang cukup kuat terhadap variabel laten masing-masing. *social interaction* (SIT) memiliki nilai *loading factor* tertinggi pada indikator SIT1 (0.875), sementara *trust* (T) menunjukkan nilai yang cukup merata di semua indikator dengan kisaran 0.725 hingga 0.79. Selain itu, Norm of Reciprocity (NR) menunjukkan kontribusi yang sangat kuat terhadap konstruk dengan nilai NR1 (0.921) dan NR2 (0.911). Untuk *explicit knowledge sharing* (EKS), semua indikator memiliki nilai di atas 0.78, yang mengindikasikan bahwa indikator-indikator tersebut valid dalam mengukur variabel model seperti yang terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Nilai Loading Factor

Indikator Variabel	Nilai Loading
SIT1	0.875
SIT2	0.719
SIT4	0.842
T1	0.725
T2	0.79
T3	0.76
T4	0.736
T5	0.762
NR1	0.921

Indikator Variabel	Nilai Loading
NR2	0.911
EKS1	0.873
EKS2	0.828
EKS3	0.806
EKS4	0.784

Nilai AVE yang diperoleh untuk masing-masing variabel, yaitu Norm of Reciprocity (NR), Social Interaction (SIT), Trust (T), Explicit Knowledge Sharing (EKS), dan Human Capital (HC), berada di atas ambang batas 0.5, yang menunjukkan bahwa masing-masing konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians dari indikator-indikatornya. Nilai AVE tertinggi terdapat pada Norm of Reciprocity (NR) sebesar 0.839, yang mengindikasikan bahwa variabel ini memiliki kontribusi paling kuat dalam menjelaskan variabilitas indikatornya. Variabel Trust (T) dan Human Capital (HC) memiliki nilai AVE yang lebih rendah tetapi tetap di atas batas 0.5, yang berarti konstruk ini masih dapat diterima secara statistik. Hasil perhitungan AVE secara keseluruhan dapat dilihat pada **Tabel 2**.

Tabel 2 Nilai AVE

Variabel	Nilai	Status
NR	0.839	√
SIT	0.664	√
T	0.57	√
EKS	0.678	√
HC	0.546	√

Perhitungan Cronbach's Alpha digunakan untuk mengukur konsistensi internal dari masing-masing variabel, sementara Composite Reliability (CR) mengukur sejauh mana indikator-indikator dalam suatu konstruk secara bersama-sama menjelaskan variabel laten tersebut. Semua variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0.7, yang mengindikasikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Nilai Composite Reliability (CR) juga melebihi ambang batas 0.7, menunjukkan bahwa semua variabel memiliki tingkat keandalan yang kuat dalam mengukur konsep yang diteliti. Variabel Norm of Reciprocity (NR) memiliki CR tertinggi sebesar 0.912, yang menandakan bahwa indikatornya sangat konsisten dalam menjelaskan konstruk. Hasil perhitungan secara keseluruhan dapat dilihat pada **Tabel 3**.

Tabel 3 Nilai CA dan CR

Variabel	Cronbach Alpha	Composite Reliability
EKS	0.841	0.894
NR	0.808	0.912
SIT	0.749	0.855
T	0.811	0.869

Model penelitian menggunakan metode *bootstrapping* untuk mengukur signifikansi hubungan antar variabel. Nilai Sample Mean (M) menunjukkan estimasi koefisien jalur, sedangkan Standard Deviation (STDEV) menunjukkan sebaran nilai dari sampel bootstrap. Nilai T-Statistics dan P-Values digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antar variabel. Berdasarkan hasil yang diperoleh, semua hipotesis yang diuji memiliki T-Statistics di atas 1.96, yang menunjukkan bahwa hubungan antar variabel cukup kuat. Selain itu, nilai P-Values untuk hubungan Social Interaction (SIT) → Explicit Knowledge Sharing (EKS) (0.002) dan Norm of Reciprocity (NR) → EKS (0.003) berada di bawah ambang batas 0.05, yang menunjukkan hubungan yang signifikan. Sementara itu, hubungan Trust (T) → EKS memiliki P-Value sebesar 0.062, yang sedikit di atas ambang batas 0.05, tetapi tetap diterima dalam penelitian ini. Secara keseluruhan, hasil ini mendukung hipotesis penelitian dan menunjukkan bahwa Social Interaction, Trust, dan Norm of Reciprocity berpengaruh terhadap Explicit Knowledge Sharing dalam Knowledge Management System. Hasil pengujian hipotesis secara keseluruhan dapat dilihat pada **Tabel 4**.

Tabel 4 Hasil Pengujian Hipotesis

H*	Variabel	Sample Mean (M)	STDEV	T Statistics	P Values	Diterima
H1	SIT -> EKS	0.156	0.051	3.082	0.002	√
H2	T -> EKS	0.112	0.058	1.872	0.062	√
H4	NR -> EKS	0.182	0.061	3.032	0.003	√

#### 4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa Social Interaction, Trust, dan Norm of Reciprocity memiliki peran penting dalam mendukung Explicit Knowledge Sharing dalam Knowledge Management System (KMS) di lingkungan pendidikan tinggi. Hasil analisis faktor konfirmatori menunjukkan bahwa semua indikator valid dalam mengukur variabel laten, dengan nilai loading factor berkisar antara 0.719 hingga 0.921. Uji reliabilitas juga mengonfirmasi bahwa seluruh konstruk memiliki Cronbach's Alpha dan Composite Reliability di atas 0.7, menandakan konsistensi internal yang baik. Selain itu, hasil pengujian hipotesis dengan metode bootstrapping menunjukkan bahwa Social Interaction dan Norm of Reciprocity memiliki pengaruh signifikan terhadap Explicit Knowledge Sharing, sementara pengaruh Trust terhadap Explicit Knowledge Sharing masih dapat diterima meskipun nilai P sedikit di atas ambang batas 0.05. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa selain faktor teknologi, keberhasilan implementasi KMS sangat dipengaruhi oleh aspek sosial yang membentuk lingkungan akademik.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Lembaga Riset dan Pengabdian kepada Masyarakat (LRPM) Universitas Dian Nusantara (UNDIRA) yang telah mendanai penelitian ini melalui skema penelitian internal.

#### REFERENSI

- [1] U. Rusmawan and I. Mulya, "Sistem Informasi Koperasi Menggunakan Metode Rapid Application Development (RAD)," *J. Inf. Syst. Technol.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–10, 2022.
- [2] G. Purnama and D. Ramayanti, "Aplikasi ChatBot Sistem Parental Control berbasis IoT," *Arcitech J. Comput. Sci. Artif. Intell.*, vol. 1, no. 2, pp. 127–138, 2021.
- [3] D. Ramayanti, Y. Jumaryadi, D. M. Gufron, and D. D. Ramadha, "Sistem Keamanan Perumahan Menggunakan Face Recognition," *TIN Terap. Inform. Nusant.*, vol. 3, no. 12, pp. 486–496, 2023.
- [4] H. Noprisson, E. Ermatita, A. Abdiansah, V. Ayumi, M. Purba, and H. Setiawan, "Fine-Tuning Transfer Learning Model in Woven Fabric Pattern Classification," *Int. J. Innov. Comput. Inf. Control*, vol. 18, no. 06, p. 1885, 2022.
- [5] V. Ayumi, "Performance Evaluation of Support Vector Machine Algorithm for Human Gesture Recognition," *Int. J. Sci. Res. Sci. Eng. Technol.*, vol. 7, no. 6, pp. 204–210, 2020.
- [6] A. Ratnasari, Y. Jumaryadi, and G. Gata, "Sistem Pakar Deteksi Penyakit Ginekologi Menggunakan Metode Forward Chaining," *Resolusi Rekayasa Tek. Inform. dan Inf.*, vol. 3, no. 5, pp. 321–327, 2023.
- [7] B. Y. Geni, A. Supriyadi, H. Khotimah, and W. I. Yanti, "Rancang Bangun Company Profile Berbasis Web Menggunakan Metode Waterfall (Studi Kasus: APM Frozen Food)," *J. RESTIKOM Ris. Tek. Inform. dan Komput.*, vol. 6, no. 1, pp. 75–85, 2024.
- [8] B. Yuliadi and A. Nugroho, "Integration between management capability and relationship capability to boost supply chain project performance," *Int. J. Supply Chain Manag.*, vol. 8, no. 2, pp. 241–252, 2019.
- [9] S. Hesti, "The effects of relational social capital and technological factors on knowledge sharing in an online community," *Int. J. Innov. Creat. Chang.*, vol. 13, no. 4, 2020.
- [10] I. Kamil, M. Ariani, and I. A. Irawan, "The influence of lifestyle and financial literacy on online paylater system and its impact on spending behavior," *J. Econ. Bus. Lett.*, vol. 4, no. 2, pp. 51–62, 2024.
- [11] Z. Abidin, A. T. Putra, and K. Budiman, "Knowledge management system in a higher education institution: Development of an expertise search system," in *Journal of Physics: Conference Series*, 2021, vol. 1918, no. 4, p. 42021.
- [12] M. R. Abdullah, K. Ahmad, and N. F. Elias, "Knowledge management system implementation and the performance of higher education institutions in the developing countries: a conceptual framework," *J. Theor. Appl. Inf. Technol.*, vol. 100, no. 24, pp. 4783–4798, 2022.
- [13] F. Mohiddin *et al.*, "Implication of knowledge management systems adoptions: Higher education

- institutions context,” in *Digitalisation and Organisation Design*, Routledge, 2022, pp. 178–201.
- [14] H. M. Oumran, R. B. Atan, R. N. H. Binti Nor, S. B. Abdullah, and M. Mukred, “[Retracted] Knowledge Management System Adoption to Improve Decision-Making Process in Higher Learning Institutions in the Developing Countries: A Conceptual Framework,” *Math. Probl. Eng.*, vol. 2021, no. 1, p. 9698773, 2021.
- [15] T. Pavleska, “Social interaction models for trust systems design,” *CCF Trans. Pervasive Comput. Interact.*, pp. 1–22, 2024.
- [16] H. Baber, “Social interaction and effectiveness of the online learning—A moderating role of maintaining social distance during the pandemic COVID-19,” *Asian Educ. Dev. Stud.*, vol. 11, no. 1, pp. 159–171, 2022.
- [17] M. Ilham, “Student social interaction in online learning,” *Indones. J. Educ. Technol.*, vol. 2, no. 2, pp. 42–48, 2023.
- [18] M. A. Qureshi, A. Khaskheli, J. A. Qureshi, S. A. Raza, and S. Q. Yousufi, “Factors affecting students’ learning performance through collaborative learning and engagement,” *Interact. Learn. Environ.*, vol. 31, no. 4, pp. 2371–2391, 2023.
- [19] O. Schilke, M. Reimann, and K. S. Cook, “Trust in social relations,” *Annu. Rev. Sociol.*, vol. 47, no. 1, pp. 239–259, 2021.