



## RELATIONAL CAPITAL DAN IT EMPLOYEEED CAPABILITY DALAM MENDORONG PERAN ORGANIZATION LEARNING SERTA DAMPAKNYA PADA BUSINESS PERFORMANCE

Iwan Hermawan \*, Inayah Inayah, Suharmanto, Luqman Khakim, Jati Nugroho, Della Andriani

Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Semarang, Prof Soedarto SH, Tembalang, 50275

\*E-mail: [iwanhermawan@polines.ac.id](mailto:iwanhermawan@polines.ac.id)

### Abstrak

Konsep *organization learning* merupakan salah satu alternatif untuk menghadapi tantangan di era knowledge-based economy saat ini. Tantangan tersebut berupa penguasaan ilmu pengetahuan agar organisasi dapat bertahan dan mengembangkan dirinya. Organisasi yang menerapkan *organization learning* dapat dengan cepat menerapkan informasi dan pengetahuan sehingga dengan mudah memperoleh wawasan mengenai peluang, tren, pengetahuan, dan informasi baru untuk meningkatkan kemampuannya. Meskipun demikian, tidaklah mudah suatu organisasi dalam menerapkan *organization learning*. Ada beberapa hambatan yang bersifat individual maupun organisasional yang harus dihadapi. Oleh karena itu, konsep *organization learning* ditawarkan untuk menjembatani insignifikansi gap. Arah studi adalah mengungkap pengaruh IT Employed Capability (IT) terhadap Business Performance (BP) yang di mediasi oleh Organization Learning (OL). Responden studi ini adalah 149 pengusaha yang bergerak di bidang e-commerce yang tersebar di Semarang, Jawa Tengah. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik random sampling melalui survey menggunakan kuesioner. Hasil analisis Structural Equation Modelling menunjukkan bahwa IT Employeeed Capability (IT) berpengaruh secara tidak langsung terhadap Business Performance (BP). Dibuktikan bahwa Organizational Learning (OL) mampu menjadi full mediation yang menjembatani peran IT ( $\beta=0,431$ ) terhadap BP ( $\beta=0,241$ ) sebagai gap.

**Kata kunci:** *Relational Capital, IT Employeeed Capability, Organization Learning, Business Performance*

## 1. PENDAHULUAN

*Organisasi* bisnis perlu untuk melakukan *learning* karena lingkungan organisasi saat ini tengah berlomba-lomba untuk meningkatkan produktivitas bisnisnya dengan

mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas. Lingkungan organisasi yang kompetitif saat ini menuntut organisasi untuk tanggap terhadap keinginan para stakeholdernya. Oleh karena itu, organisasi perlu menerapkan *learning organization*. *Learning* merupakan suatu proses yang digunakan untuk memperoleh pengetahuan, keterampilan, sikap atau karakteristik lain yang dapat mengubah potensi suatu perilaku Kraiger (1993). *Learning organization* menurut Senge (1990) merupakan organisasi dimana orang dapat mengembangkan kemampuan mereka secara terus menerus untuk menciptakan hasil yang diinginkan, dimana pola pikir yang luas dan baru dipelihara, aspirasi kolektif dipoles, dan orang-orang belajar terus menerus untuk mengubah organisasi ke arah yang lebih baik, sehingga mampu mencapai hasil yang memiliki daya saing tinggi. Dalam bukunya *The Fifth Discipline*, Peter Senge mengusulkan lima karakteristik, yaitu penguasaan pribadi, model mental, visi bersama, pembelajaran tim, dan pemikiran sistem. Dengan melakukan *organization learning* ada keuntungan yang bisa didapat karena dapat memperkuat kemampuan organisasi untuk mempromosikan dan menerapkan pengetahuan yang sudah dimiliki sehingga dapat beradaptasi dengan kondisi di lingkungan luar. Oleh karena itu, *learning organization* memainkan peranan penting untuk mencapai kinerja bisnis. Hal ini diperkuat oleh pernyataan oleh beberapa peneliti yang mendukung bahwa *learning organization* memungkinkan sebuah organisasi menjadi lebih efektif dengan meningkatkan pengetahuan organisasi dan kinerja bisnis (Awasthy & Gupta, 2011; Ellinger, Ellinger, Yang, & Howton, 2002; Davis & Daley, 2008; N. J. P. I. Kumar, 2005; N. Kumar & Idris, 2006; Kim, Watkins, Lu, & Development, 2017).

Suatu organisasi yang menerapkan *organization learning* dapat dilihat dari kemampuan para anggotanya dalam menggunakan teknologi informasi untuk memperoleh pengetahuan. Pengetahuan merupakan aspek penting dalam organisasi, dan hal ini tidak dapat lepas dari peran infrastruktur untuk menangkap pengetahuan. Salah satu infrastruktur yang segera menciptakan daya saing adalah teknologi informasi. Teknologi informasi dapat berupa perangkat keras maupun perangkat lunak sebagai media untuk mempercepat kemampuan organisasi dalam menangkap, mengelola, menyimpan, dan menyebarkan pengetahuan pada elemen organisasi J. Real et al (2006). Dalam banyak studi, teknologi

informasi digunakan sebagai media untuk penetrasi pasar dan *push promote* dalam rangka penyebaran informasi produk sebagai bagian dari promosi penjualan. Dalam konteks UKM, sosial media seperti facebook, instagram, twitter, serta e-marketplace saat ini menjadi media populer dalam rangka penyebaran informasi produk maupun penggunaannya untuk push promotion.

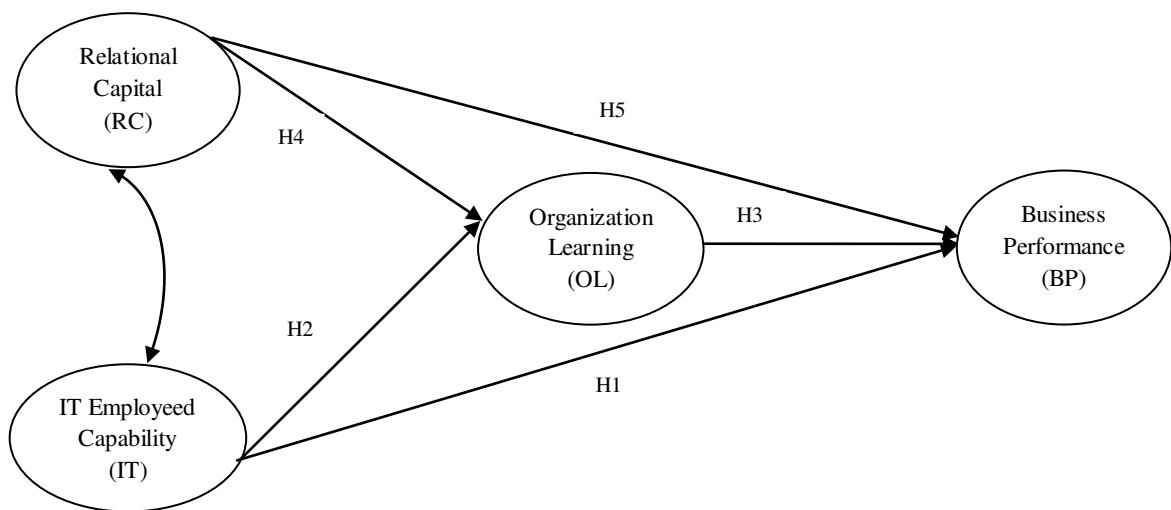
Social media dan e-marketplace berafiliasi dengan penggunaan internet. Di Indonesia daya tarik pasar berbasis bisnis internet akan berbanding lurus dengan angka melek internet masyarakat Indonesia. Sebagaimana laporan yang dirilis We Are Social pada tahun 2019 menunjukkan bahwa pengguna internet di Indonesia melakukan pembayaran produk atau layanan online sebesar 90%. Penggunaan sosial media pada rentang usia 20 – 40 tahun sebesar 88,5%, sedangkan penggunaan internet untuk akses e-commerce sebesar 96%. Adapun kunjungan ke toko bisnis online sebesar 91% dari total pengguna internet. Secara berurutan, mereka melakukan pembayaran online melalui ponsel serta laptop atau komputer sebesar 79% dan 29% Pusparsi (2019). Selain itu penggunaan internet untuk search engine menurut data riset Google, sebanyak 74% pengguna internet menggunakan Google Search untuk mencari informasi produk Orenzi (2019). Sedangkan menurut survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) jumlah pengguna internet di Indonesia tahun 2020 mengalami peningkatan sebesar 196,7 juta jiwa atau 73,7 persen dari total populasi di Indonesia 266,9 juta berdasarkan data BPS, hal ini dikarenakan pemberlakuan pembelajaran online dan kebijakan bekerja dari rumah akibat pandemi Covid-19. Dengan demikian, berdasarkan data banyaknya penggunaan internet tersebut orang-orang memanfaatkan internet sebagai media untuk belajar dan memperoleh pengetahuan. Melalui keberadaan internet mereka bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan dimanapun dan kapanpun waktu yang diinginkan Adri (2007).

Bharawadj (2000) mengemukakan bahwa IT memiliki pengaruh yang signifikan terhadap BP yang diperkuat oleh studi (Alpar dan Kim, 1990; Mahmood dan Mann, 1993; Rai et al.,1997). Hal ini dikarenakan teknologi informasi berkontribusi pada kinerja organisasi untuk pertumbuhan organisasi dimasa depan. Hal tersebut bertentangan dengan hasil penelitian Griffioen (2003), Bray (2009), Yu dan Ramanathan (2009), Mahoney (2008), Flor (2005), dan Hitt dan Brynjolfsson (1996) yang mengemukakan IT tidak ada

pengaruh signifikan terhadap Business Performance). Adanya insignififikasi tersebut telah didukung oleh peneliti (Robey, Boudreau, & Rose, 2000) sehingga terdapat kontradiksi penelitian antara IT terhadap BP. Berdasarkan hal tersebut, konsep OL diharapkan mampu mendorong IT terhadap BP dalam memediasi insignififikasi gap penelitian. Hal ini dikarenakan pembelajaran organisasi membuat adopsi teknologi informasi menjadi lebih mudah sedangkan penggunaan teknologi informasi meningkatkan kapabilitas pembelajaran organisasi yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap kinerja bisnis.

## 2. RISET MODEL DAN HIPOTESIS

Tujuan dari penelitian ini adalah mensintesa model baru untuk dapat mengisi kekosongan mediator yang menjembatani antara variabel IT dan BP. Variabel intervening yang ditawarkan adalah Organization Learning yang berangkat dari konsep learning organization. Gambar 1 merupakan model konseptual penelitian untuk membangun hipotesis dijelaskan sebagai berikut.



Gambar 1. Konseptual Model

### 2.1 Relational capital (RC)

Relational Capital merupakan menjalin hubungan dengan para relasi, pemasok yang memiliki lisensi hubungan dengan pelanggan sehingga saling menerima keuntungan. Sejalan dengan penelitian Ahmadi (2013) yang menyatakan bahwa modal relasional secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Selain itu peneliti Cakar (2010) menyatakan bahwa modal relasional yang dimiliki akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kapasitas inovasi perusahaan. Dengan menjalin hubungan antara organisasi dan para mitranya dapat memudahkan dalam penyampaian informasi, seperti laporan tahunan yang disampaikan untuk penggunaan laporan bahwa kelangsungan hidup suatu organisasi didukung oleh berbagai pihak sehingga menciptakan hubungan yang mutual yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kinerja organisasi.

### 2.2 IT Employee Capability

Organisasi yang secara aktif menerapkan IT Employee Capability dapat meningkatkan kinerja organisasi. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bharadwaj (2000) mengemukakan bahwa kemampuan IT yang efektif dapat memperoleh keunggulan kinerja bisnis suatu organisasi dibandingkan dengan organisasi yang tidak mengembangkan kemampuan IT yang efektif. Hal ini juga dikemukakan oleh peneliti Clemons (1991) yang menyatakan bahwa dengan memanfaatkan IT yang baik mampu menciptakan kapabilitas organisasi yang pada akhirnya berdampak pada efektifitas keseluruhan perusahaan.

### 2.3 Organization Learning (OL)

Organization learning dapat diukur melalui berbagai cara. Faktor-faktor yang menyebabkan organization learning meliputi kolaborasi, kerjasama tim, kinerja manajemen, penghargaan, pengakuan dan orientasi prestasi Jain Ajay (2015). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marsick (2003) yang menyatakan bahwa *organization learning* memiliki kapasitas untuk mengintegrasikan orang-orang dan menggerakkan organisasi ke arah pembelajaran dan perubahan berkelanjutan. Organization learning merupakan pembelajaran organisasi untuk

melakukan perubahan dalam pengetahuan organisasi an untuk memberikan pengalaman kepada organisasi Wijaya Sheleen (2015). Di dalam pembelajaran organisasi, diperlukan proses pembelajaran yang interaktif untuk menanggapi perubahan internal dan eksternal organisasi.

#### 2.4 Business Performance (BP)

Business performance mengacu pada kemampuan organisasi dalam menangani beberapa faktor eksternal, seperti karakteristik pasar, posisi organisasi, dan kemampuan organisasi dalam menangani turbulensi untuk meningkatkan kinerja dalam hal kepuasan pelanggan, pertumbuhan pasar, dan profitabilitas Losonci (2013). Sejalan dengan peneliti Neely (2005) yang menyatakan bahwa business performace tidak hanya mengandalkan profitabilitas saja untuk mencapai business performance, tetapi juga memanfaatkan daya saing bisnis dalam hal kinerja pasar kinerja keuangan Bustelo (2006).

#### 2.5 IT sebagai determinan BP

Sebagian besar penelitian menyatakan IT dan BP memiliki hubungan yang signifikan terhadap BP. Menurut Bharawadj (2000) mengemukakan bahwa IT memiliki pengaruh yang signifikan terhadap BP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa organisasi-organisasi yang mengembangkan kemampuan teknologi informasi dapat mencapai kinerjanya dibandingkan dengan organisasi yang tidak mengembangkan kemampuan IT. Hal tersebut bertentangan dengan penelitian Griffioe (2003), Bray (2009), Yu dan Ramanathan (2009), Mahoney (2008), Flor (2005), Hitt dan Brynjolfsson (1996) yang mengemukakan tidak ada pengaruh signifikan IT terhadap BP. Adanya insignifikasi tersebut telah didukung oleh peneliti (Barua et al., 1995; Weil, 1992) sehingga terdapat kontradiksi penelitian antara IT terhadap BP.

**H1: Tidak ada pengaruh signifikan IT terhadap BP**

#### 2.6 IT sebagai determinan OL

Teknologi informasi memiliki pengaruh yang signifikan jika menggunakan konteks pembelajaran yang tersedia dengan tepat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh

Ashworth, Mukhopadhyay, & Argote (2004) teknologi informasi menyebabkan efek langsung terhadap tingkat pembelajaran organisasi. Hal ini dikarenakan teknologi informasi memungkinkan organisasi untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh melalui pengalaman kumulatif ke dalam peningkatan produktivitas sehingga dapat ditindaklanjuti secara terus menerus. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Robey et al (2000) teknologi informasi berkaitan dengan konsep pembelajaran organisasi yang berupa proses implementasi teknologi informasi. Implementasi tersebut berupa pengalaman yang memainkan peran penting untuk mencapai keberhasilan implementasi. Dengan demikian pembelajaran dapat ditingkatkan melalui teknologi informasi yang memiliki potensi untuk memungkinkan dan menonaktifkan pembelajaran organisasi.

### **H2: Ada pengaruh signifikan IT terhadap OL**

#### 2.7 OL sebagai determinan BP

Organization learning merupakan dasar untuk memperoleh keunggulan kompetitif dalam meningkatkan Business Performance. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sinkula (1994) bahwa organization learning berpengaruh langsung terhadap business performance. Hal ini diperkuat oleh dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Bontis (2002) yang menyatakan adanya hubungan positif antara organization learning dan business performance dengan memfokuskan arah persediaan pembelajaran kedalam tiga tingkat yang meliputi individu, kelompok, dan organisasi.

### **H3: Ada pengaruh signifikan OL terhadap BP**

#### 2.8 RC sebagai determinan OL

Relational Capital (RC) dan Organization Learning (OL) sangat penting untuk pengembangan perusahaan. Pembelajaran organisasi dapat diperoleh melalui sumber daya manusia sehingga dapat membantu dalam membangun hubungan dan kerjasama dengan relasi bisnis. Hal ini sejalan dengan Veismoradi, Akbari, & Rostami (2012) yang menyatakan modal relasional memiliki hubungan dengan pembelajaran organisasi. Kesadaran akan proses pembelajaran mendorong organisasi untuk menuju

unit pembelajaran, fleksibilitas organisasi dan perubahan struktur organisasi menggunakan jaringan pengetahuan. Hal ini diperkuat dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Yli-Renko (2001) bahwa semakin banyak modal relasional yang dimiliki, semakin besar organisasi mengakuisisi pengetahuan dan memanfaatkannya untuk inovasi dan keunggulan kompetitif. Melalui keunggulan kompetitif ini organisasi berupaya memanfaatkan pengetahuannya untuk membangun strategi sebagai landasan kemampuan bersaing perusahaan.

**H4: Ada pengaruh signifikan RC terhadap OL**

2.9 RC sebagai determinan BP

Relational Capital (RC) secara langsung mempengaruhi Business Performance (BP) melalui modal struktural dan modal manusia Ahmadi, Ahmadi, & Shakeri (2013). Semakin baik modal relasional dengan pemasok, pelanggan, pemilik modal, investor maka akan meningkatkan kemampuan inovasi dan peningkatan kinerja organisasi. Sejalan dengan itu Capello, R., & Faggian, A. (2005) menyatakan bahwa modal relasional memiliki pengaruh signifikan terhadap kapasitas inovasi perusahaan. Semakin tinggi kapabilitas inovasi yang berupa inovasi produk, prose, manajemen dan pemasaran akan meningkatkan kinerja keuangan dan pemasaran.

**H5: Ada pengaruh signifikan RC terhadap BP**

2.10 RC Korelasi IT

Relasional Capital (RC) dibentuk sebagai lapisan pertama pengetahuan dan manajemen mengenai hubungan kerja sama dengan organisasi lain. Dalam hal ini, modal relasional merupakan sekumpulan sumber daya yang mampu memfasilitasi keunggulan ditingkat organisasi untuk menghasilkan tingkat kinerja yang lebih tinggi Inkpen (2005). Sejalan dengan Villalonga (2004) menunjukkan bahwa modal relasional dapat menopang kinerja bisnis. Hal ini diperkuat dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Day (2000) yang berpendapat bahwa modal relasional berpotensi memberikan kontribusi pada kemampuan organisasi untuk tercapainya tujuan dan meningkatkan produktivitasnya. Teknologi membuat segalanya lebih mudah dan



lebih cepat dalam proses bisnis, dan juga dapat meningkatkan keunggulan kompetitif bisnis Eggert (2011); Li-Hua (2013).

### 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Sampel

Penelitian ini disusun dengan menggunakan data primer. Data primer merupakan data yang didapatkan oleh peneliti secara langsung melalui kegiatan observasi dengan menyebarkan kuesioner. Dalam pengisian kuesioner menggunakan metode *non self-assesment*, yaitu tim surveyor memandu responden ketika mengisi kuesioner. Pengambilan sampel pada penelitian ini melibatkan 149 responden yang memiliki Bisnis Online yang tersebar di Semarang, Jawa Tengah, Indonesia. Dari total responden data yang dapat diolah sebanyak 144 responden. Pendekatan alat analisis dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) yang diolah dengan *software* AMOS, dengan jumlah indikator dalam semua konstruk adalah 16 *item scale*, maka dibutuhkan kecukupan sampel 96 responden ( $16 * \text{ bobot } 6$ ), sehingga sampel yang ada telah cukup untuk digunakan dalam perhitungan empiris Hair (2011).

**Tabel 1.** Karakteristik Responden

	Total	Persentase
<i>Identitas Responden</i>		
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	32	22.3%
Perempuan	112	77.8 %
<i>Identitas Usaha</i>		
Bidang Usaha		
Pakaian	64	44.4%
Elektronik	12	8.3%
Kuliner	36	25.0%
Produk Kecantikan	32	22.2%
Asal Modal		
Modal Pribadi	121	84.0%
Modal Bersama	22	15.3%
Modal Pinjaman	1	0.7%

Berdasarkan Tabel, dapat diketahui bahwa bidang usaha yang menjadi target responden adalah pakaian (44.4%), kuliner (25.0%), produk kecantikan (22.2%) dan elektronik (8.3%). Meskipun terbanyak responden perempuan sebanyak 112 orang (77.8%) dengan modal asal rata-rata dari modal pribadi sebanyak 121 (84.0%).

### 3.2 Pengukuran

Konsep pengukuran pada penelitian ini menggunakan likert score 1-10 dengan penjelasan 1-5= menunjukkan tingkatan pernyataan tidak setuju dan 6-10 = menunjukkan tingkatan pernyataan setuju. Sebelum data dinyatakan siap untuk dianalisis, perlu dilakukan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) pada masing-masing variabel konstruk terlebih dahulu. Variabel yang akan diuji sebanyak 4 buah variabel yang terdiri dari RC, IT, OL, dan BP. *Relational Capital* (RC) menurut Ahmadi dan Shakjeri (2011) tentang korelasi modal intelektual (modal manusia, struktural dan relasional) dan kinerja organisasi yang menyatakan bahwa manusiawi, struktural dan modal relasional secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi kinerja organisasi. IT menurut Richardson (2003) tentang kemampuan atau kompetensi dari sebuah perusahaan yang mampu menciptakan, mengatur dan menyebarkan sumber daya teknologi informasi. OL menurut Marquardt (2002) yaitu peningkatan intelektual dan kemampuan produktif yang diperoleh melalui komitmen dan kesempatan untuk perbaikan berkesinambungan di organisasi.

**Tabel 2** Detail pengukuran untuk *standardized factor loadings, reliability test dan fit statistics*

Deskripsi	Loading Factor	Construct Reliability
RC (Hassan, 2014); (Chen, Chang, Chang, & Management, 2015)	0,753	0,815
- Mempunyai banyak teman yang dapat dipercaya mampu mendukung bisnis yang dijalani	0,548	
- Akun sosial media untuk bisnis (facebook, instagram, tokopedia) yang dimiliki saat ini memiliki banyak follower(>200 follower) jaringan 2	0,773	
- Banyaknya teman yang dimiliki dapat menjadi realsi bisnis baik sebagai pemasok maupun konsumen	0,809	

Deskripsi	<i>Loading Factor</i>	<i>Construct Reliability</i>
- Kemampuan dalam menjalin hubungan mutual dengan teman-teman		
IT (Mills and Smith 2011) Real, Leal, and Roldán (2006)	0,687	0,743
- Kemampuan dalam menggunakan teknologi aplikasi grafis seperti corel draw, photoshop, dll mendukung dalam menjalankan bisnis	0,593	
- Aplikasi dalam komputer dan gadget memudahkan dalam mendapatkan pengetahuan baru dari internet untuk bekal bisnis	0,499	
- Komputer dan gadget merupakan media yang sangat penting untuk memajukan bisnis		
- Komunikasi elektronik (Email, Whatsapp) diadopsi untuk memudahkan pekerjaan	0,797	
OL (Delgado, 2016; Kapoor, Sharma, & Temporis", 2013)	0,578	0,847
- Trend-trend baru yang sedang berkembang melalui internet perlu untuk dipelajari	0,687	
- Kepercayaan dibangun secara terbuka dengan tim, anak buah, dan orang-orang kepercayaan membantu dalam berdiskusi untuk membahas isu-isu pasar	0,881	
- Kemudahan dalam mendapatkan data-data yang dibutuhkan untuk bekerja		
- Sumber-sumber yang didapatkan diluar organisasi membantu dalam mendapatkan informasi yang penting untuk menjalankan bisnis.	0,876	
BP (Brady & Cronin Jr, 2001) (Gumusluoglu and Ilsev 2009)		0,865
- Terdapat peningkatan jumlah pelanggan baru setiap bulan	0,843	
- Sedikit sekali komplain yang berkaitan dengan desain produk baru yang di lempar ke pasar	0,579	
- Bisnis mengalami kenaikan tingkat pertumbuhan penjualan setiap bulan	0,814	
- Setiap bulan nilai profit laba bersih bisnis selalu meningkat	0,879	

Tabel 2 menunjukkan bahwa Loading Factor dari masing-masing item scale memiliki angka diatas 0,5 dan Construct Reliability diatas 0,6. Sebelum membangun full model, maka dilakukan pengujian Goodness of Fit (GoF) dari variabel yang disusun untuk kemudian membangun kausalitas konsep seperti yang ditunjukkan pada Tabel 3.

**Tabel 3.** Ringkasan GoF dari CFA Konstruk Variabel

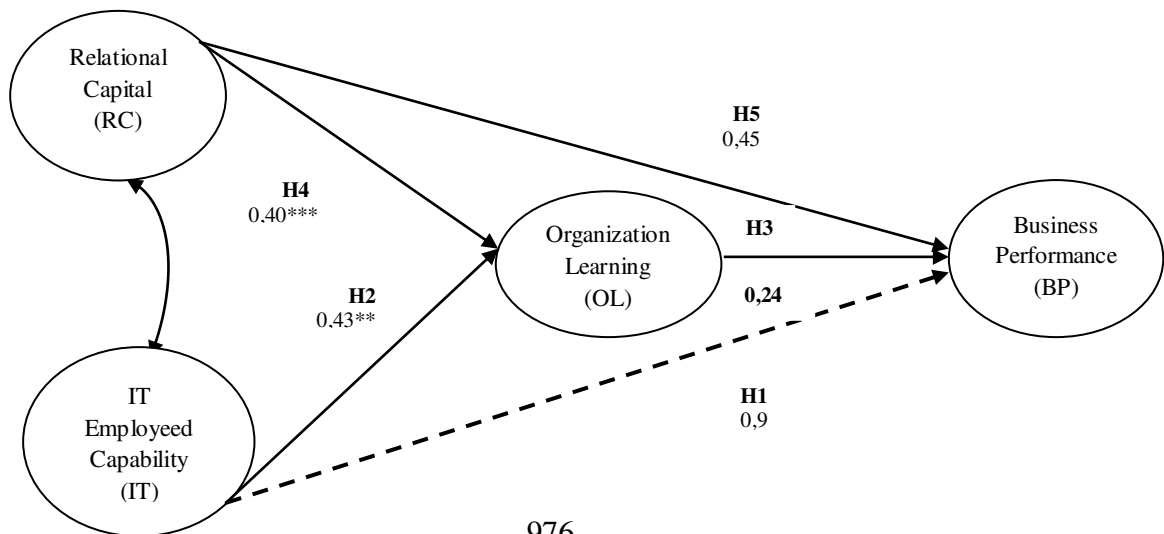
Variabel	Chi-Square	CMIN/DF ≤ 2,00	GFI ≥ 0,90	AGFI ≥ 0,90	CFI ≥ 0,95	TLI ≥ 0,95	RMSEA ≤ 0,08
RC	1,715	0,858	0,994	0,970	1,000	1,005	0,000
IT	2,557	1,279	0,992	0,959	0,994	0,981	0,043
OL	0,218	0,218	0,999	0,993	1,000	1,018	0,000
BP	1,861	0,930	0,994	0,970	1,000	1,001	0,000

Hasil uji CFA dari masing-masing variabel menunjukkan *Loading Factor* yang dominan baik yaitu >0,5 dan setiap variabel terbukti FIT, maka dari hal ini membuktikan item pertanyaan yang digunakan sudah berhasil mempresentasikan variabel yang sudah ada. Sehingga CFA yang ada dalam tabel layak dilanjutkan untuk membangun *full model*.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil CFA didapat nilai *Loading Factor* masing-masing konstruk melebihi 0,5 dan Construc Reliability di atas 0.6 (Ghozali, 2008) sehingga dinyatakan memenuhi batas.

Gambar 2  
 Full Model



—————> Signifikan  
 - - - - -> Tidak Signifikan  
 Note: \*\*\*p<0.001; \*\*p<0.05; \*tidak signifikan

**Tabel 4.** GoF untuk Full Model

Chi-Square	CMIN/DF ≤ 2,00	GFI ≥ 0,90	AGFI ≥ 0,90	CFI ≥ 0,95	TLI ≥ 0,95	RMSEA ≤ 0,08
86,801	1,157	0,933	0,879	0,990	0,984	0,033

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan bahwa CMIIN, GFI, CFI, TLI, RMSEA dan kendati AGFI dibawah cutt-off 0,90, namun secara keseluruhan indikasi dalam CFA telah memenuhi kriteria GoF.

**Tabel 5.** Efek Langsung, Tidak Langsung dan Total Efek untuk Variabel Endogen

Efek pada Variabel Endogen	Efek Langsung	Efek Tidak Langsung	Total Efek
<b>Efek pada BP</b>			
H3: OL	0,241	-	0,241
H1: IT	0,091	0,103	0,194
H5: RC	0,450	0,503	0,640
<b>Efek pada OL</b>			
H4: RC	0,399	-	0,399
H2: IT	0,431		0,431

Persamaan yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

Perumusan sub-struktural 1:  $BP=0,241OL+0,194IT+0,640RC$

Perumusan sub-struktural 2:  $OL=0,399RC+0,431IT$

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, **Hipotesis 1 diterima**. IT memiliki pengaruh yang signifikan terhadap BP. IT berkaitan dengan kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi seperti komputer dan gadget yang mendukung dalam menjalankan bisnis untuk memudahkan dalam pekerjaan sehingga bisnis diharapkan mengalami kenaikan baik dalam peningkatan jumlah pelanggan maupun peningkatan pertumbuhan

penjualan. Hal ini dikarenakan teknologi hanya dapat mengarah pada peningkatan produktivitas atau peningkatan kinerja bila dilakukan secara efektif, dan menggunakan teknologi secara produktif dan etis Dauda & Akingbade (2011). Hal ini sejalan dengan penelitian Foster (1986) yang menyatakan adanya hubungan positif antara kemajuan teknologi dan kinerja organisasi, dan menyimpulkan bahwa kemajuan teknologi penting untuk kinerja karyawan.

**Hipotesis 2 diterima**, IT memiliki pengaruh yang signifikan terhadap OL. Pernyataan ini benar adanya karena dengan adanya kemampuan teknologi informasi, organisasi tersebut akan terbantu dalam mendapatkan informasi maupun data-data penting untuk menjalankan bisnis. Teknologi informasi adalah merujuk pada infrastruktur, sebagaimana dalam konteks knowledge infrastruktur Chiu (2016). Oleh karena itu, anggota organisasi perlu memiliki kemampuan dalam bidang IT untuk berbagi pengetahuan dengan rekan kerja, karena dengan adanya IT akan meningkatkan pengetahuan anggota untuk berkolaborasi dengan anggota lain agar mampu tercapai kinerja bisnis.

**Hipotesis 3 diterima**, adanya pengaruh signifikan antara OL terhadap BP. OL berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam mempelajari trend-trend baru yang sedang berkembang melalui internet sehingga dapat membantu dalam mendapatkan informasi penting untuk menjalankan bisnis kedepannya. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu Slater & Narver (1995) yang menyatakan bahwa OL secara langsung dapat meningkatkan kesuksesan perusahaan seperti kesuksesan dalam hal produk dan pelanggan yang akan meningkatkan profitabilitas.

**Hipotesis 4 diterima**, RC memiliki pengaruh signifikan terhadap OL. RC berkaitan menjalin hubungan dengan banyak relasi sehingga memiliki hubungan mutual yang berdampak pada bisnis kedepannya. Hubungan antar organisasi menciptakan peluang perusahaan untuk mendapatkan pengetahuan eksternal dan menggabungkannya dengan intelektual sumber daya yang ada (Dyer & Hatch, 2006; Nahapiet & Ghoshal, 1998).

**Hipotesis 5 diterima**, RC memiliki pengaruh yang signifikan terhadap BP. Pernyataan ini benar adanya, karena dengan mempunyai banyak relasi akan berdampak terhadap kinerja bisnis, seperti peningkatan jumlah pelanggan baru yang pada akhirnya akan meningkatkan nilai profit laba bersih bisnis. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh

Augusto Felício (2014) bahwa kemampuan yang dimiliki oleh seorang manajer untuk membangun sosial jaringan dan membuat keputusan dapat menghasilkan pengaruh yang kuat terhadap kinerja organisasi.

## **SIMPULAN**

Dalam rangka menumbuhkan kinerja organisasi untuk mencapai keunggulan kompetitif, penelitian ini berhasil menawarkan konsep yang menjadi mediasi untuk dapat menghubungkan IT terhadap BP yaitu dengan mediasi OL. Dalam lingkungan organisasi bisnis, IT memiliki peranan penting untuk mencapai strategi bisnis. Untuk membangun kesesuaian pada pelanggan, sumber pengetahuan, dan sinergi, organisasi membutuhkan waktu untuk belajar. Dengan demikian kemampuan IT yang sudah didapatkan mampu mendorong kinerja organisasi ke arah yang lebih baik sehingga dapat menciptakan keunggulan kompetitif yang akan berpengaruh terhadap tingkat kinerja organisasi. Adapun implikasinya adalah melalui akuisisi organization learning yang diperlukan setiap personil dalam suatu organisasi, karena organization learning berperan sebagai fasilitator di dalamnya.

## **Limitasi**

Penelitian ini difokuskan pada salah satu UKM bisnis online untuk mendapatkan hasil yang tidak bias dimana setiap responden diasumsikan dalam kondisi yang sama dilapangan. Pengisian kuesioner menggunakan Teknik non-self-assesment untuk memastikan tidak adanya kesalahan dalam pengisian kuesioner. Kemudian limitasi yang menjadi sorotan dalam penelitian ini adalah nilai AGFI sebesar 0.879 dimana dibawah cut off sebesar 0.9, meski demikian, nilai tersebut masih bisa diterima mengingat nilai goodness of fit lainnya terlampaui. Kedepannya, diharapkan dapat dilakukan analisis lanjutan terkait variabel lain yang dapat menjadi alternatif moderating role pada research gap.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, A., Ahmadi, F., & Shakeri, S. (2013). *The survey of relationship between Intellectual capital(IC) and Organizational performance (OP) within the National Iranian South Oil Company*.
- Ajay K. Jain Ana Moreno , (2015),"Organizational learning, knowledge management practices and firm's performance: an empirical study of a heavy engineering firm in India", *The Learning Organization*, Vol. 22 Iss 1 pp. - P
- Ashworth, M., Mukhopadhyay, T., & Argote, L. J. I. P. (2004). Information technology and organizational learning: An empirical analysis. 38.
- Augusto Felício, J., Couto, E., & Caiado, J. (2014). *Human capital, social capital and organizational performance. Management Decision*, 52(2), 350–364.
- Awasthy, R., & Gupta, R. K. J. T. I. o. (2011). Is learning orientation in manufacturing and service firms different in India?
- Bontis, N., Crossan, M. M., & Hulland, J. J. J. o. m. s. (2002). Managing an organizational learning system by aligning stocks and flows. 39(4), 437-469.
- Brady, M. K., & Cronin Jr, J. J. (2001). Customer orientation: Effects on customer service perceptions and outcome behaviors. *Journal of service Research*, 3(3), 241-251.
- Cakar, N. D., & Erturk, A. (2010). Comparing innovation capability of small and medium sized Enterprises: Examining the effect of organizational culture and empowerment. *Journal of Small Business Management*, 48(3), 325e359
- Capello, R., & Faggian, A. (2005). Collective Learning and Relational Capital in Local Innovation Processes. *Regional Studies*, 39(1), 75-87. doi:10.1080/0034340052000320851
- Chen, M. H., Chang, Y. Y., Chang, Y. C. J. C., & Management, I. (2015). Entrepreneurial orientation, social networks, and creative performance: middle managers as corporate entrepreneurs. 24(3), 493-507.
- Chiu, C.-N., & Chen, H.-H. (2016). The study of knowledge management capability and organizational effectiveness in Taiwanese public utility: the mediator role of organizational commitment. *SpringerPlus*, 5(1), 1520. doi:10.1186/s40064-016-3173-6
- Day, G.S. (2000) Capabilities for Forging Customer Relationships (No. 118), Marketing Science Institute.
- Davis, D., & Daley, B. J. J. H. R. D. I. (2008). The learning organization and its dimensions as key factors in firms' performance. 11(1), 51-66.
- Delgado, P. M. (2016). *Investigating the Dynamics of a 21st-Century School Integrating and Implementing Technology to Enhance Teaching and Learning: A Case Study*. University of Southern California,



- Eggert, A., & Serdaroglu, M. (2011). Exploring the impact of sales technology on salesperson performance: A task-based approach. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 169-186.
- Ellinger, A. D., Ellinger, A. E., Yang, B., & Howton, S. W. J. H. r. d. q. (2002). The relationship between the learning organization concept and firms' financial performance: An empirical assessment. *13(1)*, 5-22.
- Ghozali, I. (2008). *Model persamaan struktural: Konsep dan aplikasi dengan program AMOS 16.0*: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hassan, A. (2014). The challenge in poverty alleviation: role of Islamic microfinance and social capital. *Humanomics*, 30(1), 76-90.
- Inkpen, A.C. and Tsang, E.W.K. (2005) 'Social capital networks, and knowledge transfer', *Academy of Management Review*, Vol. 30, No. 1, pp.146–165.
- Kapoor, T., Sharma, M. J. J. o. P., & Temporis", P. S. (2013). A FACTOR ANALYSIS OF ATTITUDE OF EDUCATION FRATERNITY TOWARDS THE ROLE OF TECHNOLOGY IN EFFECTIVE LEARNING: AN EMPIRICAL STUDY IN HIGHER EDUCATION INSTITUTION. 6(1), 4-16.
- Kim, K., Watkins, K. E., Lu, Z. L. J. E. J. o. T., & Development. (2017). The impact of a learning organization on performance.
- Kumar, N., & Idris, K. J. T. I. o. (2006). An examination of educational institutions' knowledge performance.
- Kumar, N. J. P. I. (2005). Assessing the learning culture and performance of educational institutions. *44(9)*, 27.
- Marsick, V. J., and Watkins, K. E. (2003), "Demonstrating the value of an organization's learning culture: the dimensions of the learning organization questionnaire", *Advances in Developing Human Resources*, Vol. 5 No. 2, pp. 132-151.
- Orenzi, B. (2019). *Statistik Pengguna Digital dan Internet Indonesia 2019*.
- Pusparisa, Y. (2019). 96% Pengguna Internet di Indonesia Pernah Menggunakan E-Commerce.
- Real, J. C., Leal, A., & Roldán, J. L. (2006). Information technology as a determinant of organizational learning and technological distinctive competencies. *Industrial Marketing Management*, 35(4), 505-521. doi:<https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2005.05.004>
- Richardson, V., Subramani, M., & Zmud, R. J. S. R. R. a. M. Q. (2003). Benefiting from information technology investments: The role of IT conversion capability.
- Roberta Capello & Alessandra Faggian (2005) Collective Learning and Relational Capital in Local Innovation Processes, *Regional Studies*, 39:1, 75-87.

- Robey, D., Boudreau, M.-C., & Rose, G. M. (2000). Information technology and organizational learning: a review and assessment of research. *Accounting, Management and Information Technologies*, 10(2), 125-155. doi:[https://doi.org/10.1016/S0959-8022\(99\)00017-X](https://doi.org/10.1016/S0959-8022(99)00017-X)
- Rochim, A. (2020). Penggunaan Internet Melonjak di Masa Pandemi Covid-19, Paling Banyak Digunakan untuk Kirim Pesan.
- Senge, P. J. R. d. (1990). Peter Senge and the learning organization.
- Sinkula, J. M. J. J. o. m. (1994). Market information processing and organizational learning. 58(1), 35-45.
- Veismoradi, A., Akbari, P., & Rostami, R. J. M. S. L. (2012). A study on the effect of social capital on learning organization: A case study of Jihad Agriculture Organization of Kermanshah, Iran. 2, 2909-2916.
- Helena Yli-Renko; Erkko Autio; Harry J. Sapienza (2001). *Social capital, knowledge acquisition, and knowledge exploitation in young technology-based firms.* , 22(6-7), 587–613.