

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Berbagi Pengetahuan

Berbagi pengetahuan adalah kegiatan bekerjasama yang dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan agar tercapai tujuan individu serta organisasi. Keberhasilan manajemen pengetahuan tergantung pada aktivitas berbagi pengetahuan. Dengan kata lain, efektivitas siklus manajemen pengetahuan tergantung pada kemampuan seseorang dalam proses berbagi pengetahuan. Berbagi pengetahuan merupakan interaksi sosial yang melibatkan pengetahuan, pengalaman dan keterampilan antara karyawan untuk meningkatkan kompetensi yang dimiliki (Pramono dan Susanty, 2015). Manfaat adanya berbagi pengetahuan adalah terciptanya pengetahuan baru yang dapat menghasilkan inovasi, meningkatkan keterampilan setiap anggotanya dan mengurangi resiko terulang kembali kesalahan yang pernah dilakukan.

Menurut Triana dkk (2016) berbagi pengetahuan merupakan proses yang sistematis dalam penyampaian pesan antar individu maupun organisasi melalui media yang beragam. Setiap individu berhak menentukan media apa yang akan mereka pakai untuk melakukan berbagi pengetahuan, yang terpenting adalah penerima pesan mampu memahami apa yang telah disampaikan. Pelaksanaan kegiatan ini tidak mudah dilakukan, mengingat

adanya karyawan yang berfikir ingin menyimpan pengetahuan yang dimiliki untuk dirinya sendiri. Mereka akan merasa terancam jika orang lain mengetahui pengetahuan yang lebih banyak dari dirinya, sehingga dapat menimbulkan persaingan yang tidak sehat. Oleh karena itu, perlu adanya pendekatan yang dapat memotivasi karyawan untuk saling berbagi pengetahuan. Pendekatan yang bisa dilakukan untuk memotivasi berbagi pengetahuan diantaranya:

- a. *Supervisory control*. Organisasi membuat aturan secara formal bagi anggotanya untuk melakukan kegiatan berbagi pengetahuan. Meskipun sulit, tetapi organisasi bisa melakukan sedikit pemaksaan kepada anggotanya agar terbiasa dalam pelaksanaan berbagi pengetahuan.
- b. *Social exchange*. Anggota organisasi menyadari adanya kaidah timbal balik. Mereka termotivasi melakukan kegiatan berbagi pengetahuan dengan adanya keyakinan bahwa orang lain juga akan memberikan kontribusi yang sama kepada dirinya.
- c. *Perceived organization support*. Organisasi memberikan dorongan dalam bentuk insentif atau penghargaan kepada anggotanya yang melakukan kegiatan berbagi pengetahuan agar mereka memiliki rasa untuk berkomitmen. Para anggota akan menganggap bahwa organisasi akan memberikan kesejahteraan bagi mereka yang telah mendukung proses berbagi pengetahuan.

Kendala yang mungkin dihadapi terhadap kegiatan berbagi pengetahuan:

- a. Budaya, bagaimana budaya ini dapat diterapkan dalam suatu organisasi memang tidak mudah. Sebagian individu menganggap pengetahuan adalah kekuatan, sehingga mereka memilih untuk memiliki pengetahuan tersebut tanpa ada niat untuk berbagi dengan orang lain.
- b. Teknologi, penggunaan teknologi yang tidak tepat dan ditambah kurangnya pemahaman seseorang tentang teknologi akan menghambat berjalannya proses berbagi pengetahuan.
- c. Fasilitas untuk berbagi pengetahuan, sebagian karyawan mengeluhkan tidak adanya ruang untuk saling bertukar pengetahuan dan gagasan, hal tersebut menghambat kegiatan *sharing*.
- d. Kurangnya penghargaan, anggota organisasi memiliki motivasi masing-masing untuk melakukan berbagi pengetahuan dan sebagian dari mereka mengharapkan adanya penghargaan dari kegiatan tersebut. Tidak adanya penghargaan baik berupa materi atau apresiasi tentunya akan menghambat kegiatan berbagi pengetahuan.
- e. Kurangnya kepercayaan, kepercayaan merupakan hal yang sangat penting yang harus dibangun dan diperoleh dari seseorang. Apabila para anggota tidak memiliki kepercayaan satu sama lain, mereka tidak akan mau berkorban untuk membagi pengetahuannya.
- f. Kemampuan komunikasi, kurangnya kemampuan berkomunikasi dengan baik juga merupakan salah satu unsur yang dapat menghambat proses berbagi pengetahuan. Seseorang harus selalu berlatih

berkomunikasi dengan baik agar lawan bicara mampu memahami apa yang disampaikan.

Secara umum ada lima jenis kegiatan berbagi pengetahuan yaitu (Setiarso dkk., 2008):

- a. Di dalam satu kelompok untuk pekerjaan rutin yang serupa dan terus menerus;
- b. Antar dua atau lebih kelompok yang berbeda tetapi melakukan pekerjaan yang hampir sama;
- c. Antar dua atau lebih kelompok, tetapi yang dibagi bersama adalah pengetahuan tentang pekerjaan non-rutin;
- d. Antar organisasi dalam rangka kelangsungan hidup bersama;
- e. Dari luar kelompok, ketika menghadapi persoalan yang belum pernah mereka jumpai sebelumnya.

2. Sikap Karyawan

Sikap adalah perwujudan pikiran evaluasi tentang sebuah obyek, manusia atau peristiwa, baik yang diinginkan atau yang tidak diinginkan (Widyasari, 2013). Sikap yang kuat akan menghasilkan sesuatu sesuai dengan tekad (Suyasa dan Coawanta, 2004). Hal ini berarti jika karyawan menganggap budaya yang ada dalam organisasi sesuai dengan keinginannya, mereka akan memberikan sikap positif dan mendukung organisasi dalam mencapai tujuan. Sebaliknya, karyawan akan bersikap negatif dan acuh terhadap kemajuan organisasi jika budaya yang ada tidak

sesuai dengan keinginannya. Sikap karyawan yang baik dapat diwujudkan melalui berbagai cara misalnya, mentaati peraturan organisasi, bertanggung jawab terhadap tugasnya dan berkomitmen untuk organisasi. Dalam upaya menumbuhkan dan meningkatkan berbagi pengetahuan, dibutuhkan kesadaran dan kesediaan karyawan untuk melakukannya. Permintaan atasan kepada karyawan untuk berbagi pengetahuan tidak akan mudah terwujud, karena keputusan akan melakukan atau tidak tetap kembali kepada karyawan (Raharso dan Tjahjawati, 2015). Oleh karena itu, organisasi perlu melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesadaran karyawan melakukan berbagi pengetahuan. Sikap karyawan yang mendukung proses berbagi pengetahuan sangat dibutuhkan, karena hal tersebut merupakan upaya untuk menciptakan ide-ide baru, meningkatkan produktivitas dan mencapai visi, misi serta tujuan organisasi.

Komponen sikap meliputi :

- a. Kognitif, merupakan aspek yang berkaitan dengan pendapat atau keyakinan seseorang terhadap sesuatu yang diketahui dan telah berlaku.
- b. Afektif, merupakan aspek emosional seseorang setelah mengetahui dan mulai berfikir untuk melakukan tindakan.
- c. Konatif, maksud dan tujuan seseorang dalam berperilaku yang merupakan wujud dari kepercayaan, pikiran dan emosionalnya.

Tipe-tipe sikap diantaranya (Widyasari, 2013):

- a. Kepuasan kerja, dimana seseorang sudah merasa nyaman dan puas terhadap apa yang telah dikerjakan dalam suatu organisasi. Seseorang tersebut cenderung akan bersikap positif terhadap organisasi.
- b. Keterlibatan kerja, seseorang sangat menikmati pekerjaannya, ingin mengerjakan tugasnya dengan maksimal, aktif berpartisipasi dan beranggapan bahwa kinerja serta prestasinya sangat penting bagi nilai dirinya.
- c. Komitmen organisasi, dimana seseorang sudah menganggap dirinya merupakan bagian dari organisasi, rela berkorban untuk kemajuan organisasi dan ingin mempertahankan keanggotaannya di organisasi tersebut.

3. Motivasi Berbagi

Motivasi merupakan kebutuhan sebagai kekuatan pendorong perilaku manusia (Mulyana, 2006). Manusia selalu memiliki kebutuhan yang menjadi keinginan dan kebutuhan yang harus terpenuhi. Untuk dapat mewujudkan kebutuhan yang harus terpenuhi, tentunya setiap individu harus mempunyai motivasi agar mencapai kebutuhan tersebut. Individu yang memiliki motivasi yang kuat, cenderung akan memenuhi kebutuhan lebih cepat. Ciri utama bahwa karyawan termotivasi untuk melakukan aktivitas berbagi pengetahuan adalah mereka merasa akan dihargai dan memperoleh manfaat dari aktivitas tersebut (Brčić dan Mihelič, 2015).

Motivasi mencakup tiga elemen yang berinteraksi dan saling tergantung (Luthans, 2006):

- a. **Kebutuhan.** Kebutuhan tercipta saat tidak adanya keseimbangan fisiologis dan psikologis, seseorang akan meminta bantuan orang lain jika mereka merasa butuh. Oleh karena itu, suatu organisasi harus membuat inisiatif agar kegiatan berbagi pengetahuan menjadi suatu kebutuhan di kalangan anggotanya.
- b. **Dorongan.** Dorongan fisiologis dan psikologis adalah tindakan yang berorientasi dan menghasilkan daya dorong untuk meraih insentif, sehingga individu dapat termotivasi. Hal tersebut adalah proses motivasi.
- c. **Insentif.** Insentif merupakan hal yang dapat mengurangi sebuah kebutuhan dan dorongan. Memperoleh insentif akan membuat individu cenderung mendapat keseimbangan fisiologis dan psikologis, sehingga hal tersebut dapat mengurangi motivasi.

4. Komunikasi

Menurut Mulyana (2006) komunikasi adalah interaksi antara dua makhluk hidup atau lebih. Setiap hari semua makhluk melakukan komunikasi, sehingga komunikasi merupakan dasar penting bagi manusia untuk saling berinteraksi. Menurut Triana dkk (2016) komunikasi adalah proses penyampaian pesan dalam bentuk lambang tertentu dan mengandung arti yang dilakukan oleh penyampai pesan ditujukan untuk penerima pesan. Komunikasi yang efektif akan membangun suatu hubungan yang positif

sedangkan komunikasi tidak efektif akan menciptakan berbagai permasalahan, kesalahpahaman dan konflik organisasi. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif sangat penting bagi suatu organisasi untuk mencapai visi, misi dan tujuan dari organisasi tersebut.

a. Media Komunikasi

Pencapaian komunikasi yang efektif harus disertai dengan pilihan media yang tepat, hal itu tergantung pada kemampuan dan kompleksitas informasi (Luthans, 2006). Apabila media yang digunakan tidak sesuai dengan informasi yang akan disampaikan, hal tersebut bisa menyebabkan informasi tidak tersampaikan secara efektif.

Tabel 2.1.
Kemampuan Informasi pada Berbagai Media yang Berbeda

Kekayaan Informasi	Media	Umpan Balik	Saluran	Jenis Komunikasi	Bahasa Sumber
Tinggi	Tatap muka	Seketika	Visual, audio	Pribadi	Bahasa tubuh, alamiyah
Tinggi/Sedang	Telepon	Cepat	Audio	Pribadi	Alamiyah
Sedang	Surat pribadi	Lambat	Visual terbatas	Pribadi	Alamiyah
Sedang/Rendah	Surat resmi	Sangat Lambat	Visual terbatas	Umum	Alamiyah
Rendah	Numerik formal	Sangat Lambat	Visual terbatas	Umum	Alamiyah

Sumber: Diadaptasi dari R. L. Daft dan R. H. Lengel, "Information Richness: A New Approach to Managerial Behavior and Organization Design," dalam B. M. Staw dan L. L. Cunnings (eds.), *Research in Organizational Behavior*, JAI Press, Greenwich, Conn., 1984, hlm. 197. dalam Fred Luthans, 2006).

b. Komunikasi Nonverbal

Penyampaian pesan tanpa menggunakan kata-kata, misalnya dengan menggunakan bahasa tubuh, gaya berpakaian, waktu dan penggunaan

ruang. Bahasa tubuh bisa meliputi berjabat tangan, tatapan mata dan ekspresi wajah. Seseorang terkadang mengkomunikasikan sesuatu melalui gaya berpakaian, karena penampilan yang menarik akan dinilai lebih baik.

Meningkatkan Efektivitas Nonverbal :

- 1) Melihat apa yang terjadi dalam suatu situasi, untuk lebih bisa memahami perilaku orang lain.
- 2) Memerhatikan perbedaan antara perilaku nonverbal dan pernyataan verbal. Perilaku nonverbal terkadang lebih akurat dan mudah dipahami jika dibandingkan dengan pernyataan verbal.
- 3) Mengawasi perilaku nonverbal. Misalnya, membedakan senyum tulus dan pura pura, melihat pandangan mata.

c. Komunikasi ke Bawah

Komunikasi yang mengarah dari level atas ke level bawah, misalnya dari jabatan yang lebih tinggi (atasan) ke bawahan (Mulyana, 2006).

Tujuan proses komunikasi ke bawah adalah:

- 1) Memberi arahan tugas khusus mengenai instruksi kerja
- 2) Memberi informasi mengenai prosedur dan praktik organisasi
- 3) Menyediakan informasi mengenai pemikiran dasar pekerjaan
- 4) Memberitahu bawahan mengenai kinerja mereka

d. Komunikasi ke Atas

Komunikasi yang mengarah dari level bawah ke level atas, dimana bawahan memberikan informasi kepada atasan. Jenis informasi untuk komunikasi ke atas ada dua jenis yaitu informasi pribadi mengenai ide, sikap, kinerja dan informasi umpan balik yang lebih teknis mengenai kinerja, faktor vital untuk kontrol organisasi.

e. Tujuan dan Metode Komunikasi Interaktif

- 1) Koordinasi tugas. Kepala departemen bertemu dengan anggota dalam jangka waktu tertentu untuk membahas bagaimana setiap departemen memberi kontribusi untuk mencapai tujuan organisasi.
- 2) Pemecahan masalah. Anggota departemen berkumpul untuk saling bertukar pikiran, pendapat dan membahas bagaimana mereka akan mengatasi ancaman yang terjadi.
- 3) Pembagian informasi. Saling berinteraksi antar anggota departemen untuk memberikan beberapa data baru, hal ini dapat mendukung proses berbagi pengetahuan.
- 4) Resolusi konflik. Anggota suatu departemen bertemu untuk membahas konflik yang ada dalam departemen agar mendapat pemecahan masalah dari konflik tersebut.

5. Teknologi

Teknologi seperti perangkat lunak dan perangkat keras yang merupakan salah satu faktor penting dalam manajemen pengetahuan karena digunakan untuk kegiatan berbagi (Sarja, 2014). Aktivitas berbagi

pengetahuan akan berjalan lancar dengan adanya dukungan teknologi, karena pada zaman sekarang setiap orang sudah dapat memanfaatkannya. Terlebih berbagi pengetahuan dalam implementasi *e-learning*, hal ini sangat dibutuhkan mengingat pembelajaran *e-learning* selalu menggunakan peran teknologi. Pembelajaran *e-learning* akan sangat memberikan manfaat bagi penggunanya, khususnya bagi orang yang sangat sibuk. Mahasiswa bisa melakukan pembelajaran jarak jauh tanpa harus bertatap muka langsung dengan dosen. Dosen dan mahasiswa dapat saling mengirim *e-mail* dalam proses pemberian dan pengumpulan tugas. Teknologi yang dimaksud dalam hal ini mencakup teknologi informasi dan aplikasi teknologi. Pada kenyataannya, penggunaan teknologi dan berbagi pengetahuan saling berkaitan, karena teknologi dapat mempercepat pencarian, mempermudah dalam mengakses dan mengambil informasi, serta dapat mendukung komunikasi dan kegiatan berbagi. Teknologi informasi dan aplikasi teknologi merupakan kebutuhan yang mendasar bagi setiap orang pada era modern sekarang ini. Banyak dampak positif yang diberikan teknologi bagi semua orang diantaranya, mengefisienkan waktu, mempermudah dan mempercepat pekerjaan serta melancarkan komunikasi. Semua orang dapat dengan cepat mengakses semua informasi yang diinginkan melalui berbagai aplikasi. Adanya teknologi membuat masyarakat di seluruh dunia dapat saling bertukar informasi pada jarak jauh secara cepat dan efisien.

B. Penelitian Terdahulu

Peneliti memaparkan dua penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti, yaitu tentang pengaruh sikap karyawan, motivasi berbagi, komunikasi dan teknologi terhadap berbagi pengetahuan dalam implementasi *e-learning*.

1. Penelitian Shabrina dan Silvianita (2015) berjudul *Factors Analysis on Knowledge Sharing at Telkom Economic and Business School (TEBS) Telkom University Bandung* terdapat enam variabel diantaranya: kesempatan berbagi, komunikasi, teknologi, budaya kerja, sikap karyawan dan motivasi untuk berbagi. Hasil analisis dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa peneliti menemukan beberapa faktor dominan yang membangun proses berbagi pengetahuan. Dari enam variabel, peneliti menemukan dua faktor yaitu kesempatan berbagi dan budaya kerja. Faktor pertama, peneliti menemukan bahwa kesempatan berbagi pengetahuan di TEBS memperoleh persentase 54,806%. Faktor kesempatan berbagi pengetahuan diwakili oleh beberapa variabel diantaranya, kesempatan berbagi, komunikasi dan teknologi. Faktor kedua, budaya kerja berkontribusi untuk berbagi pengetahuan di TEBS dengan persentase 17,399%. Variabel ini diwakili oleh budaya kerja, sikap karyawan dan motivasi untuk berbagi. Secara umum, budaya kerja dan kesempatan berbagi adalah faktor yang dominan dari keseluruhan faktor. TEBS harus meningkatkan kegiatan atau aktivitas berbagi pengetahuan untuk mencapai visi lembaga tersebut. Lembaga akademis juga harus meningkatkan

komunikasi antara dosen dan menambah kualitas teknologi seperti memperlancar internet untuk mendukung kegiatan berbagi pengetahuan.

2. Brčić dan Mihelič (2015) melakukan penelitian berjudul *Knowledge sharing between different generations of employees: an example from Slovenia* terdapat beberapa variabel diantaranya: keinginan, motivasi, komunikasi, kolaborasi dan pengawasan. Hasil analisis menunjukkan bahwa keinginan, motivasi dan pengawasan berpengaruh positif terhadap berbagi pengetahuan, sedangkan komunikasi dan kolaborasi tidak signifikan berpengaruh terhadap berbagi pengetahuan. Berbagi pengetahuan perlu dianggap sebagai prioritas strategis dan perlu dilaksanakan dari dua arah yaitu, dari yang lebih tua untuk pekerja muda dan begitupun sebaliknya. Para pekerja harus memperbarui pengetahuan agar keterampilannya meningkat. Hal tersebut juga harus ada dukungan dari perusahaan agar aktivitas berbagi pengetahuan dapat terlaksana secara efektif. Salah satu strategi perusahaan yang perlu diterapkan adalah *mentoring*. Peneliti menemukan bahwa tingkat pengetahuan melalui hubungan *mentoring* lintas generasi belum tercapai secara optimal. Dalam rangka memperoleh manfaat dari semangat karyawan untuk belajar tentang keragaman generasi, organisasi perlu menerapkan mekanisme formal melalui berbagi pengetahuan. Pada dasarnya, semua anggota perusahaan harus saling memotivasi, mendukung dan melakukan aktivitas berbagi pengetahuan untuk mencapai tujuan perusahaan.

C. Kerangka Pemikiran dan Penurunan Hipotesis

1. Penelitian yang dilakukan oleh Shabrina dan Silvianita (2015) menunjukkan bahwa adanya hubungan positif antara sikap karyawan terhadap berbagi pengetahuan. Sikap karyawan memiliki peran penting dalam keberhasilan pelaksanaan berbagi pengetahuan. Adanya aktivitas berbagi dalam organisasi dapat terlaksana jika karyawan berkeinginan dan memiliki kesadaran untuk melakukan berbagi pengetahuan. Kesadaran karyawan tentunya tidak dapat muncul dengan sendirinya, organisasi perlu melakukan pendekatan agar karyawan bersedia dan secara konsisten melakukan berbagi pengetahuan khususnya dalam implementasi *e-learning*. Mengingat pada zaman sekarang ini karyawan lebih suka menggunakan elektronik dalam melakukan tugas dan aktivitasnya. Adanya berbagi pengetahuan di antara karyawan dapat meningkatkan produktivitas dan menciptakan ide-ide baru demi terwujudnya tujuan organisasi. Semakin tinggi niat dan kesadaran dosen untuk berbagi pengetahuan, semakin tinggi pula aktivitas berbagi pengetahuan yang akan tercipta. Hal ini berarti bahwa sikap dosen berpengaruh dalam mewujudkan manajemen pengetahuan yang efektif.

H1 : Sikap karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap berbagi pengetahuan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Shabrina dan Silvianita (2015) serta Brčić dan Mihelič (2015) menunjukkan bahwa adanya hubungan positif antara motivasi terhadap berbagi pengetahuan. Penelitian ini menemukan bahwa

motivasi merupakan faktor penting dalam proses berbagi pengetahuan di kalangan karyawan. Atasan perlu menciptakan peluang bagi karyawan agar termotivasi dan bersedia untuk berbagi pengetahuan. Berbagi pengetahuan perlu dianggap sebagai prioritas strategi dan diperlukan di kedua arah yaitu dari atasan ke bawahan (yang lebih tua untuk pekerja muda) dan sebaliknya. Semakin tinggi motivasi dosen untuk menambah pengetahuan dengan cara *sharing*, semakin tinggi pula pengaruhnya untuk meningkatkan aktivitas berbagi pengetahuan. Dalam hal ini dosen diharapkan dapat saling mendukung dalam proses berbagi pengetahuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan memperlancar proses manajemen pembelajaran yang efektif.

H2 : Motivasi berbagi berpengaruh positif signifikan terhadap berbagi pengetahuan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Shabrina dan Silvianita (2015) serta Triana dkk (2016) menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap berbagi pengetahuan. Komunikasi merupakan faktor penting dalam bersosialisasi khususnya untuk aktivitas berbagi pengetahuan. Hal ini berarti jika efek komunikasi organisasi yang semakin baik dan efektif, maka akan berdampak pula pada tingkat berbagi pengetahuan yang terlaksana diantara karyawan. Kemampuan komunikasi antar karyawan harus terus-menerus ditingkatkan untuk menciptakan berbagi pengetahuan yang efektif. Semakin baik kemampuan seseorang dalam berkomunikasi, semakin tinggi pula peluang pesan dapat tersampaikan dengan baik. Hal itu tentu

memberikan pengaruh yang positif terhadap proses berbagi pengetahuan antar dosen.

H3 : Komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap berbagi pengetahuan.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Shabrina dan Silvianita (2015) dan Sarja (2014) menunjukkan bahwa teknologi berpengaruh positif terhadap berbagi pengetahuan. Bantuan teknologi seperti perangkat *software* maupun *hardware* akan membantu memudahkan proses berbagi pengetahuan, khususnya dalam implementasi *e-learning*. Pembelajaran yang terus mengalami perkembangan pesat, membuat *e-learning* menjadi pilihan yang efektif dalam pelaksanaan pembelajaran. Dosen tentunya selalu mengikuti perkembangan teknologi untuk mengembangkan pembelajaran yang efektif. Dengan adanya teknologi, hal ini mempermudah dosen untuk saling berbagi informasi dimanapun mereka berada tanpa harus bertatap muka secara langsung. Semakin tinggi kemampuan dosen dalam menguasai teknologi, semakin tinggi pula pengaruh teknologi bagi aktivitas berbagi pengetahuan.

H4 : Teknologi berpengaruh positif signifikan terhadap berbagi pengetahuan.

D. Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen :

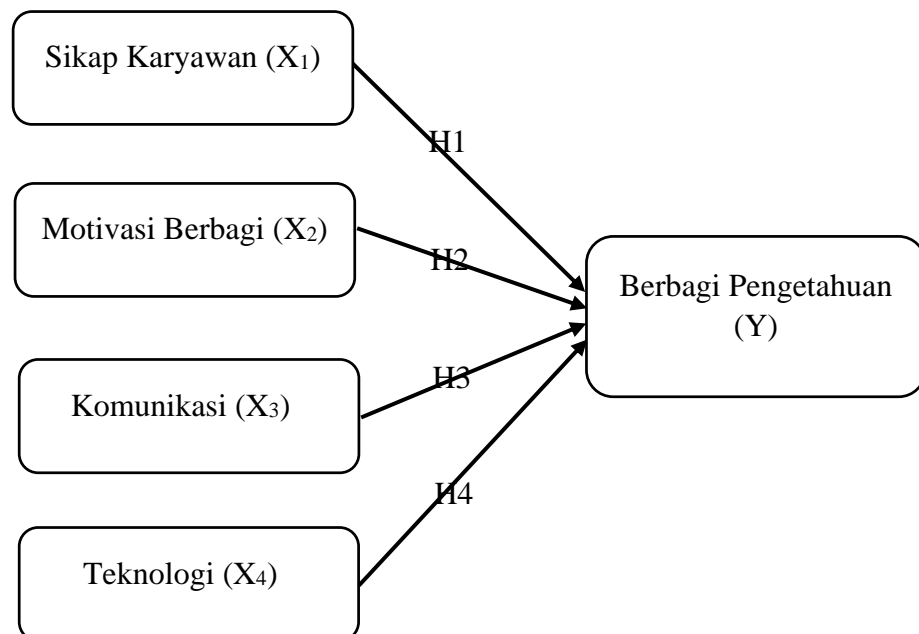
1. Variabel Dependen

Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berbagi pengetahuan dilambangkan dengan (Y).

2. Variabel Independen (bebas)

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini dilambangkan dengan (X), variabel yang mempunyai pengaruh positif dalam penelitian ini adalah :

- a. Sikap Karyawan (X_1)
- b. Motivasi Berbagi (X_2)
- c. Komunikasi (X_3)
- d. Teknologi (X_4)



Gambar 2.1.
Model Penelitian