BAB II

KAJIAN PUSTAKA

1.1. Kajian Pustaka

1.1.1. *Knowledge Sharing*

1.1.1.1. Pengertian Berbagi *Knowledge Sharing*

Berbagi pengetahuan mengharuskan peserta berinteraksi satu sama lain, baik tatap muka atau melalui sarana non kontak (seperti dokumen tertulis, komunitas virtual); Menurut definisi tindakan tersebut memerlukan transfer pengetahuan dari satu individu ke individu atau kelompok lain (Behnke, 2010).

Matzler et. al., (2008) yang menyatakan berbagi pengetahuan diperlukan untuk mentransformasikan ide dan konsep kedalam produk dan layanan bagi organisasi dalam melakukan inovasi. Sharing knowledge akan memberikan dampak pada peningkatan kompetensi individu pada organisasi.

Berbagi pengetahuan di tempat kerja adalah penyebaran atau pertukaran pengetahuan, gagasan, pengalaman, keterampilan, atau teknologi eksplisit atau diam-diam di antara karyawan individual atau kelompok karyawan (Cabrera & Cabrera, 2002; Wang & et al, 2008).

Knowledge sharing dapat didefinisikan sebagai aktivitas mentransfer pengetahuan tasit maupun implisit dari satu individu, kelompok, atau organisasi pada pihak lain (Lee, 2001 dalam Zawawi *et al*., 2011).

1.1.1.2. Faktor- Faktor *Knowledge Sharing*

Knowledge sharing dipengaruhi oleh berbagai macam faktor. Tabel 2.1 menampilkan hasil-hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *knowledge sharing*. Faktor-faktor yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *knowledge sharing*.

Tabel 2.1
Mengenai Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Knowledge Sharing*

Penulis	Faktor	Pengaruh
Akhbar & Musa (2012)	*Proximity*	+
Borges (2013)	*Organizational Cultures (Team Oriented)* *Organizational Cultures (Supportive)* *Social Network* *Personality Traits (Conscientiousness)* *Personality Traits (Extraversion)*	+ + + + -
Xia & Ya (2012)	*Team Adequacy* *Emotional Dependence* *Team Trust* *Emotional Conflict* *Transformational Leadership*	+ + + - +
Al-Alawi dkk. (2007)	*Trust* *Communication* *Information Systems* *Rewards* *Organization Structure*	+ + + + +
Ma dkk. (2008)	*Trust*	+
Yesil & Dereli (2013)	*Organisational Justice*	+
Abdul-Jalal dkk. (2013)	*Competency* *Opportunity To Share Knowledge*	+ +
Supar (2012)	*IT for Knowledge Sharing*	+
Abdullah dkk. (2009)	*Commitment to Training and Development* *Access to Learning Resources Incentives* *for Learning Feedback on Learning* *Retention of Learning*	+ + + + +
Javadi dkk. (2012)	*Motivation* *Trust*	+ +

Sumber : Jurnal PASTI Volume IX No 3, 230 – 237

1.1.1.3. Indikator *Knowledge Sharing*

Knowledge Sharing adalah tahapan disseminasi dan penyediaan *Knowledge* pada saat tepat untuk karyawan yang membutuhkan. Menurut Lee (2001) indikator dapat terlaksananya *Knowledge Sharing* :

1. Terjadinya dan terbentuknya team work dalam sebuah permasalahan dan diskusi serta tercipata budaya kerja yang tepat.
2. Melakoni proses *learning by doing*, *sharing* akan terbentuk dengan keadaan yang ada yang menuntut untuk saling berbagi pengetahuan.
3. Adanya rasa bersaing dan berkompetisi antar instansi untuk dapat mewujudkan instansi yang menyediakan berbagai informasi dengan penerapan *Knowledge Sharing*.

1.1.2. Komitmen Organiasi

1.1.2.1. Pengertian Komitmen Organisasi

Luthans (2006:249) mendefinisikan komitmen organisasi dengan kata lain merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.

Komitmen organisasi mencerminkan sejauh mana seorang individu mengidentifikasi dengan organisasi dan tujuannya. (Kreitner & Kinicki, 2008). Hal tersebut merupakan sikap kerja yang penting karena orang yang berkomitmen diharapkan untuk menampilkan kemauan bekerja lebih keras untuk mencapai tujuan organisasi dan keinginan yang lebih besar untuk tetap dipekerjakan di dalam organisasi.

Mathis dan Jackson dalam Andi (2012) mendefinisikan komitmen organisasional dimana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan perusahaan dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan perusahaan tersebut. Berdasarkan definisi ini, dalam komitmen tercakup unsur loyalitas terhadap perusahaan, keterlibatan dalam pekerjaan, dan identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Rendahnya komitmen mencerminkan kurangnya tanggung jawab seseorang dalam menjalankan tugasnya.

Komitmen organisasional adalah kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai-nilai organisasi, kemauan untuk bekerja keras, dan memelihara keanggotannya dalam organisasi yang bersangkutan, yang berarti ada keinginan yang kuat dari anggota untuk tetap berada dalam organisasi atau adanya ikatan psikologis terhadap organisasi (Arishanti, 2009).

1.1.2.2. Fa**ktor – Faktor Komitmen Organisasi**

Terdapat tiga faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi Allen dan Meyer (Dahesihsari dan Ali, 2002) yaitu:

1. Karakteristik Pribadi Individu

   Karakteristik pribadi terbagi kedalam dua variable yaitu variable demografis dan variable disposisional. Variable demografis mencakup gender, usia, status pernikahan, tingkat pendidikan dan lamanya seseorang bekerja pada suatu organisasi. Sedangkan variable disposisional mencakup, kepribadian dan nilai yang dimiliki anggota organisasi. Variabel disposisional ini memiliki hubungan yang lebih kuat dengan komitmen berorganisasi, karena adanya perbedaan pengalaman masing-masing anggota dalam organisasi tersebut.

2. Karakteristik Organisasi

   Yang termasuk dalam karakteristik organisasi itu sendiri yaitu: struktur organisasi, desain kebijaksanaan dalam organisasi dan bagaimana kebijaksanaan organisasi tersebut disosialisasikan.

3. Pengalaman Organisasi

   Sedangkan pengalaman berorganisasi tercakup ke dalam kepuasan dan motivasi anggota organisasi selama berada dalam organisasi, perannya dalam organisasi tersebut dan hubungan antara anggota organisasi dengan supervisor pimpinannya.

1.1.2.3. Indikator Komitmen Organisasi

Menurut Meyer dan Allen (1997, dalam Kreitner & Kinicki, 2008) dan (Srymulyani 2009) terdapat tiga komponen dalam komitmen organisasi, yaitu:

1. Komponen Afektif (*affective)*

   Komponen ini berkaitan dengan keinginan secara emosional terikat dengan organisasi, identifikasi serta keterlibatan berdasarkan atas nilai-nilai yang sama. Menurut Meyer & Allen (1991, dalam Rhoades, Eisenberger, & Armeli, 2001) ikatan emosional karyawan dalam komitmen afektif dianggap sebagai penentu yang penting dari dedikasi dan loyalitas. Komitmen afektif karyawan dianggap memiliki rasa dan identifikasi yang meningkatkan keterlibatan mereka dalam kegiatan organisasi, kesediaan mereka untuk mengejar tujuan organisasi dan keinginan mereka untuk tetap dengan organisasi.

2. Komponen Kontinuan (*continuance)*

   Komitmen didasari oleh kesadaran akan biaya-biaya yang akan ditanggung jika tidak bergabung dengan organisasi. Seorang karyawan mungkin berkomitmen

terhadap seorang yang memberi pekerjaan karena ia dibayar tinggi dan merasa bahwa pengunduran diri dari. Karyawan yang memiliki komitmen kontinuan yang tinggi tetap tinggal dalam organisasi karena mereka butuh berbuat demikian sehingga mereka berkemungkinan melakukan usaha yang tidak maksimal terhadap organisasi. Karyawan perlu melakukan sesuatu untuk organisasi (Srimulyani 2009)

3. Komponen Normatif (*normative)*

   Komitmen berdasarkan perasaan wajib sebagai anggota/karyawan untuk tetap tinggal karena perasaan hutang budi. Disini terjadi juga internalisasi norma - norma. Komitmen normatif akan menempatkan perasaan kewajiban terhadap rekan kerja maupun manajemen dan akan memberikan perasaan kewajiban pada karyawan untuk memberi balasan atas yang telah organisasi berikan (Srymulyani 2009).

1.1.3. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

1.1.3.1. Pengertian *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

OCB merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan di*reward* oleh perolehan kinerja tugas. OCB melibatkan beberapa perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur ditempat kerja. Perilaku - perilaku ini menggambarkan ”nilai tambah karyawan” dan merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu. Tugas-tugas pimpinan akan menjadi lebih ringan jika terdapat karyawan-karyawan dengan OCB tinggi, sehingga konsekuensinya akan meningkatkan produktivitas dan kesuksesan dirinya (Hardaningtyas, 2005).

Perilaku *extra-role* ini disebut juga *Organizational Citizenship Behaviour (OCB).* Menurut Robbins dan Judge (2015), organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki *OCB* yang baik, akan memiliki prestasi kerja yang lebih baik. Perilaku *extra role* merupakan perilaku kerja yang melebihi standart khusus kinerja. Perilaku *extra role* memiliki implikasi penting bagi organisasi, karena hal ini mengacu pada perilaku kerja karyawan yang berkaitan organisasi dan rekan kerja lainnya. Selain itu sikap positif perilaku *extra role* karyawan memiliki pengaruh yang positif terhadap efisiensi dan efektivitas kinerja organisasi secara keseluruhan.

Organ *et al.* (2006:8) menggambarkan *OCB* sebagai perilaku individual yangbersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan (agregat) meningkatkan efisiensi dan efektifitas fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran, atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi, melainkan sebagai pilihan personal.

1.1.3.2. Faktor – Faktor *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Pentingnya membangun *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tidak lepas dari komitmen karyawan dalam organisasi. Komitmen karyawan akan mendorong terciptanya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Komitmen organisasi menjadi salah satu faktor yang berpengaruh pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Gautam Van Dick, *et al*, 2004).

1.1.3.3. Indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut (Organ et al. 2006) indikator *Organizational Citizenship Behavior*, yaitu:

1. Kerjasama tim (*Altruism*), memberikan pertolongan kepada rekan kerja yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.
2. Disiplin dalam bekerja (*Conscientiousness*), perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas pegawai.
3. Tidak mengeluh dalam bekerja (*Sportmanship*), kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh dan tidak membesar-besarkan permasalahan di luar proporsinya.
4. Menjaga citra perusahaan (*Courtessy*), menghargai dan memperhatikan orang lain.
5. Profesional dalam menggunakan aset (*Civic Virtue*), meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni, seperti keterlibatan dalam fungsi-fungsi organisasi dan memberikan perhatian terhadap pertemuan-pertemuan yang dianggap penting.

1.1.4. Hasil Peneliti Terdahulu

Untuk mendukung penelitian ini, penulis mempelajari peneletian terdahulu untuk menjaga keaslian penelitian, dan dapat dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

No	Tahun	Sumber Jurnal	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	2017	María Zayas-Ortiz School of Business and Entrepreneurship, Universidad del Turabo, Gurabo, Puerto Rico Ernesto IJSSP 35,1/2	Relationship between organizational commitments and organizational citizenship behaviour in a sample of private banking employees	There is strong evidence that organizational commitment is positively correlated to the organizational citizenship and its civic virtue dimensions, courtesy and altruism in the sample. These results are consistent with some found in the literature (Meyer and Allen, 1991; Niehoff and Organ, 1993; Munene, 1995; Feather and Rauter, 2004). However, the results differ from those in a study by Schappe (1998) where it was noted that organizational commitment is only a predictor for the meaning of organizational behaviour actions. The results also show that organizational commitment and some of its dimensions correlated positively with the demonstration of organizational citizenship behaviour	- Menggunakan variable knowledge sharing sebagai variable indenpen	- Penulis tidak menggunakan variable empowerment - Menggunakan varibel independen OCB sedangkan penulis varibel dependen
2	2016	Rose Su-Jung Lin, Tu-Chung Liu *International Journal of Business and Management Invention* *ISSN (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X* *www.ijbmi.org* || *Volume 5 Issue 11* || *November. 2016* || *PP—23-27*	Empirical Study of Organizational Citizenship Behavior Through Knowledge Sharing and Empowerment	The evidence for the direct relationship between the subordinates' knowledge sharing and OCB is an important finding, and it is in line with the theory of reasoned action by (Ajen and Fishbein, 1975) who affirmed that behavior of the leading factors is the behavioral intention. In this view, OCB is influenced by the knowledge sharing intentions. However, one empirical research found an inconsistent finding (The dan Young, 2011) with this study that reported individual's OCB has a positive effect on intention to share knowledge. Because they contended employees' intention to share knowledge is likely to be influenced by OCB in today's business world and employees	- Menggunakan 2 variabel yang sama knowledge sharing dan OCB	- Penilitian memakai OCB sebagai variable independen sedangkan penulis OCB sebagai dependen

				who perceive OCB are more apt to develop behavior intention to share knowledge.		
3	2015	Albert Kurniawan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Jurnal Manajemen, Vol.15, No.1, November 2015	Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) PT X Bandung	Berdasarkan hasil pengujian dan analisis hipotesis, peneliti dapat menyimpulkan hasil menjadi empat butir yaitu: - Terdapat pengaruh Komitmen Organisasi secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) - Tidak terdapat pengaruh Komitmen Afektif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terdapat pengaruh Komitmen Normatif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)	- Kedua variable digunakan oleh penulis Komitmen organisasi dan OCB	- Penelitian hanya memakai 2 variabel sedangkan penulis 3 variabel
4	2014	Hidayat Dosen Program Pascasarjana – Universitas Wijaya Putra Surabay	Faktor- Faktor Komitmen Organisasi Serta Pengaruhnya Tehadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi pada karyawan PT. Nusa Tama Furniture	Hasil Penelitian menunjukan bahwa sebagian komitmen yang telah dimiliki oleh karyawan PT. Nusa Tama Furniture pada umumnya sudah baik, Hal ini ditunjukan oleh hasil penelitian menyatakan bahwa komitmen karyawan baik afektif, normatif, menunjukan hasil yang positif	- Menggunakan 2 variabel yang sama yaitu Komitmen organisasi dan OCB - Sama sama studi pada karyawan	- Tempat penelitian - Peniliti hanya 2 variabel sedangkan penulis 3 variabel
5	2013	Merry Ristiana M Program Magister Manajemen Pascasarjana – Untag Surabaya DIE, Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen Januari 2013, Vol. 9 No.1, hal. 56-70	Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Trijata Denpasar	1. Komitmen organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Bhayangkara Trijata Denpasar. 2. Komitmen organisasi mempunyai pengaruh Positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Trijata Denpasar. 3. Kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational Citizenship Behavior*	- Variabel dependen OCB sama dengan penulis gunakan sebagai dependen	- Penelitian menggunkan kepuasan kerja sedangkan penulis *knowledge sharing*

				(OCB) karyawan Rumah Bhayangkara Sakit Trijata Denpasar.		
6	2013	Linda Kartini Ticoalu Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado	Organizational Citizenship Behavuor (OCB) dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan	Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut : 1. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, dan Komitmen Organisasi secara bersama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya karyawan yang memiliki OCB dan memiliki komitmen organisasi, akan dapat meningkatkan kinerja karyawan, baik bagi organisasi maupun bagi diri sendiri. 2. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya karyawan yang memiliki OCB, yang didalamnya terdapat ketaatan, loyalitas, dan partisipasi sangat berpengaruh terhadap kinerjanya. 3. Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya karyawan yang memiliki komitmen organisasi akan membuat karyawan tersebut memberikan yang terbaik bagi organisasi, dengan demikian akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan itu sendiri.	- Menggunakan 2 variabel yang sama yaitu Komitmen organisasi dan OCB	- OCB sebagai varibel independen - Tidak memakai varibel Kinerja karyawan
7	2011	Hasan Ali Al-Zu'bi (Ph.D) Professor, Department of Business Administration, Applied Science University	Organizational Citizenship Behavior and Impacts on Knowledge Sharing: An Empirical Study	From the above results, we can say that the objectives of the study have been achieved, for the first goal, the results indicate that there is a good level of organizational citizenship behavior among employees in companies that the pharmaceutical industry of Jordan. As for the second objective, it became clear that all the dimensions of organizational citizenship behavior had a positive impact in achieving the knowledge sharing among employees.	- Menggunakan 2 variabel yang sama yaitu knowledge sharing dan OCB	- OCB sebagai varibel independen

				Finally, for the third objective and the impact on the level of dimensions of organizational citizenship behavior to achieve the knowledge sharing, the level of influence over well among employees in the pharmaceutical industry in Jordan.		
	2014	Arif Hidayat dan Ratna Kusumawati *Fakultas Ekonomi Universitas Wahid Hasyim Semarang*	Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) di PT. Argamukti Pramatama Semarang	Berdasarkan hasil perhitungan pada regresi berganda diperoleh koefisien (B) komitmen organisasi menunjukkan nilai 0,375, maka dapat diartikan komitmen organisasi memiliki pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Kemudian hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai probabilitas kesalahan (sig) sebesar 0,010 < 0,05, dan diperoleh nilai t hitung 2,615 > t tabel 1,656. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H ditolak dan H diterima, yang artinya terdapat pengaruh positif antara komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di PT. Argamukti Pratama. Hasil tersebut diperkuat dengan kontribusi koefisien korelasi (Ra2) antara komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) sebesar 4,9%.	- Variabel yang digunakan sama Komitmen organisasi terhadap OCB	- Penelitian memakai variable kepuasan kerja sedangkan penulis *knowledge sharing*
8		Zeplin Jiwa Husada Tarigan[1] Wahju Astjarjo Rini[2] Sundring Pantja Djati[1] [1]Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi [1]Dosen Departemen Mata Kuliah Umum Universitas Kristen Petra, Surabaya	Dampak Sharing Knowledge Terhadap Best Operational Practice Melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Service Quality di Polweltabes Surabaya	Berdasarkan pada analisa dan pembahasan diatas maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : 1. *Sharing knowledge* tidak berpengaruh secara langsung terhadap *OCB* (*organizational citizenship behavior)* sebagai budaya organisasi pada organisasi polisi wilayah Surabaya, namun secara tidak langsung berdampak melalui variabel moderator efektifitas *team work*. 2. *Sharing knowledge* sebagai budaya organisasi	- Menggunakan 2 variabel yang sama yaitu knowledge sharing dan OCB	- Tidak memakai Service Quality sebagai varibel penulis

				berdampak pada peningkatkan efektifitas *team work* pada organisasi polisi wilayah Surabaya. 3. Efektifitas *team work* berpengaruh terhadap OCB (*organizational citizenship behavior)* pada organisasi kepolisian untuk mengingkatkan *best operational practice.* 4. Efektifitas *team work* berpengaruh terhadap *best operational practice (BOP)* pada organisasi kepolisian. 5. OCB (*organizational citizenship behavior)* berpengaruh terhadap *best operational practice (BOP)* pada organisasi kepolisian. 6. Sharing knowledge berdampak kepada *best operational practice (BOP)* pada organisasi kepolisian melalui Efektifitas *team work* dan OCB (*organizational citizenship behavior)*.		
9		Tinjung Desy Nursanti; Ebenhaezer Samudera; Fajar Widiansyah	Pengaruh Job Involvement dan Job Satisfaction Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Serta Dampak Pada Knowledge di PT. Indolift Sukses Abdai Sharing	Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat ditarik simpulan sebagai berikut. Pertama, variabel *job involvement* dan *job satisfaction* berpengaruh secara signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap variabel *organizational citizenship behaviour*. Kedua, variabel *job involvement*, *job satisfaction*, dan *organizational citizenship behaviour* berpengaruh secara signifikan secara simultan. Apabila secara parsial, *job involvement* tidak berpengaruh secara langsung terhadap *knowledge sharing*. Sedangkan *job satisfaction* dan *organizational citizenship behaviour* berpengaruh secara langsung terhadap *knowledge sharing.*	- Menggunakan 2 variabel yang sama yaitu Komitmen organisasi dan OCB	- Peneliti menggunakan variable knowledge sharing sebagai variable dependen

10		Aditya Andika Program Studi Teknik Industri, Universitas Bina Nusantara Jurnal PASTI Volume IX No 3, 230 – 237	Meningkatkan Knowledge Sharing di Organisasi: Studi Literatur Terhadap Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Knowledge Sharing	Pembagian faktor–faktor yang mempengaruhi *knowledge sharing* berdasarkan aspek kendali organisasi terhadap faktor–faktor tersebut memberikan manfaat sebagai berikut: organisasi dapat berfokus untuk meningkatkan *knowledge sharing* di organisasinya dengan membuat langkah–langkah *improvement* terkait faktor-faktor yang berada di dalam kendali organisasi. Peneliti *knowledge management* dapat memfokuskan diri untuk melakukan penelitian pada faktor-faktor yang berpengaruh terhadap *knowledge sharing* yang berada di dalam kendali organisasi.	- Mencari faktor yang mempengaruhi knowledge sharing	- Peneliti memfokuskan hanya pada varibel knowledge sharing dan faktor-faktornya saja

1.2. Kerangka Pemikiran

Dilihat dari fenomena yang ada dalam Seksi Pelayanan KPP Madya Bandung dapat dikatakan bahwa adanya peran *knowledge sharing* karena pegawai yang dapat bersosialisasi atau memelihara hubungan antar pegawai dengan baik dapat berbagi solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang ada di seksi pelayanan dan juga dapat mengurangi beban kerja rekan satu tim nya dengan cara memberikan mengarahan atau membantu secara langsung. Dilihat dari fenomena yang ada dalam Seksi Pelayanan KPP Madya Bandung dapat dikatakan bahwa ada peran Komitmen Organisasi, diantaranya pegawai yang memiliki komitmen organisasi yang kuat akan menimbulkan rasa ingin untuk mencapai tujuan organisasi secara lebih signifikan sehingga menumbuhkan rasa ingin membantu rekan satu tim dengan sukarela dalam menyelesaikan pekerjaan tanpa diminta dan membuat pekerjaan yang menjadi lebih ringan bagi rekan satu tim atau pun dari segala kegiatan yang

dilaksanakan oleh organisasi. Pegawai yang memiliki komitmen organsasi ini dapat menjadi contoh bagi pegawai lain agar komunikasi yang tejalin antar pegawai menjadi lebih baik.

Dari uraian diatas secara tidak langsung hal yang terjadi dari kedua variable tersebut ialah, keduanya memiliki pengaruh masing – masing terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal tersebut adalah fenomena yang ada di Seksi Pelayanan KPP Madya Bandung.

Kerangka Pemikiran menunjukan hubungan keterkaitan antara variable yang digunakan. Dengan ini penelitian dapat diketahui antara *Knowledge sharing* dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dimana *Knowledge sharing* dan Komitmen organisasi merupakan variable independen/bebas dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan variable dependen/terikat. Kerangka pemikiran dari masalah dapat dilihat dari Gambar 2.1.

1.2.1. Pengaruh Knowledge sharing Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)

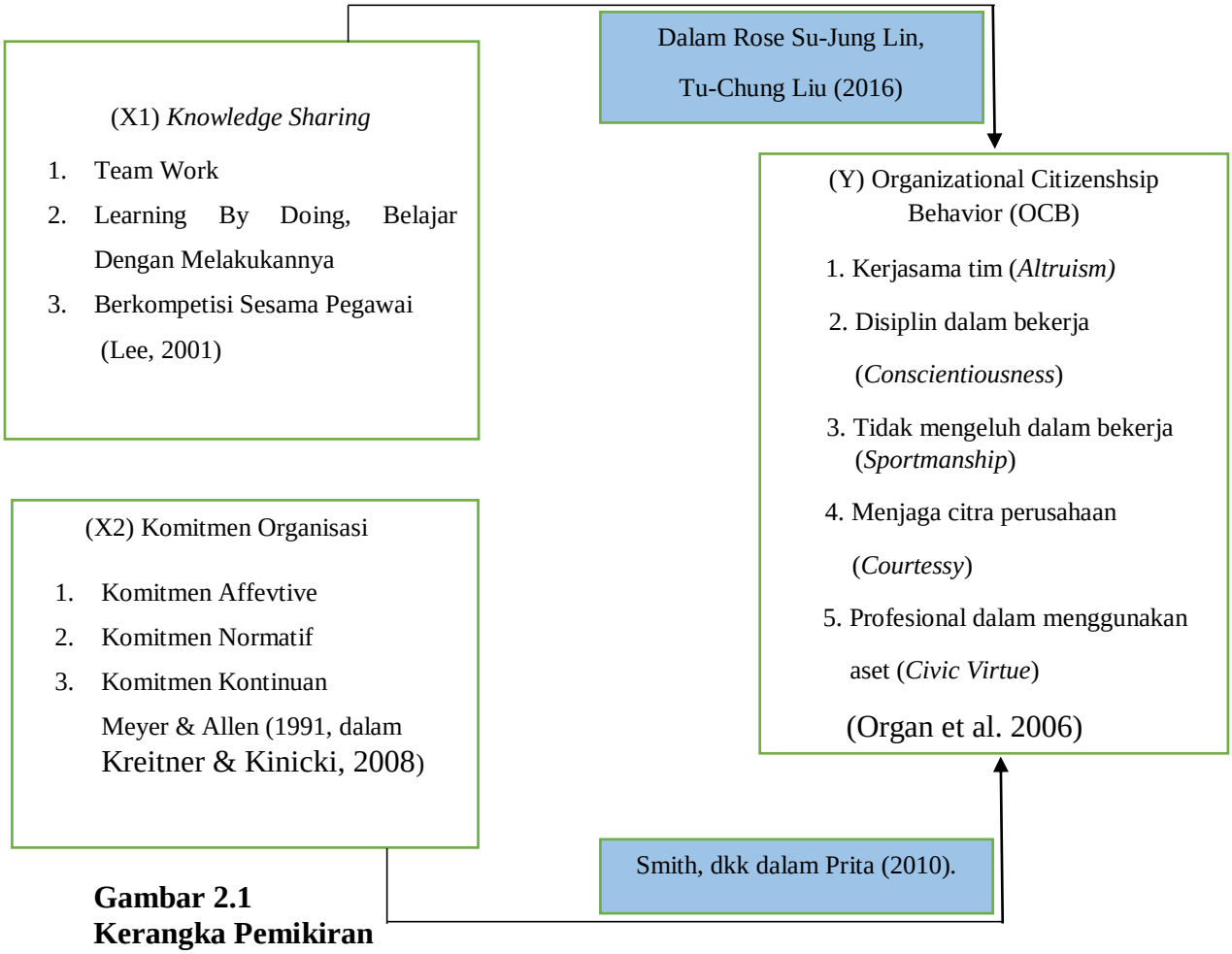
Banyak peneliti yang telah menguji *knowledge sharing* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Menurut teori reasoned action (Addison-Wsley, 1975), ”yang didasarkan pada psikologi sosial, ada hubungan interdependen antara sikap, niat, dan perilaku”. Selain itu, (Ajen dan Fishbein,1975) memverifikasi bahwa ”perilaku dari faktor-faktor utama adalah niat perilaku yang sejauh mana seseorang bersedia melakukan perilaku tertentu”. Dalam hal ini, jelas bahwa niat *Knowledge Sharing* akan memiliki efek positif pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Penelitian (Teh dan Yong 2011) telah membuktikan bahwa niat individu

untuk *Knowledge Sharing* merupakan faktor penting yang mempengaruhi perilaku *Knowledge Sharing* yang sebenarnya. Selain, (Mogotsi 2009) menegaskan bahwa ”ada korelasi positif antara perilaku *Knowledge Sharing* dengan OCB dan perilaku berbagi pengetahuan memang merupakan jenis OCB”. Akibatnya, ada hubungan positif antara *Knowledge Sharing* dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dalam Rose Su-Jung Lin, Tu-Chung Liu (2016).

1.2.2. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Terdapat pengaruh positif antara komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Dan jika komitmen organisasi semakin tinggi maka *organizational citizenship behavior* (OCB) semakin baik. Pada dasarnya OCB tidak dapat dilepaskan dari komitmen karyawan terhadap organisasi, karena bagaimanapun prestasi kerja yang melebihi apa yang seharusnya, banyak ditentukan oleh kuat tidaknya komitmen karyawan terhadap organisasi, Smith, dkk dalam Prita (2010).

Paradigma Penelitian :



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

1.3. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Menurut Umi Narimawati (2007:73), mengemukakan bahwa "Hipotesis dapat dikatakan sebagai pendugaan sementara mengenai hubungan antar variabel yang akan diuji kebenarannya. Karena sifatnya dugaan, maka hipotesis hendaknya mengandung implikasi yang lebih jelas terhadap pengujian yang dinyatakan".

Berdasarkan kerangka pemikiran dan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis mengambil hipotesis sementara dalam memecahkan masalah tersebut, bahwa :

H1 : Diduga adanya *Knowledge Sharing* pada Seksi Pelayanan KPP Madya Bandung.

H2 : Diduga adanya Komitmen Organiasai pada Seksi Pelayanan KPP Madya Bandung.

H3 : Diduga adanya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Seksi Pelayanan KPP Madya Bandung

H4 : *Knowledge Sharing* diduga berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Seksi Pelayanan KPP Madya Bandung.

H5 : Komitmen Organisasi diduga berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Seksi Pelayanan KP