

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Knowledge Sharing*

2.1.1 Pengertian *Knowledge Sharing*

Azizi (2020) *knowledge sharing* merupakan budaya interaksi sosial, yang melibatkan pertukaran pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan karyawan kepada seluruh organisasi. Kunci sukses dari manajemen pengetahuan adalah *knowledge sharing*.

Laili (2019) *Knowledge sharing* dianggap sebagai proses interaksi sosial antar individu, proses yang tidak dapat dilakukan hanya oleh satu individu. *Knowledge sharing* merupakan proses saat para individu saling menukarkan pengetahuan, baik pengetahuan tacit maupun pengetahuan eksplisit, untuk menghasilkan pengetahuan baru.

Maulana (2018) *Knowledge sharing* sebagai proses dimana para individu secara mutual mempertukarkan pengetahuan mereka (baik pengetahuan tacit dan explicit), yang pada akhirnya secara terpadu dapat menciptakan pengetahuan baru. *Knowledge sharing* merupakan suatu proses saling berbagi pengetahuan baik antar individu maupun organisasi, untuk menciptakan tujuan bersama bagi organisasi yang ingin menggunakan aset pengetahuan mereka untuk mencapai keunggulan kompetitif.

Dwihastuti (2021) *knowledge sharing* adalah sebuah proses untuk dapat membagikan, menyebarkan, dan saling bertukar informasi dan juga pengetahuan antar individu dengan individu lain, individu ke komunitas, dan antar komunitas ke komunitas lainnya untuk dapat mengimplementasikan sesuatu yang lebih baik dan menciptakan

pengetahuan baru. Hal ini dilakukan dengan interaksi sosial dan proses komunikasi antara yang memberi pengetahuan dan yang menerima pengetahuan.

2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi *Knowledge Sharing*

Meylasari (2017) faktor yang dapat mempengaruhi *Knowledge Sharing* yaitu :

1. Sikap Karyawan, Sikap adalah perwujudan pikiran evaluasi tentang sebuah obyek, manusia atau peristiwa, baik yang diinginkan atau yang tidak diinginkan.
2. Motivasi Berbagai, Motivasi merupakan kebutuhan sebagai kekuatan pendorong perilaku manusia. 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.
3. Komunikasi, 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.
4. Teknologi, Teknologi seperti perangkat lunak dan perangkat keras yang merupakan salah satu faktor penting dalam manajemen pengetahuan karena digunakan untuk kegiatan.

2.1.3 Indikator *Knowledge Sharing*

Azizi (2020) dimensi yang dapat mengukur *Knowledge Sharing* adalah:

1. *Knowledge donating*, Merupakan sebuah aktivitas yang dilakukan oleh seseorang untuk mengkomunikasikan model intelektual yang mereka miliki dalam rangka mentransfer modal intelektual tersebut kepada individu lainnya.

2. *Knowledge collecting*, Merupakan sebuah aktivitas seseorang dengan individu lain untuk memperoleh model intelektual yang dimiliki oleh seseorang.

2.2 Motivasi

2.2.1 Teori Motivasi

Salah satu teori kebutuhan yang berhubungan dengan motivasi kerja pegawai adalah teori yang dikembangkan oleh Maslow. Abraham Maslow dalam Ariyanto (2020) mengemukakan teori motivasi yang dinamakan *Maslow's Need Hierarchy Theory* atau Teori Hierarki Kebutuhan dari Maslow. Dalam teori Maslow kebutuhan dasar seorang pegawai adalah kebutuhan fisiologis. Terpenuhinya kebutuhan fisiologis sangat dipengaruhi oleh tingkat pendapatannya. Satu hal mendasar dalam pemberian motivasi kepada pegawai adalah pemberian imbalan berupa uang. Sebaik mungkin pengkondisian suasana kerja, faktor pendapatan *Needs or Expectation Goals Behavior Feedback* memegang peranan paling mendasar dalam memotivasi pegawai. Uang menyangkut kebutuhan mendasar setiap orang. Menurut Maslow, kebutuhan yang diinginkan seorang pegawai itu berjenjang. Artinya, jika kebutuhan yang pertama telah terpenuhi, maka kebutuhan tingkat kedua akan muncul yang menjadi utama. Selanjutnya jika kebutuhan tingkat kedua telah terpenuhi, maka muncul kebutuhan tingkat ketiga dan seterusnya sampai tingkat kebutuhan kelima.

Waruwu (2017) bahwa seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor motivasional dan faktor *hygiene*. Faktor motivasional adalah hal-hal yang mendorong berprestasi yang sifatnya intrinsik sedangkan faktor *hygiene* adalah faktor-faktor yang sifatnya ekstrinsik.

2.2.2 Jenis Jenis Motivasi

Sugiono (2019) mengklasifikasikan motivasi ke dalam dua jenis motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik, yaitu:

1. Motivasi Intrinsik, Adalah motif penggerak yang aktivasinya tidak perlu dirangsang dari luar, karena setiap individu telah memilikinya di dalam dirinya masing-masing.
2. Motivasi Ekstrinsik, Motivasi Ekstrinsik didefinisikan sebagai suatu motivasi yang ditimbulkan oleh rangsangan yang berasal dari luar individu.

2.2.3 Pengertian Motivasi Ekstrinsik

Saputra (2020) Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang muncul karena pengaruh dari luar individu, dapat berupa ajakan, suruhan, paksaan dari orang lain yang mempengaruhi seseorang untuk melakukan suatu tindakan.

Risqi (2016) Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang bersumber dari luar diri seseorang yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan seseorang yang dikenal dengan teori *hygiene factor*.

Waruwu (2017) motivasi ekstrinsik merupakan langkah langkah yang dilakukan untuk mencapai tujuannya, memenuhi sasarannya serta mendapatkan penghargaan atau menyelesaikan *deadline* yang dimilikinya

Sugiono (2019) menyatakan bahwa tingkat kemangkiran karyawan akan mengalami peningkatan pada perusahaan yang tidak memberikan motivasi ekstrinsik yang sepadan kepada karyawannya, misalnya dalam bentuk kondisi kerja, upah, tunjangan dan/atau jaminan keselamatan kerja yang memadai. Hal tersebut akan menyebabkan terjadinya penurunan kinerja karyawan.

2.2.4 Faktor yang mempengaruhi Motivasi Ekstrinsik

Waruwu (2017) Faktor yang mempengaruhi Motivasi Ekstrinsik adalah:

1. *Maintenance Factor* Adalah faktor-faktor pemeliharaan yang berhubungan dengan hakikat manusia yang ingin memperoleh ketentraman badaniah. Seperti Gaji, Kondisi Kerja, Kebijakan dan Administrasi perusahaan, hubungan antar rekan kerja dan keamanan.
2. *Motivation Factors* adalah motivasi yang menyangkut kebutuhan psikologis seseorang, yaitu perasaan sempurna dalam melakukan pekerjaan. Seperti : Prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, dan kemajuan

2.2.5 Indikator Motivasi Ekstrinsik

Saputra (2020) indikator yang tergolong sebagai motivasi ekstrinsik antara lain ialah berikut:

1. *Policy and administration* (Kebijakan dan administrasi), Kebijakan dan administrasi yang menjadi motivasi ekstrinsik adalah kebijakan dan administrasi yang diterapkan untuk karyawan berkaitan dengan pekerjaan. Kebijakan dan administrasi umumnya dibuat dalam bentuk tertulis oleh pimpinan. Kebijakan atau administrasi yang dibuat dapat dijadikan pedoman bagi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Pelaksanaan kebijakan dan administrasi dilakukan masing masing pimpinan yang bersangkutan supaya mereka dapat berbuat seadil-adilnya.
2. *Quality supervisor* (Kualitas Supervisi), Kualitas pengawasan yang kurang baik dapat menimbulkan kekecewaan bagi karyawan. Pimpinan harus paham cara mensupervisi karyawan sesuai dengan tanggung jawabnya. Pimpinan harus memiliki kecakapan untuk mengawasi karyawan dalam bekerja agar mereka merasa nyaman.

Oleh karena itu, para pimpinan harus berusaha memperbaiki dirinya dengan jalan mengikuti pelatihan dan pendidikan.

3. *Interpersonal relation* (Hubungan Antar Pribadi), Intepersonal relation menunjukkan hubungan perseorangan antara bawahan dengan atasannya dan antara bawahan dengan rekan kerjanya, dimana kemungkinan bawahan merasa tidak dapat bergaul dengan atasannya atau rekan kerjanya.
4. *Working condition* (Kondisi kerja), Masing-masing manejer dapat berperan dalam berbagai hal agar keadaan masing-masing bawahannya menjadi lebih sesuai. Misalnya ruangan khusus bagi unitnya, penerangan, perabotan suhu udara dan kondsi fisik lainnya. Menurut Hezberg seandainya kondisi lingkungan yang baik dapat tercipta, prestasi yang tinggi dapat tercipta, prestasi tinggi dapat dihasilkan melalui kosentrasi pada kebutuhankebutuhan ego dan perwujudan diri yang lebih tinggi.
5. *Wages* (Gaji), Pada umumnya masing-masing pimpinan tidak dapat menentukan sendiri skala gaji yang berlaku didalam unitnya. Namun demikian masing-masing manajer mempunyai kewajiban menilai apakah jabatan-jabatan dibawah pengawasannya mendapat kompensasi sesuai pekerjaan yang mereka lakukan.

2.3 Kinerja

2.3.1 Pengertian Kinerja

Khurosani (2018) Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi Kerja atau Prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Ariyanto (2020) Kinerja adalah hasil nyata yang ditampilkan seseorang setelah yang bersangkutan menjalankan tugas dan perannya dalam

organisasi. Kinerja merupakan implementasi dari perencanaan yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan.

Waruwu (2017) Kinerja merupakan efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan bagian karyawannya berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, karena organisasi ada dasarnya dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia dalam memainkan peran yang mereka lakukan dalam suatu organisasi untuk memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan.

Zainal (2017) Kinerja juga dapat diartikan sebagai kualitas dan kuantitas dari hasil pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan sesuai dengan standar kerja tertentu yang telah ditetapkan oleh perusahaan, kinerja berdasarkan suatu hasil yang diraih dari suatu pekerjaan berdasarkan serangkaian syarat kerja tertentu.

2.3.2 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Ariyanto (2020) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain:

1. Motivasi, Dorongan internal dan eksternal dalam diri seseorang yang diindikasikan dengan adanya hasrat dan minat
2. Disiplin, Perasaan taat dan patuh terhadap nilai-nilai yang dipercaya merupakan tanggung jawabnya.
3. Semangat kerja, Semangat kerja yang menjadi ciri khas dan keyakinan seseorang atau suatu kelompok
4. Kompensasi, Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima baik berupa fisik maupun non fisik. Kompensasi juga berarti seluruh imbalan yang diterima oleh seorang pekerja/karyawan atas jasa

atau hasil dari pekerjaannya dalam sebuah perusahaan dalam bentuk uang atau barang, baik secara langsung maupun tidak langsung. Terbagi menjadi 2 jenis yaitu kompensasi finansial dan non finansial.

5. Lingkungan kerja, Lingkungan kerja adalah segala hal yang berhubungan dengan aktivitas karyawan di dalam kantor. Lingkungan kerja memiliki dua jenis yaitu fisik dan non fisik.

2.3.3 Indikator Kinerja

Khurosani (2018) Indikator yang dapat mengukur Kinerja adalah :

1. Kuantitas, Diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.
2. Kualitas, Dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut.
3. Pemanfaatan waktu kerja, Diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan dari awal waktu sampai menjadi output. Dapat menyelesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain.
4. Kerja Sama, Kemampuan menangani hubungan dengan orang lain

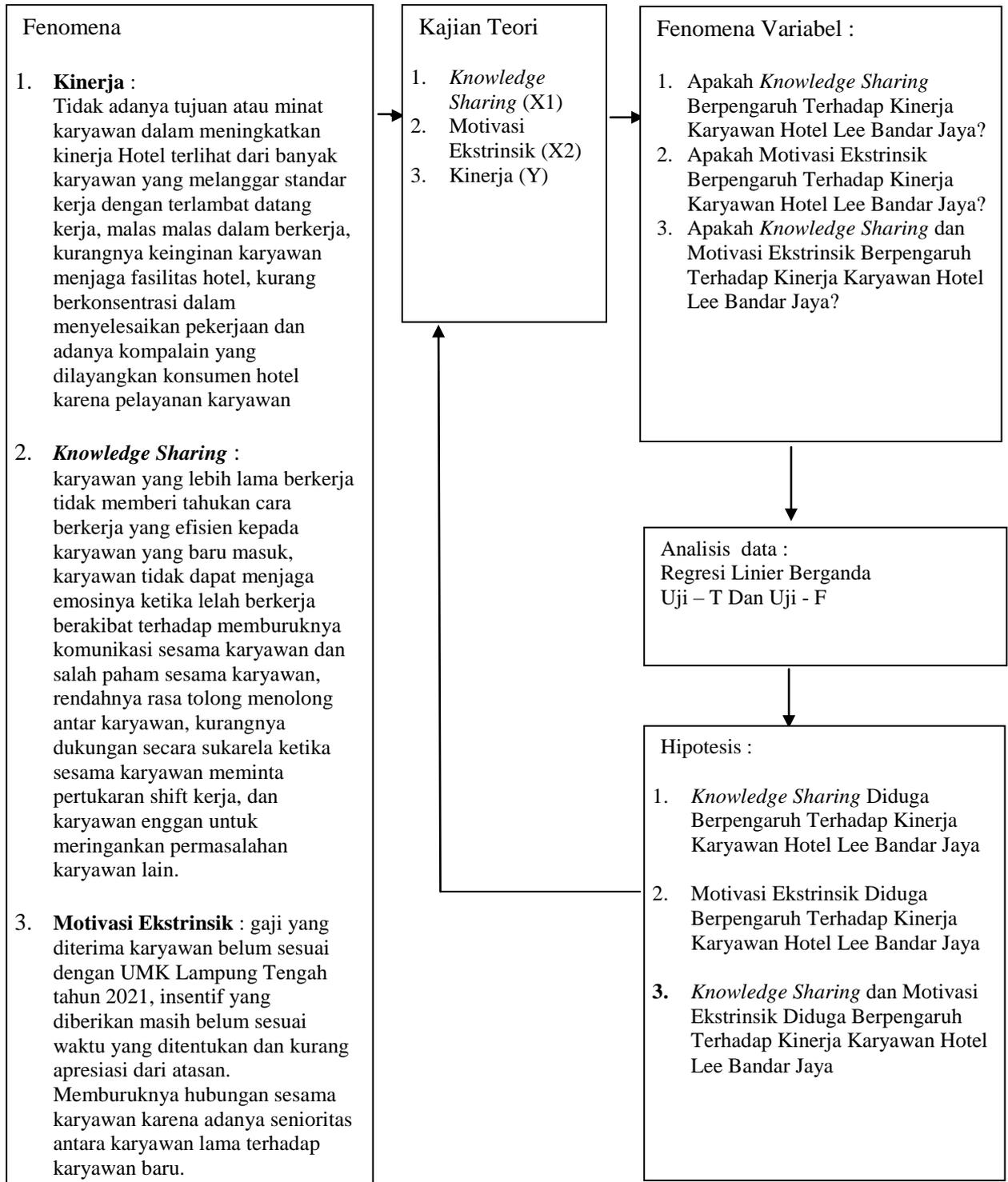
2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Analisis	Kesimpulan
1	Muchtar (2016)	<i>The Influence Of Motivation And Work Environment On The Performance Of Employees</i>	Regresi Sederhana	Hasil kesimpulan penelitian bahwa lingkungan kerja dan motivasi pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
2	Sara Ghaffari (2017)	<i>The Influence of Motivation on Job Performance: A Case Study at Universiti Teknologi Malaysia</i>	Regresi Sederhana	Hasil kesimpulan penelitian bahwa Motivasi berpengaruh n terhadap kinerja A Case Study at Universiti Teknologi Malaysia
3	Syamsuddin (2017)	Pengaruh <i>Knowledge Sharing</i> terhadap kinerja karyawan: Penelitian dilakukan pada karyawan hotel Lingga Bandung	Regresi Sederhana	Hasil kesimpulan penelitian bahwa <i>Knowledge Sharing</i> berpengaruh terhadap kinerja karyawan hotel Lingga Bandung
4	Waruwu, F. (2017)	Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawan	Regresi Berganda	Hasil kesimpulan penelitian bahwa Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik berpengaruh n terhadap kinerja karyawan
5	Jappy P. FanggidaE (2018)	Pengaruh Motivasi Intrinsik Dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Cendana Kupang	Regresi Berganda	Hasil kesimpulan penelitian bahwa Variabel Motivasi Intrinsik Dan Ekstrinsik Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Hotel Cendana Kupang

Sumber : Data diolah peneliti, 2022

2.5 Kerangka Pikir



Gambar 2.1
Kerangka Pikir

2.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Suatu hipotesis akan diterima apabila data yang dikumpulkan mendukung pernyataan. Hipotesis merupakan anggapan dasar yang kemudian membuat suatu teori yang masih harus diuji kebenarannya.

2.6.1 Pengaruh *Knowledge Sharing* (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Knowledge sharing dianggap sebagai proses interaksi sosial antar individu, proses yang tidak dapat dilakukan hanya oleh satu individu. *Knowledge sharing* merupakan proses saat para individu saling menukarkan pengetahuan, baik pengetahuan tacit maupun pengetahuan eksplisit, untuk menghasilkan pengetahuan baru. Azizi (2020) *knowledge sharing* merupakan budaya interaksi sosial, yang melibatkan pertukaran pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan karyawan kepada seluruh organisasi. Kunci sukses dari manajemen pengetahuan adalah *knowledge sharing*.

Diperkuat dengan penelitian dari Syamsuddin (2017) menyatakan bahwa *Knowledge Sharing* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Maka ditarik kesimpulan dengan baiknya pengelolaan *Knowledge Sharing* yang diberikan perusahaan maka juga diikuti dengan meningkatnya Kinerja Karyawan. Dari uraian dan beberapa temuan empiris terdahulu yang berhasil diidentifikasi maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H1 :*Knowledge Sharing* (X1) diduga berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) Hotel Lee Bandar Jaya

2.6.2 Pengaruh Motivasi Ekstrinsik (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan meningkatkan kehidupan organisasi atau perusahaan. Motivasi kerja yang tinggi dapat dilihat dari mereka merasa senang atau tidak dengan pekerjaannya. Mereka akan memberikan lebih banyak perhatian, imajinasi dan keterampilan dalam pekerjaannya. Dengan terpenuhinya kebutuhan tersebut maka karyawan akan bersedia bekerja dan melaksanakan tugasnya dengan baik. Menurut Saputra (2020) Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang muncul karena pengaruh dari luar individu, dapat berupa ajakan, suruhan, paksaan dari orang lain yang mempengaruhi seseorang untuk melakukan suatu tindakan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Waruwu (2017) bahwa Motivasi Ekstrinsik dapat mempengaruhi kinerja. Dari uraian dan beberapa temuan empiris terdahulu yang berhasil diidentifikasi maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H2 : Motivasi Ekstrinsik diduga Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Lee Bandar Jaya

2.6.2 Pengaruh *Knowledge Sharing* (X1) dan Motivasi Ekstrinsik (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Azizi (2020) *knowledge sharing* merupakan budaya interaksi sosial, yang melibatkan pertukaran pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan karyawan kepada seluruh organisasi. Kunci sukses dari manajemen pengetahuan adalah *knowledge sharing*. Menurut Saputra (2020) Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang muncul karena pengaruh dari luar individu, dapat berupa ajakan, suruhan, paksaan dari orang lain yang mempengaruhi seseorang untuk melakukan suatu tindakan.

Diperkuat dengan penelitian dari Syamsuddin (2017) menyatakan bahwa *Knowledge Sharing* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan dan Ghofur (2019) bahwa Motivasi Ekstrinsik dapat mempengaruhi kinerja. Maka ditarik kesimpulan dengan baiknya pengelolaan *Knowledge Sharing* dan Motivasi Ekstrinsik yang diberikan perusahaan maka juga diikuti dengan meningkatnya Kinerja Karyawan. Dari uraian dan beberapa temuan empiris terdahulu yang berhasil diidentifikasi maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H3 : *Knowledge Sharing* dan Motivasi Ekstrinsik diduga Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Lee Bandar Jaya