

## **PENGARUH *KNOWLEDGE SHARING BEHAVIOR* DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

**Anak Agung Ngurah Utama Triarta Putra<sup>1</sup>  
I Gusti Ayu Dewi Adnyani<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia  
e-mail: junk\_wach@yahoo.com

### **ABSTRAK**

Kinerja karyawan akan mencapai hasil yang lebih maksimal apabila didukung oleh pengetahuan (*knowledge*) serta *organizational citizenship behavior* (OCB). Setiap karyawan diharapkan dapat terus menggali pengetahuannya tidak bergantung dengan sistem yang ada, sehingga berperan untuk meningkatkan kinerja organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana *knowledge sharing* dan *organizational citizen behavior* (OCB) berperan di dalam meningkatkan kinerja karyawan khususnya di industri layanan jasa penerbangan untuk mampu bersaing ditengah banyaknya persaingan dalam industri ini. Penelitian ini dilakukan di Garuda Indonesia *Branch Office* Denpasar. Dalam penelitian ini anggota populasi dan responden adalah seluruh *ticketing officer* Garuda Indonesia *Branch Office* Denpasar serta *supervisor ticketing officer* yang berjumlah 67 orang. Data diperoleh melalui wawancara dan penyebaran kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *knowledge sharing behavior* dan *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Kata Kunci:** *knowledge sharing behavior, organizational citizenship behavior, kinerja karyawan*

### **ABSTRACT**

*Employee performance will achieve maximum results supported by knowledge and organizational citizenship behavior (OCB). Each employee is expected to continue to generate knowledge not in accordance with the existing system, so as to improve organizational performance. This study aims to determine the extent to which knowledge sharing and behavior of organizational citizens (OCB) in the environment of performance improvement for those who are high-speed in this industry. This research was conducted at Garuda Indonesia Branch Office Denpasar. In this study the population members and respondents are all ticketing officers of Garuda Indonesia Denpasar Branch Office and the reckless ticket officer who was present 67 employees. Data in the form of interviews and distribution of questionnaires. Multiple regression analysis technique. The results of this study include that knowledge sharing behavior and organizational citizenship behavior (OCB) fatherly positive and significant to employee performance.*

**Keywords:** *knowledge sharing behavior, organizational citizenship behavior, employee performance*

## PENDAHULUAN

Manusia sebagai makhluk sosial pada dasarnya mempunyai sifat untuk bersosialisasi, bekerja sama, dan membutuhkan keberadaan manusia lainnya. Untuk itu keberadaan sebuah organisasi sangat diperlukan sebagai suatu wadah yang dapat menghimpun atau mempermudah manusia dalam bersosialisasi dan bekerja sama. Organisasi merupakan suatu sarana yang beranggotakan orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Unit-unit dari organisasi terdiri atas orang atau sekelompok orang yang saling berinteraksi. Interaksi tersebut terkoordinasi secara sadar artinya dikelola dalam upaya mencapai tujuannya (Wirawan, 2007: 2).

Pada masa seperti saat ini, banyak pihak menyadari adanya tuntutan untuk memiliki kemampuan dalam membuat rencana pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas. Dalam upaya pengembangan ini, suatu organisasi dapat melakukan perbaikan ke dalam dengan melakukan *performance appraisal*. Evaluasi kinerja (*performance evaluation*) yang dikenal dengan istilah penilaian kerja (*personal appraisal*), *performance rating*, *performance assessment*, *employee evaluation*, *merit*, *rating*, *efficiency rating*, *service rating*, pada dasarnya merupakan sistem formal yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja pegawai secara periodik yang ditentukan oleh organisasi (Dharma, 2010:14). Jika dikerjakan dengan benar maka akan memberikan manfaat bagi karyawan, sumber daya manusia dan perusahaan itu sendiri.

Kinerja karyawan akan mencapai hasil yang lebih maksimal apabila didukung oleh pengetahuan (*knowledge*) yang dimiliki. Setiap karyawan

diharapkan dapat terus menggali pengetahuannya tidak bergantung dengan sistem yang ada, sehingga berperan untuk meningkatkan kinerja organisasi. Aktor yang mempengaruhi lingkungan bisnis saat ini bukan lagi era informasi, tetapi sudah beralih ke era pengetahuan (Dharma, 2010:14). Menyadari hal tersebut sudah sepatutnya organisasi menerapkan *knowledge management* pada karyawannya.

Pengelolaan pengetahuan yang berasal dari dalam dan luar organisasi membutuhkan pemahaman akan pentingnya pengetahuan sebagai aset organisasi. Saat ini pada *knowledge era*, dimana manusia atau individu adalah aset bagi organisasi atau perusahaan, karena mereka diharapkan memiliki *skill*, pengalaman, *knowledge*, dan *behavior* yang berhubungan dengan dunia kerja. Itulah manusia yang semestinya kita sebut sebagai aset. Mereka adalah *knowledge worker*, yaitu individu yang memiliki pengetahuan untuk mencerna apa yang terjadi dan membutuhkan respons sesuai dengan informasi yang dimilikinya. Seiring dengan tuntutan era tersebut, maka individu-individu ini pun mempunyai kapasitas yang lebih besar dibandingkan dengan individu-individu sebelum *knowledge era*. Perusahaan yang baik akan mampu mengelola *knowledge* yang dimiliki oleh anggota perusahaan untuk disebarkan *knowledge* tersebut dalam setiap lini organisasi sesuai dengan tujuan perusahaan (Pasaribu, 2009).

*Knowledge sharing* merupakan fokus dari *knowledge management*. Sebagai salah satu dari tiga bagian proses *knowledge management*, kegiatan *knowledge sharing* merupakan bagian tersulit dibandingkan *knowledge acquisition* dan *knowledge utilization*. Hal ini karena kegiatan *knowledge sharing* berhubungan erat dengan manusia dan juga budaya organisasi yang sulit diubah.

Kegiatan *knowledge sharing* juga mampu membuat *tacit knowledge* para pegawai dapat terus berada dalam perusahaan walaupun pemiliknya telah meninggalkan perusahaan tersebut. Selain itu juga, *knowledge sharing* dapat mengurangi kesenjangan pengetahuan yang terjadi antara pegawai senior dan junior karena pada kenyataannya pengetahuan dalam sebuah organisasi lebih banyak dimiliki pegawai senior dan menjelang pensiun dibanding pegawai yang masih junior. Kegiatan *knowledge sharing* ini sangat bermanfaat untuk membantu pengambilan keputusan dan perlu dibiasakan dalam suatu perusahaan sehingga diharapkan dapat terbentuk *knowledge sharing behavior* pada pegawai-pegawai dan selanjutnya terbentuk *knowledge sharing culture* di dalam perusahaan tersebut (Pertiwi, 2011).

Penerapan *knowledge sharing* sebagai bagian dari *knowledge management* di Indonesia sudah mulai dijalankan oleh perusahaan-perusahaan yang bergerak di berbagai bidang seperti perusahaan jasa, telekomunikasi, infrastruktur, produksi, dan jenis perusahaan lainnya. Perusahaan-perusahaan tersebut menggunakan berbagai pendekatan yang disesuaikan dengan kondisi dan budaya masing-masing perusahaan (Fatwan, 2009). Industri penerbangan merupakan salah satu industri high profile karena memiliki beberapa karakteristik. Industri penerbangan bersifat global bahkan merupakan industri terbesar di dunia dengan tingkat perubahan sangat cepat dengan pertumbuhan yang dinamis. Tuntutan terhadap inovasi sangat tinggi meski margin keuntungannya rendah.

Garuda Indonesia sebagai maskapai penerbangan terbesar di Indonesia memiliki *branch office* yang tersebar di seluruh Indonesia dan di luar negeri,

sesuai dengan layanan rute penerbangan dari Garuda Indonesia. PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk *Branch office* Denpasar merupakan salah satu *branch office* dari maskapai penerbangan Garuda Indonesia. Dalam sejarah panjang perusahaan yang mengalami berbagai pasang surut perusahaan, Garuda Indonesia melakukan *refresh corporate identity* pada tanggal 25 Juli 2009, hal tersebut dilakukan pasca tidur panjang yang dilakukan Garuda Indonesia, melalui *Garuda Indonesia Experience* pihak perusahaan ingin mengubah *image* Garuda Indonesia menjadi maskapai yang lebih modern, bersih dan bersinergi sebagai wujud perubahan maskapai yang lebih baik.

Lingkungan persaingan yang ketat akan dihadapi industri penerbangan di Indonesia akibat penerapan kebijakan Asean Open Sky. Untuk menghasilkan kinerja yang baik, maka perusahaan membutuhkan sistem yang baik pula. Sistem ini bukan hanya peraturan atau standar yang ada melainkan juga melibatkan pihak-pihak yang terkait langsung yaitu sumber daya manusianya. Salah satu sistem manajemen yang menawarkan suatu disiplin yang memperlakukan intelektual sebagai aset yang dikelola adalah *knowledge sharing*. Dalam prakteknya *knowledge sharing* dapat menjadi *guidance* tentang pengelolaan *intangible asset* yang menjadi pilar perusahaan dalam menciptakan nilai.

Jumlah karyawan Garuda Indonesia *Branch office* Denpasar sebanyak 164 orang yang tersebar di enam departemen. Perkembangan bisnis pariwisata di Indonesia pada saat ini, khususnya Bali dalam menjual jasa pelayanan akomodasi pariwisata tidak luput dari jasa penerbangan. Maka dari itu kemampuan mengakomodir penumpang ke berbagai destinasi pariwisata, khususnya rute

keberangkatan dan kedatangan Bali adalah salah satu *goal* dari Garuda Indonesia. *Ticketing officer* sebagai senjata utama perusahaan dalam memberikan jasa layanan tiket memberikan peran yang penting dalam kinerja perusahaan.

Audit internal yang dilakukan pihak Garuda Indonesia, terdapat keluhan dari pelanggan terhadap pelayanan dari *ticketing officer*, diantaranya kurangnya pemahaman petugas *ticketing officer* akan produk Garuda Indonesia seperti penerbangan dengan rute *code share*, tidak meratanya kemampuan petugas satu dengan yang lainnya, *goodwill* dari petugas *ticketing officer* ketika jumlah antrian *sales office* banyak namun sedikit *ticketing officer* yang bertugas. Hal ini tentu berdampak pada kinerja dari *sales office*.

*Organizational citizenship behavior* (OCB) adalah sebuah bentuk perilaku individu dalam sebuah organisasi. OCB menyangkut perilaku dari individu dalam sebuah organisasi. OCB merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi kewajiban kerja formal karyawan, tetapi dapat mendukung fungsi organisasi secara efektif (Robbins, 2008: 31). Berawal dari pengertian OCB yang dikatakan oleh Robbins (2008:31) bahwa OCB merupakan perilaku dari seorang individu yang ada di sebuah organisasi yang melaksanakan tugasnya melebihi dari apa yang seharusnya dikerjakan. Perilaku yang dimaksudkan sebagai OCB juga merupakan perilaku *extra-role* yang dimiliki oleh seorang individu untuk menampilkan individu terbaiknya melebihi dari apa yang seharusnya dilakukan. Perilaku *extra- role* adalah perilaku sukarela dari seorang pekerja untuk mau mengerjakan tugas diluar tanggung jawab demi kemajuan dan keuntungan organisasinya (Fitrianasari, 2013). Pada sistem pelayanan *ticketing officer* Garuda

Indonesia, perilaku *extra role* sangat dibutuhkan untuk meningkatkan pelayanan. Keluhan pelanggan tentang pelayanan dari *ticketing officer* seharusnya mampu ditutupi jika setiap karyawan memiliki perilaku *extra role*.

Perusahaan perlu mengetahui sejauhmana *knowledge sharing* dan *organizational citizen behavior* (OCB) berperan di dalam meningkatkan kinerja karyawan khususnya di industri layanan jasa penerbangan untuk mampu bersaing ditengah banyaknya persaingan dalam industri ini. Di masa krisis yang melanda seperti saat ini, banyak pihak yang menyadari adanya tuntutan untuk memiliki kemampuan dalam membuat rencana pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas (Razaka, Pangil, Zin, & Azlina, 2016)

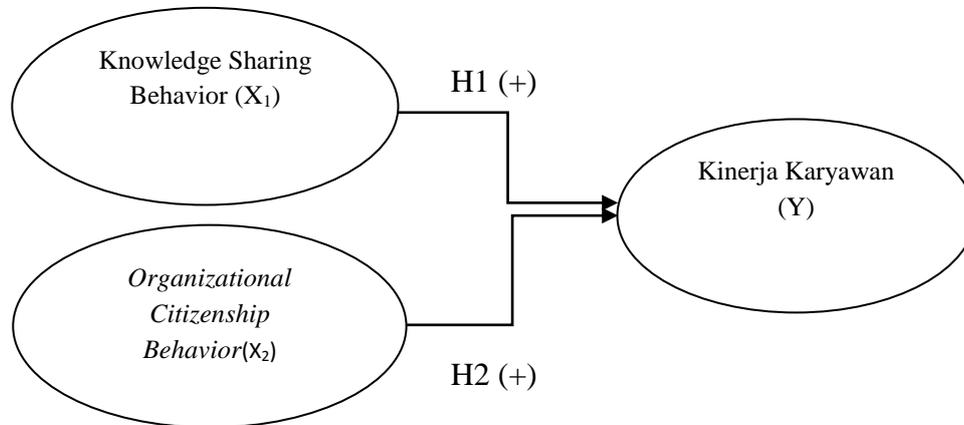
Penelitian yang dilakukan oleh Kosasih dan Budiani (2008) tentang *knowledge management* terhadap kinerja karyawan, menyatakan bahwa *Knowledge Management* secara tidak langsung mempengaruhi kinerja karyawan. Sedangkan dalam penelitian Rudiyanto (2012) yang diambil adalah bagian dari bentuk *knowledge management* yaitu *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan, sehingga memunculkan hipotesis yang dapat diteliti Penelitian yang dilakukan oleh Rudiyanto (2012) menunjukkan bahwa *knowledge sharing behavior* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan staf administrasi GULAKU Jakarta.

H<sub>1</sub> : *knowledge sharing behavior* mempengaruhi kinerja *ticketing officer* Garuda Indonesia *Branch office* Denpasar.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya oleh Chiang dan Hsieh (2012), Paillé (2012), Ticoalu (2013) menyebutkan *organizational citizenship*

*behavior* (OCB) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, berarti bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB), sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Fitriastuti (2013) menyatakan bahwa OCB berpengaruh signifikan pada kinerja karyawan Negeri Sipil Organisasi Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kutai Timur. Harwiki (2013) OCB terhadap kinerja karyawan menemukan nilai koefisien dan cukup bukti untuk menerima hipotesis bahwa OCB berpengaruh terhadap kinerja karyawan, karena koefisien positif (0,307), menunjukkan bahwa nilai yang lebih tinggi dari OCB, akan mengarah pada nilai yang lebih tinggi dari kinerja karyawan. Sedangkan Damaryanthi (2016) yang melakukan replikasi penelitian dari Fitriastuti (2013) menyatakan hal serupa. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa OCB memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai FEB Universitas Udayana. Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H<sub>2</sub>: *organizational citizenship behavior* (OCB) mempengaruhi kinerja *ticketing officer* Garuda Indonesia *Branch office* Denpasar.



**Gambar 1. Kerangka Konseptual**

Sumber:

H1: Kosasih dan Budiani (2008); Rudiyanto (2012)

H2: Chiang dan Hsieh(2012), Paillé(2012), Ticoalu(2013), Fitriastuti (2013), Darmayanthi (2016).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dari *knowledge sharing behavior* dan *organizational citizenship behavior (OCB)* terhadap kinerja *ticketing officer* Garuda Indonesia *Branch office* Denpasar, oleh karena itu penelitian ini dapat dikategorikan ke dalam penelitian asosiatif. Semua data yang digunakan di dalam penelitian ini akan diolah serta di dukung oleh teori-teori empiris yang bertujuan untuk membuktikan hipotesis dan memberikan penjelasan tentang rumusan masalah yang telah dibuat sebelumnya.

Lokasi penelitian dilakukan di PT Garuda Indonesia *Branch office* Denpasar pada departemen *ticketing officer*. Kantor pusat Garuda Indonesia *Branch office* Denpasar beralamat di Jalan Sugianyar No. 5 Denpasar, namun

dalam memaksimalkan layanannya Garuda Indonesia memiliki beberapa *sales office* layanan yaitu Sanur Arcade, Kuta Paradiso Hotel dan terminal keberangkatan Bandara I Gusti Ngurah Rai. Pemilihan lokasi penelitian ini dikarenakan ditemukan fenomena *knowledge sharing* dan *organizational citizenship behavior* (OCB) yang dilakukan pada departemen *ticketing officer* sebagai garda depan penjualan layanan jasa penerbangan. Sedangkan objek penelitiannya adalah *knowledge sharing behavior* yang terdiri atas *knowledge donating* dan *knowledge collecting*. *Organizational citizenship behavior* yang terdiri atas *altruism*, *civic virtue*, *conscientiousness*, *courtesy*, dan *sportsmanship* terhadap kinerja karyawan.

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan (Y) yang diukur dengan menggunakan tujuh indikator yaitu *quality of work* (kualitas kerja), *quantity of work* (kuantitas kerja), *knowledge of job* (pengetahuan tentang pekerjaan), *cooperation* (kerjasama), *initiative* (inisiatif), *dependability* (dapat dipercaya), dan *personal qualities* (kualitas personal). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *knowledge sharing* dan *organizational citizenship behavior* yang masing-masing diukur dengan menggunakan indikator. *Knowledge sharing* diukur menggunakan dua indikator yaitu *bringing (donating knowledge)* dan *getting (collecting knowledge)*. *Organizational citizenship behavior* diukur menggunakan lima indikator yaitu *altruism* (altruisme), *conscientiousness* (teliti), *sportsmanship* (sikap sportif), *courtesy* (kesopanan), dan *civic virtue* (moral kemasyarakatan).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif berupa jumlah pegawai di *ticketing officer* Garuda Indonesia *Branch office* Denpasar. Data kualitatif berupa struktur organisasi dan sejarah singkat Garuda Indonesia. Sedangkan, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa jawaban responden melalui penyebaran kuesioner terhadap 61 pegawai dan 6 *supervisor ticketing officer*. Wawancara dilakukan kepada 6 orang *supervisor ticketing officer* dan *sales manager*. Data sekunder berupa sejarah singkat perusahaan, data tentang jumlah pegawai serta dokumen-dokumen lain yang berkaitan dengan penulisan penelitian ini.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *ticketing officer* Garuda Indonesia *Branch office* Denpasar serta *supervisor ticketing officer* yang berjumlah 67 orang. Variabel–variabel dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert 1 – 5 dengan ketentuan Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS), Skor 4 untuk jawaban Setuju (S), Skor 3 untuk jawaban Cukup Setuju (CS), Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS), dan Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS).

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara dan kuesioner. Wawancara dilakukan dengan beberapa pegawai, *supervisor* dan *manager ticketing officer* Garuda Indonesia *Branch office* Denpasar. Sedangkan kuisisioner dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan yang telah dipersiapkan dalam bentuk daftar pernyataan secara tertulis mengenai *knowledge sharing behavior*, *organizational citizenship behavior* dan

kinerja *ticketing officer* Garuda Indonesia *Branch office* Denpasar.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda . Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel prediktor (variabel bebas) terhadap variabel terikat. Adapun bentuk umum persamaan regresi linier berganda adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan :

- Y = kinerja karyawan
- X1 = *knowledge sharing behavior*
- X2 = *organizational citizenship behavior*
- $\alpha$  = konstanta
- $\beta_1 - \beta_2$  = koefisien regresi dari X1-X2
- e = error.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Karakteristik dari responden yang merupakan *ticketing officer* dari Garuda Indonesia *Branch office* Denpasar dapat dilihat dalam beberapa kategori sesuai dengan kategorisasi dari peneliti. Pada Tabel 1 56,8 persen, responden *ticketing officer* berjenis kelamin perempuan dan 43,2 persen, laki-laki. *Ticketing officer* Garuda Indonesia *branch office* Denpasar didominasi oleh *ticketing officer* perempuan karena perempuan lebih memiliki daya tarik dan lebih teliti.

Jika dilihat berdasarkan usia, sebesar 43,3 Persen, *ticketing officer* Garuda Indonesia *branch office* Denpasar berusia antara 25-34 tahun, kemudian 26,8 Persen, berusia antara 17-24 tahun, sebesar 20,9 Persen, berusia 35-44 tahun dan hanya 9 Persen yang berusia 45-54 tahun. Berdasarkan atas hal tersebut, *ticketing officer* Garuda Indonesia *branch office* Denpasar lebih didominasi pekerja-pekerja

dengan usia kerja produktif. Sebagai *ticketing officer* Garuda Indonesia memiliki standar penampilan. Minimnya jumlah pekerja dengan usia diatas 45 tahun disebabkan *ticketing officer* tersebut telah mendapatkan mutasi atau promosi ke bagian lainnya. Artinya masa kerja berhubungan dengan pengalaman kerja. Jika ditelaah berdasarkan atas masa kerja, *ticketing officer* Garuda Indonesia *branch office* Denpasar didominasi oleh pekerja yang memiliki masa kerja 6-10 tahun yaitu sebesar 40,4 persen, diikuti oleh pekerja dengan masa kerja 1-5 tahun yaitu sebesar 31,3 persen, pekerja yang telah bekerja selama 10 tahun sejumlah 14,9 persen, dan pekerja dengan masa kerja kurang dari 1 tahun sejumlah 13,4 persen.

**Tabel 1.**  
**Karakteristik Responden**

No	Karakteristik Responden	Keterangan	Jumlah	Persentase %
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	29	43,2
		Perempuan	38	56,8
	Jumlah		67	100
2	Usia	17-24 tahun	18	26,8
		25-34 tahun	29	43,3
		35-44 tahun	14	20,9
		45-54 tahun	6	9,0
	Jumlah		67	100
3	Masa Kerja	Kurang dari 1 tahun	9	13,4
		1-5 tahun	21	31,3
		6-10 tahun	27	40,4
		Lebih dari 10 tahun	10	14,9
	Jumlah		67	100

Sumber: Data Primer (diolah, 2017)

### Hasil Uji Validitas

Sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau  $r = 0,3$ . Jadi

kalau korelasi antara butir skor dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. Berikut adalah hasil uji validitas dari penelitian ini.

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji Validitas**

No.	Variabel	Koefisien Korelasi	Item Pernyataan	Keterangan
1	X1	0.831	X <sub>1.2</sub>	Valid
		0.771	X <sub>1.3</sub>	Valid
		0.752	X <sub>1.4</sub>	Valid
		0.593	X <sub>1.5</sub>	Valid
2	X2	0.399	X <sub>1.6</sub>	Valid
		0.758	X <sub>1.5</sub>	Valid
		0.845	X <sub>2.2</sub>	Valid
		0.506	X <sub>2.3</sub>	Valid
		0.420	X <sub>2.4</sub>	Valid
		0.459	X <sub>2.5</sub>	Valid
3	Y	0.545	X <sub>3.1</sub>	Valid
		0.409	X <sub>3.2</sub>	Valid
		0.706	X <sub>3.3</sub>	Valid
		0.898	X <sub>3.4</sub>	Valid

*Sumber:* Data Primer diolah, 2017

Pada Tabel 2 diketahui nilai korelasi setiap instrumen penelitian lebih besar dari 0,3 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah valid dan dapat dipakai untuk melakukan pengumpulan data penelitian.

### Hasil Uji Reliabilitas

Uji reabilitas bertujuan untuk mencari tahu sejauh mana konsistensi alat ukur yang digunakan, sehingga bila alat ukur tersebut digunakan kembali untuk meneliti obyek yang sama dan dengan teknik yang sama pula walaupun waktunya

berbeda, maka hasil yang akan diperoleh adalah sama. Nilai suatu instrumen dikatakan reliabel bila nilai *Alpha Cronbach*  $\geq 0,7$ . Hasil uji reliabilitas penelitian dapat dilihat dalam Tabel 3 berikut.

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	<i>Knowledge Sharing Behavior</i> ( $X_1$ )	0,880	Reliabel
2	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> ( $X_2$ )	0,880	Reliabel
3	Kinerja Karyawan (Y)	0,880	Reliabel

*Sumber:* Data Primer diolah, 2017

Dalam uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh instrumen di atas adalah reliabel karena memiliki nilai *r alpha* hitung lebih besar dari 0,70 sehingga kuisioner dalam penelitian ini layak dipakai untuk mengumpulkan data dalam pengujian hipotesis.

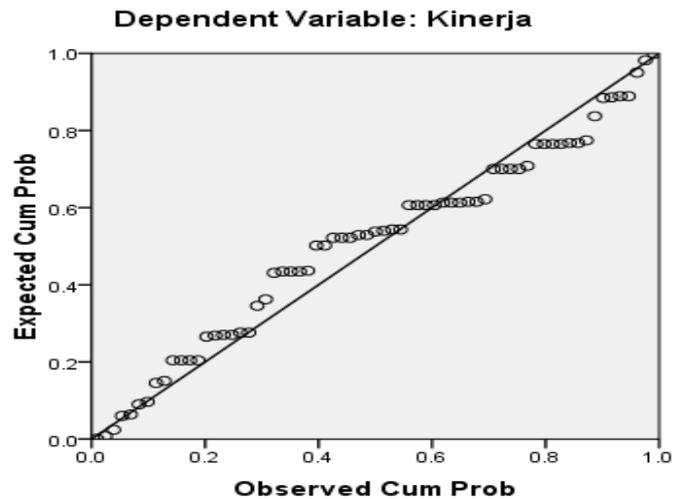
Model regresi dikatakan model yang baik apabila dalam model tersebut bebas dari asumsi klasik. Suatu model regresi linear berganda secara teoritis akan menghasilkan nilai parameter penduga yang tepat bila memenuhi persyaratan asumsi klasik regresi, yaitu: uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

### **Hasil Uji Normalitas**

Uji normalitas dapat dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan *Kolmogrov-Smirnov*. Data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila *Asimp.sig* (2-tailed)  $>$  level of significant ( $\alpha = 0,05$ ) dan tidak berdistribusi normal apabila nilai *Asimp.sig* (2-tailed)  $<$  level of significant ( $\alpha = 0,05$ ). Berdasarkan sebaran plot

yang mengikuti model regresi pada Gambar 2 maka dinyatakan bahwa kriteria uji normalitas terpenuhi dan data tersebut dikatakan berdistribusi normal.

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



**Gambar 2.**  
**Hasil Uji Normalitas**

### **Hasil Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebasnya atau bebas dari gejala multikolinear. Berdasarkan aturan *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance*, apabila VIF melebihi angka 10 atau *tolerance* kurang dari 0,10 maka dinyatakan terjadi gejala multikolinearitas. Sebaliknya apabila nilai VIF kurang dari 10 atau *tolerance* lebih dari 0,10 maka dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

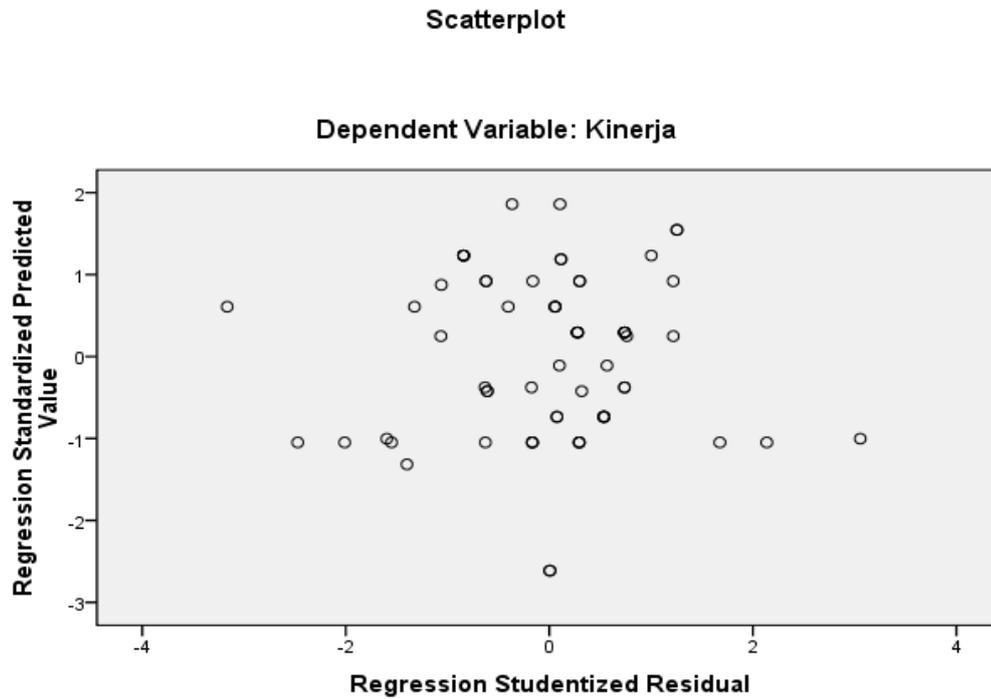
Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
<i>Knowledge Sharing Behavior</i> (X <sub>1</sub> )	0.893	1.120
<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> (X <sub>2</sub> )	0.893	1.120

Sumber: Data Primer diolah, 2017

Hasil pengujian *tolerance* menunjukkan seluruh variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 (10%). Hasil perhitungan VIF juga menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki nilai VIF kurang dari 10. Oleh karena itu, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi tersebut.

#### **Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Metode *glejser* dilakukan dengan meregresikan variabel bebas terhadap absolut residual. Hasil uji heteroskedastisitas ditunjukkan dalam Gambar 3. berikut. Berdasarkan sebaran plot yang mengikuti scatterplot acak dan tidak terlihat pola tertentu maka dinyatakan bahwa kriteria uji heteroskedastisitas terpenuhi maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tersebut tidak terdapat heteroskedastisitas.



**Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

### Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model analisis regresi linear berganda digunakan untuk mendapat koefisien regresi yang akan menentukan apakah hipotesis yang dibuat akan diterima atau ditolak. Adapun hasil analisis regresi dengan program *Statistical Package of Social Science (SPSS) for Windows* dapat dilihat pada Tabel 5 berikut.

**Tabel 5.**  
**Hasil Uji Regresi Berganda**

<b>Model</b>	<b>B</b>	<b>Std. Error</b>	<b>Beta</b>	<b>T</b>	<b>Sig.</b>
1 (Constant)	29.708	4.597		6.463	.000
KSH	1.019	.319	.347	3.195	.002
OCB	-.475	.145	-.356	-3.278	.002

*Sumber:* Data diolah 2017

Berdasarkan Tabel 5. dapat ditulis persamaan regresi linear berganda sebagai berikut.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \varepsilon \dots\dots\dots (2)$$

$$Y = 29,708 + 1,019 * X_1 - 0,475 * X_2 + \varepsilon$$

Konstanta (a) sebesar 29,708 mempunyai arti apabila *knowledge sharing behavior*, *organizational citizenship behavior*, sama dengan nol, maka kinerja *ticketing officer* Garuda Indonesia bernilai positif sebesar 29,708. Koefisien regresi *knowledge sharing behavior* sebesar 1,019 mempunyai arti setiap kenaikan rasio *knowledge sharing behavior* sebesar 1 satuan akan berpengaruh positif terhadap kinerja *ticketing officer* Garuda Indonesia bernilai positif sebesar 1,019 satuan. Koefisien regresi *organizational citizenship behavior* sebesar 0,475 mempunyai arti setiap kenaikan rasio kompatibilitas sebesar 1 satuan akan berpengaruh positif terhadap kinerja *ticketing officer* Garuda Indonesia bernilai negative sebesar 0,475 satuan.

### **Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu,  $0 < R^2 < 1$ . Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat.

**Tabel 6.**  
**Koefisien Determinasi**

<b>Model</b>	<b>R</b>	<b>R Square</b>	<b>Adjusted R Square</b>	<b>Std. Error of the Estimate</b>
1	.572 <sup>a</sup>	.327	.306	2.21062

*Sumber:* Data diolah 2017

Dari Tabel 6 di atas dapat diketahui bahwa hasil koefisien korelasi yang diperoleh adalah 0,572. Maka diperoleh data  $R^2$  adalah 0,327. Koefisien determinasi dihitung dengan cara mengkuadratkan hasil korelasi kemudian dikalikan dengan 100%. Maka nilai koefisien determinasi diperoleh  $0,327 \times 100\%$ , sebesar 32,7%. Berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya adalah sebesar 32,7%. Berarti terdapat 67,3% varians variabel terikat yang dijelaskan oleh faktor lain.

#### **Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)**

Uji F merupakan pengujian yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu variabel keuntungan relatif, variabel kompabilitas, variabel kompleksitas, variabel triabilitas dan variabel observabilitas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat yaitu sikap pelajar. Menurut (Sugiyono, 2009:257) rumus pengujian adalah:

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)} \dots\dots\dots(3)$$

$R^2$  = Koefisien determinasi

$k$  = Jumlah variabel independen

$n$  = Jumlah data atau kasus

Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima atau  $H_1$  ditolak. Sementara apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima. Nilai  $F_{tabel}$  diperoleh dengan tingkat signifikansi 5 persen ( $\alpha=0,05$ ) dan degree of freedom ( $df = (n-k-1)$ ).

**Tabel 7.**  
**Hasil Uji F**

Variabel	F hitung	F tabel	Keputusan	Sig. Hitung	Sig. Penelitian	Keputusan
X dan Y	15,563	3,140	$H_0$ ditolak	0,00	0,05	$H_0$ ditolak

Sumber: Data diolah 2017

Dari Tabel 7 di atas dapat diketahui bahwa menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} = 15,563$  sedangkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,140. Maka dari itu  $F_{hitung}$  besar  $F_{tabel}$  dan memiliki tingkat signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa *knowledge sharing behavior* dan *organizational citizenship behavior* memiliki pengaruh yang signifikan secara bersamaan pada kinerja *ticketing officer* Garuda Indonesia *Branch Office* Denpasar.

### Hasil Uji T

Uji parsial (uji-t) digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan adalah apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima atau  $H_1$  ditolak. Sementara apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima. Nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dengan tingkat signifikansi 5 persen ( $\alpha=0,05$ ) dan degree of freedom ( $df = (n-k-1)$ ).

Tabel 8 menunjukkan hasil perhitungan uji-t dengan menggunakan SPSS.

**Tabel 8. Hasil Uji t**

Variabel	t hitung	Sig.
<i>Knowledge Sharing Behavior</i>	3.195	0.002
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	-3.278	0.002

Sumber: Data Primer diolah, 2017

### **Pengaruh *Knowledge Sharing Behavior* ( $X_1$ ) Terhadap Kinerja *Ticketing officer Garuda Indonesia* (Y)**

Berdasarkan Tabel 8 dapat diketahui bahwa hasil uji parsial atau uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 3,195 dan nilai t tabel sebesar 1,997 sehingga  $H_1$  diterima. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,002 atau lebih kecil dibanding 0,050 sehingga  $H_1$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh *knowledge sharing behavior* ( $X_1$ ) terhadap kinerja *ticketing officer Garuda Indonesia* (Y).

### **Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* ( $X_2$ ) Terhadap Kinerja *Ticketing officer Garuda Indonesia* (Y)**

Berdasarkan Tabel 8 dapat diketahui bahwa hasil uji parsial atau bahwa hasil uji parsial atau uji t diperoleh nilai t hitung sebesar -3,278 dan nilai t tabel sebesar 1,997 sehingga  $H_2$  diterima. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,002 atau lebih kecil dibanding 0,050 sehingga  $H_2$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh *organizational citizenship behavior* ( $X_2$ ) terhadap kinerja *ticketing officer Garuda Indonesia* (Y).

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial variabel *knowledge sharing*

*behavior* terhadap kinerja *ticketing officer* Garuda Indonesia *Branch office* Denpasar dan terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial variabel *organisational citizenship behavior (OCB)* terhadap kinerja *ticketing officer* Garuda Indonesia *Branch office* Denpasar. Sementara itu, saran yang dapat diberikan adalah berbagi ilmu dari rekan kerja memiliki peran yang penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Saran diberikan kepada perusahaan untuk melakukan pertemuan baik formal maupun informal dalam kelompok-kelompok kecil secara reguler untuk berbagi pengalaman, informasi serta pengetahuan. *Organizational citizenship behavior (OCB)* turut memberikan peran yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. OCB merupakan kontribusi individu yang mendalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan diapresiasi oleh perolehan kinerja tugas. Bagi perusahaan, untuk meningkatkan OCB dalam diri karyawan penting kiranya memberikan penghargaan terhadap karyawan sehingga karyawan semakin terbiasa untuk berperilaku di luar tanggung jawab dan kewajibannya, sehingga ke depannya dapat memberikan nilai tambah terhadap perusahaan. Dalam penelitian yang meneliti *knowledge sharing behavior* dan *organizational citizenship behavior* dapat dilihat bahwa keduanya memiliki peranan penting bagi kinerja karyawan. Untuk meningkatkan kinerja perusahaan sebagai organisasi hendaknya terus memanfaatkan hal-hal kecil yang bermula dari perilaku inisiatif ini menjadi kebiasaan sehingga berdampak bagi perusahaan.

#### **DAFTAR RUJUKAN**

Aguinis, H. (2009). *Performance Management* Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.

- Ahdiyana, Marita. (2011). Dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Kinerja Organisasi. *Journal of Applied Psychology* 8 (2), pp: 1-10.
- Ahmad Sowana Wahud dan Tanzin Khan. (2016). “Does Motivation Lead to Organizational Citizenship Behavior A Theoretical Review”. *Global Journal of Management and Business Research*, 16 (7), pp: 43-49.
- Alavi, M.,. Leidner, D. E. (2001). Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems. *Conceptual Foundation And Research Issues MIS Quarterly* 25 , 107-136.
- Beerli, Alfred et. Al., *Knowledge Management and Networked Environment; Leveraging Intellectual Capital in Virtual Business Communities*, (New York:Amazon), 2003.
- Bhatt, G. Dilip. (2000). Knowledge Management in Organisations: Examining The Interaction Between Technologies, Techniques and People. *Journal of Knowledge Management* 5 , 68-75.
- Chamariyah, Achmad Sudiro, Noermijati, TRofiaty. 2015. The Effect of Transformasional Leadership of Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Emploeyes’ Performance (Study Case to PT. PLN (Persero) Pamekasan Area). *International Journal of Business and Behavioral Sciences*; Vol. 5, No. 4.
- Chiang, C. F. Hsieh, T. S. 2012. The Impacts Of Perceived Organizational Support And Psychological Empowerment On The Job Performance: The Mediating Effects Of Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 31 (1), pp: 180-190
- Chowdhury, S. (2005). The role of affect- and cognition-based trust in complex knowledge sharing. *Journal of Managerial Issues*, 17(3): 310–326.
- Dharma, S. 2010. Manajemen Kinerja. Yogyakarta: *Pustaka Pelajar*
- Fatwan, S., 2006. Knowledge Management, warna cerah dunia bisnis Indonesia. *SWA*, 4, (22), p. 53.
- Fitriastuti, Triana. 2013. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4 (2), h: 103-114
- Harwiki, Wiwiek. 2013. The Influence of Servant Leadership on Organization Culture Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior

and Employees Performance (Study of Outstanding Cooperatives in East Java Province, Indonesia). *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 5 (12), h: 876-885.

Kosasih, Natalia. Pengaruh knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasus Departemen Fron Office Surabaya Plaza Hotel. (2008). *Jurnal Manajemen Perhotelan* 3.2. 80-88

Paillé, Pascal. 2012. Organizational citizenship behaviour and employee retention: how important are turnover cognitions?. *The International Journal of Human Resource Management*,1 (23).

Pasaribu, Manerep. 2009. Knowledge Sharing Meningkatkan Kinerja Layanan Perusahaan, Studi Kasus: Best Practices Sharing di PLN, Jakarta. *PT Elex Media Komputindo Kompas Gramedia*.

Plessis, du Marina. *The Impact of Organizational Culture on Knowledge Management*. Oxford: Chandos Publishing., 2006.30-93

PS, A. A., & Dewi, A. A. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Pegawai Feb. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No. 2, 790-820.

Purba, D. E. Seniati, A. N. C. (2004). Pengaruh kepribadian dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior. *Makara, Sosial Humaniora*, 8 (3), 105-111.

Ratnaningsih, 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Jurnal Media Mahardika*. Vol. 11 No.2, pp. 113-138.

Razaka, N. A., Pangil, F., Zin, M. L., & Azlina, N. (2016). Theories of Knowledge Sharing Behavior in Business Strategy. *Procedia Economics and Finance* 37, 545 – 553.

Rivai, B.M. (2005). Performance Appraisal. Jakarta: *PT Raja Grafindo Persada*.

Robbins, S.P., and Judge, T.A, 2008. *Perilaku Organisasi*, Edisi Keduabelas, Jakarta: Salemba Empat.

Rudiyanto, Hendri. 2012. Knowledge Sharing Behavior Staf Administrasi PT Guna Layan Kuasa (GULAKU) Kantor Pusat Jakarta. Jakarta: *Skripsi Universitas Indonesia*

Sasanti, Ningky Munir. Penerapan Manajemen Pengetahuan di Perusahaan di Indonesia. *Jurnal Manajemen*, (2000) 1-13.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

- Suparta., Jananda., Utama. 2013. Pengaruh Moral Karyawan dan Komitmen Organisasional terhadap OCB dan Kinerja Individual Karyawan (studi pada Rama Beach Resort & Villas). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 2 (11), pp: 43-45.
- Ticoalu, Linda Kartini. 2013. Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Komitmen Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal EMBA*, 1 (4), h: 782-790
- Waspodo, Agung AWS dan Lussy Minadianti. 2012. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan pada PT. Trubus Swadaya Depok. *Jurnal Riset manajemen Sains Indonesia*. Vol. 3(1), pp: 115-118