

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan temuan dalam penelitian Pengaruh *IT Infrastructure* (ITI) dan Sikap *Altruism* Terhadap *Knowledge Sharing Intention* (KSI) diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Analisis Deskriptif diperoleh temuan pada variabel *IT Infrastructure* (ITI), dimensi yang memiliki nilai tertinggi adalah *database* (ITI4) yakni dengan nilai 3,75. Dari nilai ini, dapat disimpulkan bahwa perusahaan X memiliki pengelolaan data yang sangat baik. Hal ini dikarenakan *database* masing-masing divisi dapat diakses oleh setiap divisi. Sehingga untuk keperluan data akses dan *transfer* masing-masing divisi berjalan dengan baik untuk prosesnya. Sedangkan untuk nilai terendah pada variabel *IT Infrastructure* (ITI) adalah pada dimensi *support staff* (ITI6) yakni dengan nilai 3,08. Dari nilai ini, dapat disimpulkan bahwa pada Cafe X *support staff* yang dimiliki masih sedikit, terlebih dapat dilihat pada ITI6.2 dimana perusahaan kurang memberikan perhatian khusus untuk jumlah karyawan yang bertugas berkaitan dengan kegiatan *handle* aktivitas perusahaan menggunakan platform media sosial Cafe X. Berdasarkan Analisis Deskriptif pada variabel Sikap *Altruisme*, dimensi *altruisme via social media*

(ALT1) memiliki nilai sebesar 3,72. Dari nilai tersebut indikator yang mendapat nilai tertinggi adalah ALT1.4 dengan nilai 4,07 yang dapat disimpulkan bahwa mayoritas karyawan di perusahaan merasa senang untuk berbagi pengetahuan melalui media sosial. Berdasarkan analisis deskriptif pada variabel *Knowledge Sharing Intention* (KSI) didapat hasil untuk dimensi jenis data (KSI1) memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 3,56, dan dimensi *kedekatan* (KSI2) memiliki nilai rata-rata terbesar sebesar 3,76 yang dapat disimpulkan bahwa para karyawan di Cafe X telah membagikan setiap metode, pengetahuan, cara dan keahlian yang dimiliki satu sama lain sehingga *knowledge sharing* terjadi dengan baik.

2. Berdasarkan pada hasil olah data melalui uji parsial (Uji t) diperoleh hasil bahwa masing-masing variabel *IT Infrastructure* (ITI) dan Sikap *Altruism* memiliki pengaruh yang signifikan dan secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel Y, *Knowledge Sharing Intention* (KSI) yakni X_1 , *IT Infrastructure* (ITI) memiliki signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$, dan nilai t hitung sebesar $5.557 > t\text{-tabel } 2.05$. Variabel X_2 , Sikap *Altruism* mempunyai nilai signifikansi sebesar $0.037 < 0.05$, dan nilai t-hitung sebesar $2.20 > t\text{-tabel } 2.05$.
3. Pada uji koefisien determinasi (R^2) yang telah dilakukan oleh penulis pada Cafe X, pengaruh yang diberikan oleh variabel *IT*

Infrastructure (ITI) dan Sikap *Altruism* terhadap *Knowledge Sharing Intention* (KSI) adalah 64,8%. Sedangkan 35,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini. Dan angka 64.8% menunjukkan bahwa pengaruh *IT Infrastructure* (ITI) dan Sikap *Altruism* dari karyawan Cafe X memiliki efektifitas sebesar 64.8% bagi *Knowledge Sharing Intention* (KSI) dalam perusahaan.

4.2 Rekomendasi dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan yang diperoleh dari penelitian pengaruh *IT Infrastructure* (ITI) dan Sikap *Altruism* terhadap *Knowledge Sharing Intention* (KSI), maka ada beberapa saran/rekomendasi yang harus dilakukan oleh Cafe X, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Mengenai dimensi *network*, Cafe X perlu mengeluarkan biaya lebih untuk meningkatkan kualitas jaringan *WIFI* yang ada di Cafe X dengan menambah jumlah router yang ada dan meningkatkan kecepatan transfer data internet dengan kecepatan internet yang disesuaikan dengan kebutuhan unit bisnis dari Cafe X, sehingga akses internet yang diperlukan para karyawan berkaitan dengan aktivitas *Knowledge Sharing* dan menjaga kualitas daya saing perusahaan bisa berjalan dengan maksimal serta kecepatan jaringan yang baik akan membuat pelanggan yang datang ke Cafe X dapat merasa puas dengan kualitas yang diberikan dan meningkatkan *value* perusahaan.

2. Mengenai dimensi *database*, Cafe X harus memiliki kebijakan terkait hal akses data, terutama akses data ke arah data yang seharusnya tidak diperkenankan untuk diketahui beberapa divisi dalam Cafe X (contohnya seperti data harga, resep, keuangan, dan data penting lainnya). Hal yang dapat dilakukan oleh Cafe X adalah dengan menerapkan pembatasan akses data dengan menggunakan aplikasi khusus yang menghandle kasus tersebut, sehingga hanya yang berkepentingan dengan data tersebut yang dapat mengaksesnya, agar dapat meminimalisir terjadinya penyalahgunaan akses data tersebut untuk keperluan/kepentingan pihak yang salah.
3. Mengenai *Support Staff*, Cafe X perlu memaksimalkan karyawan yang ada terutama yang *work from home*/WFH untuk dapat berperan sebagai support staff pada *jobdesc* pemasaran produk menggunakan platform media sosial dengan cara saling *knowledge sharing* berkaitan dengan *social media knowledge*, sehingga dengan adanya pemanfaatan tersebut Cafe X dapat meningkatkan *knowledge* dari para karyawan juga memberikan *value* yang baik bagi perusahaan serta tetap menjaga *profit* dan penjualan perusahaan di tengah pandemic saat ini.
4. Mengenai dimensi *Altruism via social media*, hal yang dapat diterapkan Cafe X adalah melakukan diskusi selama 30 menit saja untuk mengevaluasi kinerja perhari, dan melakukan diskusi

perminggu di waktu yang telah ditentukan bersama dengan durasi yang lebih fleksibel dan efisien.

5. Berdasarkan pada hasil uji koefisien determinasi parsial, Cafe X harus memberikan perhatian lebih kepada komponen variabel *IT Infrastructure* (ITI) yang memiliki pengaruh lebih besar terhadap *Knowledge Sharing Intention* (KSI) dibandingkan dengan komponen Sikap *Altruism*.

4.3 Implikasi

Berdasarkan pada hasil analisis deskriptif dan wawancara diketahui bahwa Cafe X dalam hal dimensi *network*, kecepatan jaringan internet dalam Cafe untuk mengakses data kurang memadai. Hal ini disebabkan oleh jumlah perangkat router yang ada di Cafe X hanya 1 buah, sehingga berdampak pada kegiatan operasional Cafe X terutama bagian kasir yang membutuhkan waktu lama untuk mencetak dan menginput struk penjualan. Hal ini juga berdampak bagi kenyamanan dan kepuasan pelanggan yang datang ke Cafe X ketika menggunakan WIFI mereka membutuhkan waktu yang lama untuk mengerjakan keperluan mereka bila menggunakan akses internet di Cafe X. Hal tersebut dapat dilihat dari rendahnya nilai-rata-rata Dimensi *Network* (ITI 2.2). Untuk dimensi yang berkaitan dengan *database*, akses data yang terjadi di perusahaan X sebenarnya telah berjalan dengan baik, terlihat dari kemudahan akses data-data bagi para karyawan yang bekerja di Cafe X untuk mengakses secara instan untuk keperluan masing-masing divisi. Tetapi kemudahan akses data yang terjadi bisa menjadi boomerang bagi perusahaan.

Data-data yang dimasukkan oleh satu divisi dapat diakses secara instan oleh bagian lain tanpa adanya batasan yang jelas merupakan hal yang tidak sepenuhnya benar, karena bisa terjadi hal seperti data yang seharusnya tidak boleh diketahui oleh bagian tertentu menjadi mudah untuk mengaksesnya, sehingga kerahasiaan data dan penyalahgunaan data untuk keperluan pribadi di Cafe X bisa saja terjadi dikemudian hari. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata (ITI 4.1) yang memiliki nilai rata-rata terbesar pada dimensi database (ITI 4.1). Cafe X juga mengalami kekurangan karyawan yang dapat *handle* kegiatan usaha Cafe yang berkaitan dengan pengaplikasian IT (Staff yang *handle* aktivitas Cafe menggunakan platform media sosial Cafe X), yang terjadi akibat adanya pandemic Covid 19 yang memaksa perusahaan untuk membatasi penjualan secara *offline* dan beralih menerapkan penjualan dengan secara *online* dengan menggunakan Instagram, dan whatsapp. Tetapi hal ini mengalami kendala karena karyawan yang mampu untuk *handle* masalah penjualan secara *online* masih mengalami kekurangan, sehingga pemasaran produk di Cafe X dengan menggunakan platform aplikasi media sosial belum berjalan dengan maksimal. Tidak adanya karyawan yang dapat *handle* permasalahan ini akan memberikan dampak penurunan pendapatan bagi perusahaan dan menyebabkan kerugian yang cukup signifikan bagi keberlangsungan perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari rendahnya rata-rata nilai dimensi *Support Staff* (ITI 6.1).

Sedangkan, pada dimensi *altruism via social media* yang terjadi dalam Cafe X sudah berjalan dengan baik, rata-rata karyawan Cafe X memiliki

keinginan untuk bisa *knowledge sharing* dengan memanfaatkan media sosial, Tetapi berdasarkan hasil wawancara, rata-rata para karyawan kurang begitu antusias dengan berdiskusi secara online untuk waktu yang lama, hal ini disebabkan adanya rasa bosan, dan jenuh untuk berdiskusi secara intense berkaitan dengan pekerjaan. Metode yang diterapkan di Cafe X adalah mereka berdiskusi hamper setiap hari dengan waktu 1 jam lebih yang membuat para karyawan jenuh. Hal ini bisa berpengaruh pada *knowledge sharing* yang ada di Café X karena akan menghambat proses *transfer knowledge* untuk keperluan bisnis seperti operasional penjualan, mekanisme penginputan data-data, serta sebagai *development* dan evaluasi karyawan sendiri untuk jangka waktu saat ini (jangka pendek) dan perusahaan (jangka panjang).

Pada dimensi Knowledge Sharing Intention (KSI) di Cafe X secara dimensi *jenis knowledge* yang mereka bagikan satu sama lain di dalam Cafe sudah sangat baik hal tersebut dapat terlihat dari intention karyawan untuk mau membagikan laporan pekerjaan, pengalaman kerja yang mereka miliki, dan memberikan dokumen pekerjaan pada karyawan lainnya. Hal terssebut memberikan dampak positif pada proses *knowledge sharing* antar karyawan sehingga pengetahuan dalam bisnis semakin meningkat dan berpengaruh kepada operasional perusahaan yang akan semakin baik. Begitu pula dengan dimensi kedekatan, dimana para karyawan Cafe X tidak mempunyai rasa egois dan mau saling *knowledge sharing* dengan siapa pun yang ada di dalam perusahaan tanpa terkecuali meskipun berbeda divisi sekali pun. Dampak

yang akan terjadi adalah kemampuan setiap karyawan akan semakin meningkat dan bertambah ilmu yang mereka peroleh dari proses knowledge sharing ini, sehingga akan menumbuhkan kemampuan baru bagi para karyawan dan membuat Cafe X mempunyai competitive advantage dibandingkan Cafe sejenis lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Ladjamudin. (2013). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Abualoush, S. H., Obeidat, A. M., Tarhini, A., Masa'deh, R., & Al-Badi, A. (2018). The role of employees' empowerment as an intermediary variable between knowledge management and information systems on employees' performance. *In VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems (Vol. 48, Issue 2, pp. 217–237)*.
- Ahmed, Y. A., Ahmad, M. N., Ahmad, N., & Zakaria, N. H. (2018). Social media for knowledge-sharing: A systematic literature review. *Telematics and Informatics, doi: <https://doi.org/10.1016/j.tele>*.
- Al-Alawi, Ismail, A., Al-Marzooqi, N. Y., & Mohammed, Y. F. (2007). Organizational culture and knowledge sharing: critical success factors. *Journal of knowledge management* .
- Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues. *MIS quarterly*, 107-136.
- Al-Busaidi, K. A., & Olfman, L. (2017). Knowledge sharing through inter-organizational knowledge sharing systems. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems (Vol. 47 No. 1, pp. 110-136)*.

- Alfari, S. (2018, April 19). *Mengenal Wawancara dan Etikanya*. Retrieved from Ruangguru: <https://www.ruangguru.com/blog/mengenal-wawancara-dan-etikanya>
- Ali, N., Whiddett, D., Tretiakov, A., & Hunter, I. (2012). The use of information technologies for knowledge sharing by secondary healthcare organisations in New Zealand. *International Journal of Medical Informatics* 81, 500-506.
- Arikunto, S. (2016). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan (Edisi 2)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Bock, G. W., & Kim, Y.-G. (2002). Breaking the myths of rewards: An exploratory study of attitudes about knowledge sharing. *Information Resources Management Journal (IRMJ)* 15.2, 14-21.
- Bock, G.-W., Zmud, R. W., Kim, Y.-G., & Lee, J.-N. (2005). Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate. *MIS quarterly*, 87-111.
- Bossu, C., & Brown, N. (2019). *Professional and Support Staff in Higher Education: An Introduction*. Singapore: Springer.
- Casimir, G., Ng, Y. N., & Cheng, C. L. (2012). Using IT to share knowledge and the TRA. *Journal of Knowledge Management (Vol. 16 No. 3, pp. 461-479)*.
- Damayanti, A. (2020, Juni 19). *6 Perubahan Dunia Kerja dan Teknologi di Tengah Corona*. Retrieved from detikFinance: <https://finance.detik.com/berita->

ekonomi-bisnis/d-5059998/6-perubahan-dunia-kerja-dan-teknologi-di-tengah-corona/1

Darudiato, S., & Setiawan, K. (2013). Knowledge Management: Konsep dan Metodologi. *Ultima InfoSys: Jurnal Ilmu Sistem Informasi*, 4(1), 11-17.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). "The" what" and" why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior." *Psychological inquiry* 11.4 , 227-268.

Ding, G., Liu, H., Huang, Q., & Gu, J. (2017). Moderating effects of guanxi and face on the relationship between psychological motivation and knowledge-sharing in China. *JOURNAL OF KNOWLEDGE MANAGEMENT (VOL. 21 NO. 5)*, 1079.

Dong, T.-P., Hung, C.-L., & Cheng, & N.-C. (2016). Enhancing knowledge sharing intention through the satisfactory context of continual service of knowledge management systems. *Information Technology & People, Volume 29 Issue 4*, 39, 88.

Fehr, E., & Gächter, S. (2000). "Fairness and retaliation: The economics of reciprocity." *Journal of economic perspectives* 14.3, 159-181.

Gaál, Z., Szabó, L., Obermayer, N. D., & Csepregi, A. (2015). Exploring the Role of Social Media in Knowledge Sharing. *The Electronic Journal of Knowledge Management Volume 13 Issue 3*, pp185-197.

- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hajli, M. N., & Lin, X. (2014). Developing Tourism Education Through Social Media, *Tourism Planning & Development*, 11:4, 405-414, <https://doi.org/10.1080/21568316.2014.883426>.
- Hardani, Andriani, H., & Sukmana, D. J. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Hasil Pengolahan Penulis dalam SPSS. (2021).
- He, W., & Wei, K.-K. (2009). What drives continued knowledge sharing? An investigation of knowledge-contribution and-seeking beliefs. *Decision support systems* 46.4, 826-838.
- Hein, d. V., Dijkstra, M., & Kuhlman, P. (1988). Self-efficacy: the third factor besides attitude and subjective norm as a predictor of behavioural intentions. *Health education research* 3.3, 273-282.
- Hsu, C.-L., & Lin, J. C.-C. (2008). Acceptance of blog usage: The roles of technology acceptance, social influence and knowledge sharing motivation. *Information & management*, 45(1), 65-74.
- Hung, Shin-Yuan, Durcikova, A., Lai, H.-M., & Lin, W.-M. (2011). The influence of intrinsic and extrinsic motivation on individuals' knowledge sharing behavior. *International journal of human-computer studies* 69, no (6), 415-427.

- Jabbouri, N. I., Siron, R., Zahari, I. B., & Khalid, & M. (2016). Impact of information technology infrastructure on innovation performance: An empirical study on private universities in Iraq. *Procedia Economics and Finance*, 39, 861-869.
- Jalili, Y. A., & Salempour, F. (2019). Group organizational citizenship behavior and knowledge sharing: The moderating role of workgroup emotional climate. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*.
- Janz, B. D., & Prasarnphanich, P. (2003). Understanding the antecedents of effective knowledge management: The importance of a knowledge-centered culture. *Decision sciences* 34.2, 351-384.
- Jenkins, M. (2021). *Altruism in the Workplace*. Expert Humans: Critical Leadership Skills for a Disrupted World. DOI: <https://doi.org/10.1108/978-1-80071-260-720211009>.
- Kollock, P. (1999). "The economies of online cooperation: Gifts and public goods in cyberspace.". *Communities in cyberspace*, 239.
- Kornarius, Y. P., Gunawan, A., Caroline, A., & Harnadi, A. (2020). Knowledge-Based Training System In The New Normal. *Proceedings of the 8th International Seminar & Conference On Learning Organisation*, 307-316.
- Kucharska, W., & Erickson, G. S. (2019). The influence of IT-competency dimensions on job satisfaction, knowledge sharing and performance across

- industries. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 39, 88.
- Kumaraswamy, K. S., & Chitale, C. (2012). Collaborative knowledge sharing strategy to enhance organizational learning. *Journal of Management Development (Vol. 31 No. 3)*.
- Kurniali, S. (2011). PERAN MEDIA SOSIAL DI INTERNET PADA PENERAPAN PROSES KNOWLEDGE MANAGEMENT . *ComTech (Vol.2 No. 1)*, 170-171.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2017). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm, Global Edition*. Pearson Higher Ed.
- Lin, H.-F. (2007). Knowledge sharing and firm innovation capability: an empirical study. *International Journal of manpower*.
- Listiyono, H. (2008). Fungsi Perencanaan pada Area Fungsional Jasa Informasi. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK Volume XIII, No.1* , 22-26.
- Ma, W. W., & Chan, A. (2014). Knowledge sharing and social media: Altruism, perceived online attachment motivation, and perceived online relationship commitment. *Computer in Human Behavior*, 39, 51-58.
- Mao, H., Liu, S., Zhang, J., Zhang, Y., & Gong, Y. (2020). Information technology competency and organizational agility: roles of absorptive capacity and information intensity. *Information Technology & People (Volume 34 Issue 1)*.

- Mentzas, G., Kafentzis, K., & Georgolios, P. (2007). Knowledge services on the semantic web. *Communications of the ACM* 50.10 , 53-58.
- Michailova, S., & Minbaeva, D. B. (2012). Organizational values and knowledge sharing in multinational corporations: The Danisco case. *International Business Review* 21.1, 59-70.
- Millson, M. R. (2017). Between Social Media Use and Their Intention to Purchase Technology-Based Products. *International Journal of Business and Information, Sansia Vol. 12, Iss. 4*, 343-368.
- Mohajan, H. K. (2019). Knowledge Sharing among Employees in Organizations. *Journal of Economic Development Environment and People, Vol 8, Iss 1:52-61*.
- Naeem, M. (2019). Uncovering the role of social media and cross-platform applications as tools for knowledge sharing. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems (Vol. 49, No.3, pp. 257-276)*.
- Nah, S., & Saxton, G. D. (2013). Modeling the adoption and use of social media by nonprofit organizations. *New Media & Society, forthcoming*.
- Naibaho, R. S. (2017). PERANAN DAN PERENCANAAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PERUSAHAAN. *Jurnal Warta Edisi : 52* .
- Newell, S., Robertson, M., Scarbrough, H., & Swan, J. (2009). *Managing knowledge work and innovation*. Macmillan International Higher Education.

Newman, D. (2020, 09 21). *Top 10 Digital Transformation Trends For 2021*.

Retrieved from Forbes:

<https://www.forbes.com/sites/danielnewman/2020/09/21/top-10-digital-transformation-trends-for-2021/?sh=50e15128c6f4>

Nielsen, P., & Razmerita, L. (2014). Motivation and Knowledge Sharing through Social Media within Danish Organizations .

Nonaka, I., & Toyama, R. (2015). The knowledge-creating theory revisited: knowledge creation as a synthesizing process. *The essentials of knowledge management*, 95-110.

Nonaka, Ikujiro; David J. Teece. (2000). *"Managing industrial knowledge: creation, transfer and utilization"*. London: Sage.

Orhun, E., & Hopple, J. (2006). Factors influencing knowledge sharing in the financial management community of practice of the USAF portal. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology 43.1* , 1-15.

Palacios-Marqués, D., Peris-Ortiz, M., & Merigo, J. M. (2013). The effect of knowledge transfer on firm performance: An empirical study in knowledge-intensive industries. *Management Decision*, 39, 88.

Pérez-López, S., & Alegre, J. (2012). Information technology competency, knowledge processes and firm performance. *Industrial Management & Data Systems (Vol. 112 No. 4)*.

- Quang, N., Nisar, T. M., Knox, D., & Prabhakar, G. P. (2018). Understanding customer satisfaction in the UK quick service restaurant industry: The influence of the tangible attributes of perceived service quality. *British Food Journal*.
- Rambe, P., & Nel, L. (2014). Technological utopia, dystopia and ambivalence: Teaching with social media at a South African university. *British Journal of Educational Technology*, doi:10.1111/bjet.12159.
- Ray. (2014). Overcoming cross-cultural barriers to knowledge management using social media.
- Razmerita, L., Kirchner, K., & Nielsen, P. (2016). What factors influence knowledge sharing in organizations? A social dilemma perspective of social media communication. *Journal of Knowledge Management*, Vol. 20 Iss 6 pp. -.
- Ruangguru. (2021, July 6). *Pendekatan, Jenis dan Metode Penelitian Pendidikan*. Retrieved from Ruangguru: <https://ruangguruku.com/pendekatan-jenis-dan-metode-penelitian-pendidikan/>
- Sari, R., & Kurniawan, Y. (2015). CLOUD COMPUTING TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE TO SUPPORT THE KNOWLEDGE MANAGEMENT PROCESS (A CASE STUDY APPROACH). *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 377.
- Scott, G. M. (1995). Managing the new-technology cycle from R&D to product introduction: A framework and overall technology strategy. *Proceedings of*

the Twenty-Eighth Annual Hawaii International Conference on System Sciences. Vol. 3. IEEE.

Shukia, A., & Singh, S. (2013). Psychological Capital and citizenship behavior: evidence from telecom. *The Indian Journal of Industrial Relations, Vol. 49 No. 1*, 97-110.

Siamagka, Nikoletta-Theofania, Christodoulides, G., Michaelidou, N., & Valvi, A. (2015). Determinants of social media adoption by B2B organizations. *Industrial Marketing Management 51*, 89-99.

Sofana, I. (2013). *Membangun Jaringan Komputer.*

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta Cv.

Supar, N. (2012). Technological Factors Affecting Knowledge Sharing among Academic Staff in Selected Malaysian Higher Educational Institutions and the Effect on Performance. *Journal of Education and Vocational Research Vol. 3, No. 7*, 234-241.

Sutarman. (2012). *Buku Pengantar Teknologi Informasi.* Jakarta: Bumi Aksara.

Szuster, A. (2016). Crucial Dimensions of Human Altruism. Affective vs. Conceptual Factors Leading to Helping or Reinforcing Others. *Frontiers in Psychology, 7*, 519.

Treem, J. W., & Leonardi, P. M. (2013). Social media use in organizations: Exploring the affordances of visibility, editability, persistence, and

association. *Annals of the International Communication Association* 36.1, 143-189.

Tseng, S.-M. (2017). Investigating the moderating effects of organizational culture and leadership style on IT-adoption and knowledge-sharing intention. *Journal of Enterprise Information Management (Volume 30 Issue 4)*.

Tysara, L. (2021, Mei 22). *Tujuan Wawancara Paling Utama, Fungsi, Jenis-Jenis, dan Cara Melakukannya*. Retrieved from Liputan6: <https://hot.liputan6.com/read/4563684/tujuan-wawancara-paling-utama-fungsi-jenis-jenis-dan-cara-melakukannya>

Umar, H. (2005). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Utari, D., Bulan, S. J., & Ermis, I. (2017). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KNOWLEDGE SHARING PADA DIVISI TEKNOLOGI INFORMASI. *Jurnal Ilmiah Multitek Indonesia, Vol. 11, No. 1*, 25.

Utz, C. (2020, 12 22). *WFH: Is It All Hype Or A Long-Term Change In How We Work?* Retrieved from Forbes: <https://www.forbes.com/sites/forbescommunicationscouncil/2020/12/22/wfh-is-it-all-hype-or-a-long-term-change-in-how-we-work/?sh=61094d534e72>

Wang, S., & Noe, R. A. (2010). Knowledge sharing: A review and directions for future research. *Human resource management review*, 20(2), 115-131.

- Wang, W.-T., Wang, Y.-S., & Chang, W.-T. (2019). Investigating the effects of psychological empowerment and interpersonal conflicts on employees' knowledge sharing intentions. *Journal of Knowledge Management*. Volume 23 Issue 6, 39, 88.
- Weir, D., & Hutchings, K. (2005). Cultural embeddedness and contextual constraints: knowledge sharing in Chinese and Arab cultures. *Knowledge and Process management* 12.2, 89-98.
- Wibisono, D. (2013). *Panduan Penyusunan Skripsi, Tesis & Disertasi*. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, D., & Irawan, R. (2018). "Prosedur Administrasi Penjualan Pada Usaha Jaya Teknik Jakarta Barat.". *Perspektif* 16.1, 26-30.
- Zhang, X., Liu, S., Chen, X., & Gong, Y. (2017). Social capital, motivations, and knowledge sharing intention in health Q&A communities. *Management Decision*, 39, 88.