

Perilaku Berbagi Pengetahuan: Perilaku Pertukaran Ekonomi atau Pertukaran Sosial

Yessy Elita

Universitas Bengkulu
yessyelita@gmail.com

Abstrak. Perilaku berbagi pengetahuan merupakan tindakan saling bertukar pengetahuan di antara rekan kerja, bersifat sukarela, tidak terdapat dalam deskripsi pekerjaan dan apabila melakukannya maka tidak menjamin memperoleh reward yang tampak. Perilaku berbagi pengetahuan merupakan perilaku yang penting untuk dikembangkan dan dibudayakan dalam organisasi, karena manfaatnya yang signifikan terhadap keberhasilan organisasi di masa depan. Beberapa manfaat bagi organisasi dari perilaku berbagi pengetahuan yaitu manfaat finansial maupun non finansial di antaranya: meningkatnya laba perusahaan, meningkatkan inovasi, meningkatkan kinerja individu, dan mengurangi kesenjangan pengetahuan di antara karyawan. Salah satu teori yang paling sering digunakan untuk menjelaskan perilaku berbagi pengetahuan adalah teori pertukaran sosial. Sayangnya dalam penggunaannya beberapa peneliti masih sering mempertukarkan istilah pertukaran ekonomi dengan pertukaran sosial, bahkan menganggap bahwa kedua teori itu adalah sama saja. Apabila seseorang bersedia berbagi pengetahuan dengan alasan bahwa ia akan memperoleh manfaat lebih besar dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan, maka perilaku berbagi pengetahuan merupakan sebuah bentuk dari sebuah pertukaran ekonomi. Apabila seseorang bersedia berbagi pengetahuan dengan orang lain atau rekan kerja atas dasar kesukarelaan dan tidak mengharapkan memperoleh imbalan secara nyata dari pihak yang dibagi, maka perilaku tersebut merupakan bentuk dari pertukaran sosial. Tujuan dari artikel ini adalah membedah kedua teori ini dalam menjelaskan perilaku berbagi pengetahuan, sehingga pada akhirnya diharapkan memberikan pemahaman kepada pembaca bahwa kedua teori ini berdiri sendiri dalam penggunaannya.

Kata Kunci: Perilaku berbagi pengetahuan, pertukaran sosial, pertukaran ekonomi

Pendahuluan

Perilaku berbagi merupakan tindakan menyediakan pengetahuan bagi orang lain dalam organisasi (Ipe, 2003). Perilaku berbagi pengetahuan merupakan proses mengubah pengetahuan yang dimiliki individu ke dalam sebuah bentuk yang dapat dipahami, diserap, dan digunakan oleh individu lain (Ipe, 2003). Penerapan perilaku berbagi pengetahuan memberikan manfaat yang signifikan bagi organisasi. Pada survey yang dilakukan oleh KPMG (2003) menunjukkan bahwa perilaku berbagi pengetahuan memberikan keuntungan finansial berupa meningkatnya laba perusahaan dan keuntungan non finansial yaitu perbaikan kualitas, meningkatnya kerjasama dalam tim, inovasi, dan kecepatan dalam pengambilan keputusan. Pada studi yang dilakukan oleh Morhman dan Finegold (2000) menemukan banyak organisasi mengalami kerugian finansial dan membuang banyak kesempatan akibat dari karyawan-karyawannya menghabiskan waktu untuk mempelajari hal yang sama, menemukan kembali pengetahuan dan solusi yang pernah ada. Perilaku berbagi pengetahuan menjadi solusi ekonomis yang dapat dilakukan agar pengetahuan yang dikuasai oleh satu orang menjadi pengetahuan yang dapat dimiliki dan dimanfaatkan setiap karyawan agar mencapai keunggulan kompetitif di masa depan (De Nisi, Hitt, & Jackson 2003).

Organisasi-organisasi besar yang menyadari pentingnya penyebaran pengetahuan telah membangun sistem manajemen pengetahuan, salah satunya dengan membuat portal-portal pengetahuan yang bertujuan agar setiap karyawan dapat berbagi dan memperoleh pengetahuan sebanyak yang diharapkan oleh organisasi. Fakta di lapangan menunjukkan hasil yang sebaliknya. Pemanfaatan portal-portal pengetahuan belum maksimal. Purwati, Pasaribu dan Lumbantobing (2009) melakukan survei terhadap penggunaan Kampiun (portal pengetahuan TELKOM). Temuannya menunjukkan bahwa hanya sebanyak 4.3 persen dalam setahun karyawan yang berkontribusi pada portal dengan kualitas yang dianggap belum sesuai bagi kebutuhan organisasi.

Hal ini menunjukkan bahwa kemajuan teknologi yang canggih tidak menjamin perilaku berbagi pengetahuan dapat berjalan sesuai yang diharapkan oleh organisasi, namun ada faktor lain yang berpengaruh yaitu peran manusia

sebagai pelaku berbagi pengetahuan. Kegagalan perilaku berbagi pengetahuan melalui media on-line disebabkan oleh pandangan bahwa pengetahuan merupakan keunggulan kompetitif individu. Individu yang mempersepsi bahwa pengetahuan yang dimilikinya berharga cenderung enggan berbagi pengetahuan dengan rekan kerja karena dengan pengetahuannya tersebut ia memiliki kekuasaan dan rasa aman dalam pekerjaan (Ba, Stallaert, & Whinston, 2001). Penelitian yang dilakukan oleh Cabrera dan Cabrera (2002) menjelaskan bahwa keengganan seseorang berbagi dalam portal pengetahuan karena adanya dampak dari *public good dilemma*. Individu beranggapan bahwa pengetahuan organisasi merupakan barang publik yang dapat dinikmati secara gratis tanpa harus berkontribusi. Individu cenderung mengikuti perilaku rasional, sehingga ada kecenderungan orang menjadi *free-rider* dengan menikmati pengetahuan tanpa berkontribusi pada penciptaan ataupun pemeliharaan.

Riege (2005) menemukan hambatan-hambatan berbagi pengetahuan di antara rekan kerja yaitu hambatan individu yaitu kurangnya waktu untuk berbagi pengetahuan, takut akan kehilangan keunggulan kompetitif individu, dan rendahnya kesadaran akan manfaat berbagi pengetahuan dengan orang lain. Sementara hambatan organisasi yaitu reward yang tidak transparan, budaya organisasi yang tidak mendukung dan kurang dukungan teknologi. Temuan-temuan pada beberapa penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan perilaku berbagi pengetahuan dipengaruhi oleh banyak faktor.

Temuan-temuan dalam penelitian yang telah diuraikan sebelumnya menunjukkan adanya permasalahan di lapangan yang menyebabkan hambatan bagi perilaku berbagi pengetahuan dalam organisasi. Selain itu, penulis menemukan permasalahan yang bersifat teoritis. Studi-studi terdahulu menggunakan berbagai teori dalam menjelaskan perilaku berbagi pengetahuan antara lain teori pertukaran sosial (Blau, 1964), dan teori kognitif sosial (Bandura, 1997) Teori pertukaran sosial merupakan teori yang paling banyak digunakan untuk menjelaskan perilaku berbagi pengetahuan (Elita, 2010; Reyshav & Weisberg, 2009; Huang et al, 2008; King & Marks, 2008; Liang, Liu & Wu, 2008). Sayangnya, beberapa studi sebelumnya rancu dalam menggunakan teori pertukaran sosial dengan pertukaran ekonomi (Kankanhalli dkk, 2005). Kedua teori ini memiliki kesamaan pada hal tertentu dan perbedaan yang jelas pada hal yang lain. Beberapa prinsip yang sama di antara kedua teori ini menyebabkan beberapa peneliti sering menukarkan pertukaran ekonomi menjadi pertukaran sosial. Sebagai contoh Kankanhalli dkk (2005) menjelaskan perilaku berbagi pengetahuan dengan menggunakan teori pertukaran sosial dengan menggunakan pertimbangan rasional analisis biaya dan manfaat. Pertimbangan rasional analisis manfaat dan biaya merupakan bentuk pertukaran ekonomi dan bukan pertukaran sosial.

Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk menjelaskan perilaku berbagi pengetahuan dengan menggunakan perspektif pertukaran sosial dan membedakan dengan perspektif pertukaran ekonomi. Selanjutnya dalam artikel ini akan membahas sejarah teori pertukaran sosial, perbedaan antara pertukaran ekonomi dan pertukaran sosial, dan bagaimana teori-teori ini dapat menjelaskan perilaku berbagi pengetahuan.

Tinjauan pustaka

Sejarah Pertukaran Sosial

Teori pertukaran sosial merupakan teori yang paling berpengaruh dalam menjelaskan perilaku organisasi (Cropanzano & Mitchell, 2005). Perkembangan teori ini dimulai pada tahun 1920 oleh Weber. Ia menganalisis pertukaran di antara individu berakar pada imperialisme yang menekankan bahwa manusia bertindak dan berpikir secara rasional. Pemikiran ini sangat ekonomis dan mengabaikan adanya nilai-nilai emosional dan afektual dalam pertukaran. Pada tahun-tahun selanjutnya, bermunculan ahli-ahli dalam pertukaran sosial yang memahami perilaku sosial manusia pada lingkungan aktivitas ekonomi (Houthausen, 2013). Homans (1958) mendefinisikan pertukaran sosial sebagai aktivitas pertukaran, tampak atau tidak tampak, menguntungkan atau tidak di antara paling sedikit dua belah pihak. Homans menjelaskan hal-hal yang dipertukarkan tidak dibatasi barang-barang material seperti uang atau sumber daya yang tampak, akan tetapi juga termasuk nilai-nilai simbolik seperti respek atau gengsi (Cropanzano & Mitchell, 2005). Salah satu temuan Homans adalah menjelaskan bahwa perilaku individu berdasarkan analisis manfaat dan biaya. Seseorang bersedia melakukan pertukaran karena telah mempertimbangkan bahwa manfaat yang diperoleh lebih besar atau minimal sama dengan biaya atau usaha yang dikeluarkan. Pandangan ini juga disepakati oleh Thibaut dan Kelley (1959) dan Emerson (1976) yang menjelaskan bahwa pertukaran sosial adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh individu dengan pertimbangan bahwa biaya harus diminimalkan dan manfaat harus dimaksimalkan. Pada saat berinteraksi satu sama lain, orang-orang cenderung mengkalkulasikan nilai keseluruhan hubungan dengan mengurangkan antara manfaat (reward) dengan besarnya biaya yang dikeluarkan. Apabila nilai pengurangan adalah positif maka hubungan pertukaran akan bertahan dan sebaliknya apabila nilai negatif maka

hubungan akan berakhir. Pendapat-pendapat para ahli ini menjelaskan pertukaran sosial dengan prinsip ekonomi. Penulis memandang bahwa pendapat-pendapat ini lebih sesuai dianggap sebagai pertukaran ekonomi dibandingkan pertukaran sosial.

Kehadiran Blau (1964) memberikan sumbangan yang sangat penting bagi perkembangan teori pertukaran sosial. Blau membedakan antara pertukaran ekonomi dan pertukaran sosial. Blau menjelaskan bahwa pertukaran merupakan suatu kontinum dari transaksional ke lebih relasional. Pertukaran transaksional ini menekankan pada aspek ekonomis, tingkat kepercayaan rendah, dan pertukaran berjangka pendek, sementara pertukaran sosial melibatkan kepercayaan tinggi, menekankan pada aspek psikologis, pertukaran berjangka panjang. Dalam pertukaran sosial tidak ada jaminan bahwa akan memperoleh reward timbal balik atas biaya/usaha yang dikeluarkan karena tidak ada perjanjian yang mengatur interaksi. Keterlibatan orang-orang dalam pertukaran sosial berdasarkan komitmen informal dan kepercayaan di antara kedua belah pihak. Pada pertukaran ekonomi menjelaskan bahwa orang-orang yang bertukaran melakukan pertimbangan rasional manfaat dan biaya. Pihak-pihak dalam pertukaran ekonomi melakukan kesepakatan secara eksplisit dan hubungan di antara keduanya berjangka pendek (Cropanzano & Mitchel, 2005).

Berdasarkan perkembangan teori pertukaran sosial yang telah diuraikan, maka pertukaran yang terjadi antara kedua belah pihak atau lebih terdiri dari pertukaran ekonomi dan pertukaran sosial. Pada perkembangan awal, para ahli seperti Weber, Homas, Thibaut dan Kelley, serta Emerson memandang bahwa pertukaran sosial berdasarkan pertimbangan rasional dengan mengkalkulasikan manfaat dan biaya yang pada dasarnya merupakan pertukaran transaksional yang menekankan aspek ekonomi. Blau memberikan sumbangan yang sangat besar bagi perkembangan teori pertukaran sosial. Ia membedakan antara pertukaran ekonomi dan sosial, meskipun terkesan hampir serupa, namun memiliki beberapa perbedaan signifikan.

Perilaku Berbagi Pengetahuan Dalam Perspektif Pertukaran Sosial

Definisi mengenai perilaku berbagi pengetahuan cukup bervariasi dan masing-masing peneliti mendefinisikan berdasarkan sudut pandangnya. Definisi dari Connely dan Kelloway (2001) menjelaskan perilaku berbagi pengetahuan merupakan tindakan saling bertukar pengetahuan di antara rekan kerja, bersifat sukarela, tindakan ini tidak terdapat dalam deskripsi pekerjaan inti dan apabila melakukannya tidak memperoleh reward yang tampak. Davenport (1997) juga mendefinisikan bahwa perilaku berbagi pengetahuan merupakan tindakan sukarela untuk berpartisipasi dalam pertukaran pengetahuan. Dari definisi yang telah diungkapkan dapat ditarik beberapa hal yang menjelaskan perilaku berbagi pengetahuan yaitu tindakan saling bertukaran pengetahuan, dilakukan secara sukarela, tidak terdapat dalam deskripsi pekerjaan, dan tidak ada reward yang tampak saat melakukannya.

Hal ini menunjukkan bahwa perilaku berbagi pengetahuan adalah salah satu bentuk dari perilaku *extra role* (di luar deskripsi pekerjaan) atau perilaku kewargaorganisasian yang baik (OCB). Perilaku *extra role* merupakan tindakan yang tidak termasuk bagian formal dari deskripsi pekerjaan, namun secara tidak langsung berkontribusi pada performansi organisasi. Seorang karyawan bersedia berbagi pengetahuan dengan rekan kerjanya secara sukarela padahal menyadari bahwa saat ia berbagi pengetahuan tidak memperoleh reward yang tampak (finansial) dan bahkan tidak menjamin bahwa ia akan memperoleh imbal balik dari rekan kerjanya (Borman & Motowidlo, 1993).

Alasan seseorang bersedia berbagi pengetahuan yaitu terletak pada reward intrinsik atau reward tidak tampak yang diterimanya. Reward intrinsik ini berupa kesenangan menolong orang lain, perasaan bangga dan puas telah memberikan sesuatu yang berharga bagi organisasi, dan apresiasi. Seseorang yang berbagi pengetahuan tidak melakukan kalkulasi rasional ekonomi bahwa manfaat berbagi pengetahuan harus lebih besar dari usaha yang dikeluarkan karena ia tidak mengharapkan adanya reward atau imbal balik langsung dari pihak yang memperoleh pengetahuan. Sebagai contoh, masih banyak orang berbagi pengetahuan melalui internet yang mana orang yang berbagi tersebut tidak dikenali, dan banyak open-source yang dapat dinikmati secara gratis seperti Linux.

Studi yang dilakukan oleh Kankanhalli dkk (2005) menggunakan teori pertukaran sosial untuk menjelaskan perilaku berbagi pengetahuan melalui *electronic knowledge repository*. Kankanhalli dkk (2005) menjelaskan bahwa seseorang bersedia berbagi pengetahuan dengan rekan kerjanya karena menganalisis manfaat yang diperoleh lebih besar saat berbagi pengetahuan dengan rekan kerjanya daripada biaya atau usaha yang dikeluarkan. Apabila manfaat dirasakan lebih besar maka perilaku berbagi pengetahuan akan berlanjut, namun sebaliknya apabila seseorang merasakan bahwa usaha yang dirasakan lebih besar maka perilaku berbagi pengetahuan akan berhenti. Adapun yang dipandang sebagai manfaat adalah adanya reward organisasi baik berupa insentif, dan bonus, sementara yang

dipandang sebagai biaya adalah waktu dan tenaga yang digunakan untuk berbagi pengetahuan. Kankanhalli dkk (2005). Konsep pertukaran sosial yang digunakan oleh Kankanhalli dkk (2005) tidak tepat dengan konsep perilaku berbagi pengetahuan itu sendiri. Perilaku berbagi pengetahuan itu merupakan tindakan sukarela dan apabila melakukan tidak memperoleh imbalan yang nyata karena perilaku berbagi pengetahuan tidak terdapat dalam kontrak kerja. Teori yang digunakan oleh Kankanhalli lebih sesuai bila dianggap perilaku berbagi pengetahuan sebagai bentuk pertukaran ekonomi karena adanya pertimbangan rasional ekonomi.

Definisi perilaku berbagi pengetahuan dari Connolly dan Kelloway (2001) selaras dengan konsep pertukaran sosial dari Blau (1964). Blau menekankan bahwa pondasi dari pertukaran sosial adalah kepercayaan di antara kedua belah pihak. Kepercayaan merupakan faktor penentu komitmen dalam hubungan. Pertukaran pengetahuan merupakan hubungan yang bersifat relasional dibandingkan bersifat transaksional. Pertukaran yang bersifat relasional merupakan ciri dari dengan pertukaran sosial. Pertukaran ini melibatkan kepercayaan dan bersifat jangka panjang. Seseorang yang bersedia berbagi pengetahuan dengan rekan kerja karena ia yakin bahwa pengetahuan yang dibagikannya tidak akan disalahgunakan. Semakin tinggi kepercayaan kepada seseorang maka semakin sering seseorang berbagi pengetahuan kepada orang lain (Elita, 2015).

Berdasarkan kajian teoritis yang telah diungkapkan perilaku berbagi pengetahuan merupakan bentuk dari pertukaran sosial dibandingkan pertukaran ekonomi. Dengan alasan bahwa perilaku berbagi pengetahuan merupakan tindakan sukarela, tidak ada jaminan untuk memperoleh imbal balik yang tampak, yang mendorong perilaku karena adanya motivasi intrinsik (seperti kesenangan menolong orang lain, perasaan puas diri dan bangga karena dapat berkontribusi bagi organisasi) dan dapat terjadi apabila ada relasi yang berdasarkan kepercayaan yang kuat dari kedua belah pihak. Oleh karena itu, pertukaran sosial lebih tepat menjelaskan perilaku berbagi pengetahuan.

Daftar Pustaka

- Ba, S., Stallaert, J., & Whiston, A. B. (2001). Research commentary: Introducing a third dimension in information systems design – the cash for incentive alignment. *Information Systems Research*, 12(3), 225-239
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: a social cognitive theory*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Blau, P.M. 1964. *Exchange and power in social life*. New York: Wiley
- Cabrera, A., & Cabrera, E. (2002). Knowledge sharing dilemmas. *Organization Studies* 23(5), 687-710.
- Connolly, T., & Thorn, B.K. (1990). *Discretionary databases: Theory, data and Implications in Organizations and Communication Technology*. J. Fulk and C. Steinfeld (Eds., pp. 219-233). Newbury Park, CA: Sage Publications
- (Cropanzano & Mitchell, 2005
- Cropanzano, R., Rupp, D.E., & Byrne, Z.S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performances, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology* 88, 160-169.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working knowledge: How organization what they know*. Boston, MA: Harvard Business Scholl Press.
- Elita, Y. (2010). Pengaruh rasa saling percaya di antara kolega terhadap perilaku berbagi pengetahuan: Meta-analisis. *Jurnal Humanitas VII* (2), 158-174.
- Huang, Q., Davison, R.M., & Gu, J. (2008). Impact of personal and cultural factors on knowledge sharing in China. *Asia Pacific J Manage*, 25, 451-471.
- Ipe, M. (2003). Sharing in organizations: a conceptual framework. *Human Resource Development Review* 2(4), 337-359.
- Kankanhalli, A., Tan, B.C.Y., & Wei, K.K. (2005). Contributing knowledge to electronic knowledge repositories: an empirical investigation. *Miss Quarterly* 29(1), 113-143.
- King, W.R., & Marks Jr., P.V. (2008). Motivating knowledge sharing through a knowledge management system. *Omega*, 36(1), 131-146.

KPMG. (2003). European Knowledge Management Survey 2002/2003.

Liang, T.P., Liu, C.C., & Wu, Hsien. (2008). Can social exchange theory explain individual knowledge sharing behavior? a meta-analysis. *International Conference In Information Systems Proceedings*, 1-18.

Reychav, I., & Weiberg, J. (2009). Good for workers, good for companies: How knowledge sharing benefits individual employees. *Knowledge and Management Process*, 16(2), 186-197

Riege, A. (2005). Three-dozen knowledge sharing barriers managers must consider. *Journal of Knowledge Management*, 14(3), 378-393.