

## PERILAKU KNOWLEDGE SHARING MULTI BAHASA PADA KOMUNITAS FAKTA BAHASA

Mayang Rumaisha Nur Fauziyah<sup>1</sup>, Ninis Agustini Damayani<sup>2</sup>, Asep Saeful Rohman<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup> Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Padjadjaran  
[1mayangnrf@gmail.com](mailto:mayangnrf@gmail.com), [2ninis.agustini@unpad.ac.id](mailto:ninis.agustini@unpad.ac.id), [3asep.saefulr@unpad.ac.id](mailto:asep.saefulr@unpad.ac.id)

**ABSTRACT** – *The purpose of this study is to discussed about knowledge sharing behavior of multi language in fakta bahasa community located in Bogor. The research methodology used in this study is a qualitative method with case study approach. The data collection was done by in-depth interviews, observation, and literature. The informants are 5 members of fakta bahasa community and 2 members of the others community in Bogor. Informants choosen by purposive sampling. The result showed that norms and value in community based on rights and obligations of community's members to share the knowledge in the language club, the method to shared the knowledge in community through the weekly discussion called clubbing, the members collaborated knowledges has been owned with the new knowledge and use in daily activities, and social network formed by similarity interest of the language and connected by social media.*

**Keywords:** *Knowledge sharing of multi language, knowledge, language community, learning behavior*

**ABSTRAK** - Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendiskusikan tentang pengetahuan perilaku berbagi dengan multi bahasa di komunitas Fakta Bahasa yang terletak di Bogor. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi, dan menggunakan literatur. Informan terdiri dari 5 anggota komunitas Fakta Bahasa dan 2 anggota komunitas lain di Bogor. Informan dipilih berdasarkan sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa norma-norma dan nilai dalam komunitas berdasarkan hak dan kewajiban anggota komunitas untuk berbagi pengetahuan dalam klub bahasa, metode untuk berbagi pengetahuan dalam masyarakat melalui diskusi mingguan yang disebut *clubbing*, anggota komunitas berbagi pengetahuan yang telah dimiliki dengan pengetahuan baru dan digunakan dalam kegiatan sehari-hari, dan jaringan sosial yang dibentuk oleh kepentingan kesamaan bahasa dan terhubung dengan media sosial.

**Kata kunci:** Berbagi pengetahuan dari multi bahasa, pengetahuan, masyarakat bahasa, perilaku belajar.

## PENDAHULUAN

Di masa kemajuan teknologi saat ini, setiap individu dituntut untuk memiliki kemampuan dalam mengembangkan potensi dalam dirinya. Setiap individu dituntut untuk menjadi sumber daya manusia yang berkualitas. Salah satunya yaitu memiliki pengetahuan yang berasal dari pengalaman sehari-hari. Dari pengalaman keseharian tersebut, terdapat pengetahuan yang dapat ditransformasikan kepada setiap individu dan ada pengetahuan yang hanya dapat dimiliki oleh individu tersebut dan sulit untuk diduplikasikan atau diajarkan kepada orang lain.

Saat ini pengetahuan bukan hanya didapatkan secara formal, akan tetapi pengetahuan juga dapat didapatkan melalui interaksi dengan masyarakat luas sebagai pembentuk struktur social. Salah satu cara mendapat dan membagi pengetahuan yaitu melalui komunitas. Komunitas dapat terbentuk karena adanya kesamaan ketertarikan atau minat. Salah satu komunitas yang telah terbentuk yaitu Komunitas Fakta Bahasa Bogor. Komunitas Fakta Bahasa adalah suatu komunitas pemuda di bidang pengembangan bahasa dan budaya. Komunitas ini berawal dari jejaring media sosial twitter @faktabahasa yang dibuat pada 14 Januari 2012. Pada awal Januari 2013, akun @faktabahasa mencapai 10.000 *followers* kemudian @faktabahasa dijadikan komunitas sosial. Pendiri dari komunitas fakta bahasa ini yaitu Erlangga Greschinov seorang mahasiswa Telkom University

asal Bandung yang awalnya merupakan seorang blogger. Moto dari komunitas ini yaitu "Internationalizing people, breaking language barrier".

Komunitas Fakta Bahasa Bogor didirikan pada Januari 2013. Secara keseluruhan ada 7 klub bahasa di komunitas Fakta Bahasa Bogor, yaitu: Spanyol; Jerman; Prancis; Jepang; Inggris; Arab; Rusia. Pertemuan yang diadakan sekitar 2 atau 1 minggu sekali ini biasanya berlokasi di kampus S2 Institut Pertanian Bogor Jalan Raya Pajajaran, Bogor. Selain itu, komunitas Fakta Bahasa Bogor memiliki *basecamp* di Houpers Mini Café & Fruitbar yg beralamat di Jalan Pandu Raya No. 190 Bogor. Saat ini anggota aktif dari komunitas fakta bahasa Bogor berjumlah kurang lebih 150 orang.

Pertemuan dalam kegiatan di komunitas lebih dikenal dengan istilah 'clubbing' di komunitas ini. Proses 'clubbing' ini merupakan *sharing* antara tutor dan anggotanya. Untuk menjadi anggota dari komunitas ini bisa mendaftar ketika diadakannya *open recruitment*, namun apabila ingin mengikuti 'clubbing' dan belum menjadi anggota maka tetap diperbolehkan mengikutinya sebagai partisipan. Anggota dari fakta bahasa ini yaitu mayoritas siswa SMA dan mahasiswa.

*Knowledge Sharing* yang diadakan oleh komunitas fakta bahasa ini disebut 'clubbing'. Di komunitas Faktabahasa, para anggota mempelajari bahasa dan budaya, baik lokal maupun mancanegara. Mereka terbagi kedalam klub-klub kecil sesuai minat masing-masing dengan didampingi satu atau dua orang tutor. Mayoritas tutor yang ada di komunitas fakta bahasa adalah tutor alumni atau mahasiswa sastra bahasa. Para

tutor yang mengajar sifatnya *volunteer* dan tidak digaji. Kegiatan 'clubbing' berdurasi 2 jam, dengan konsep *fun learning* dan diadakan setiap satu minggu sekali. Setiap anggota dikenakan iuran perbulan sebesar Rp. 15.000 untuk kepengurusan komunitas. Dengan membayaran iuran tersebut, anggota akan mrndapatkan silabus setiap bulannya. Silabus yang didapatkan tergantung kepada klub bahasa yang diikutinya. Setiap anggota diperkenankan untuk mengikuti lebih dari 1 klub bahasa.

Berbagi pengetahuan di komunitas ini bukan hanya terjadi ketika diadakannya 'clubbing', melalui twitter @faktabahasa juga memberikan pengetahuan-pengetahuan mengenai budaya dan bahasa yang menjadi topik pembahasan. *Followers* dapat turut serta memberikan informasi mengenai bahasa ataupun budaya yang sedang dibahas. Bukan hanya memberikan informasi, akun twitter tersebut juga menjawab pertanyaan dari *followers* mengenai budaya atau bahasa yang kurang dipahami.

Penggunaan akun twitter @faktabahasa sebagai sarana *knowledge sharing* dapat dijadikan sebagai wadah untuk penyampaian pengetahuan kepada anggotanya. Karena pada dasarnya *knowledge sharing* dapat dilakukan dengan jarak yang tidak terjangkau oleh mata dengan kata lain *sharing* dapat dilakukan tanpa harus bertemu. Dari hasil wawancara yang didapat selama pra penelitian, saat ini anggota komunitas Fakta Bahasa Bogor berjumlah 213 orang, dan *club* dengan anggota terbanyak yaitu *club* bahasa Prancis.

Pengetahuan yang disampaikan ketika 'clubbing' tidak berlangsung satu arah, ini

dikarenakan kegiatan yang dilakukan bukan berupa pembelajaran yang bersifat serius melainkan bersifat *sharing*. Anggota fakta bahasa yang mayoritas siswa dan mahasiswa menjadikan atmosfer '*clubbing*' bersifat *fun learning*. Selain hadirnya tutor dalam kegiatan '*clubbing*', komunitas ini juga terkadang menghadirkan *native speaker* sebagai ahli untuk ikut serta dalam kegiatan *sharing* tersebut.

Anggota dari komunitas fakta bahasa bukan hanya dari kalangan yang masih amatir dalam beberapa bahasa, banyak anggota yang sudah mempunyai dasar pengetahuan bahasa yang akan dipelajarinya. oleh karena itu, proses '*clubbing*' ini tidak akan berlangsung satu arah. Dengan kegiatan yang bersifat *fun learning*, anggota dapat leluasa untuk bertanya ataupun sekedar menyampaikan pendapat dan informasinya mengenai bahasa dan budaya yang sedang dibahas.

Dengan adanya *knowledge sharing* multi bahasa di komunitas fakta bahasa ini dapat tercipta kesempatan bagi setiap anggota untuk mengakses pengetahuan dan mempelajarinya serta dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh dan mempelajari pengetahuan baru.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Manajemen Pengetahuan

Di dalam sebuah kelompok, organisasi maupun komunitas diperulukan adanya manajemen pengetahuan untuk menunjang keberlangsungan dari kelompok, organisasi atau komunitas tersebut. Namun, tidak semua organisasi maupun komunitas yang menyadari arti penting dari manajemen pengetahuan. Bagi kelompok, organisasi atau komunitas yang

menyadari arti penting hadirnya manajemen pengetahuan berpengaruh terhadap perkembangan internal kelompok, organisasi atau komunitas tersebut. Seperti yang disampaikan oleh Tjakraatmadja dan Lantu secara umum manajemen pengetahuan dapat dijelaskan sebagai langkah-langkah sistematis untuk mengelola pengetahuan dalam organisasi untuk menciptakan nilai dan meningkatkan keunggulan kompetitif (Tjakraatmadja, dan Lantu 2006, 143).

Manajemen pengetahuan dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan untuk mengelola suatu pengetahuan atau kemampuan seseorang maupun kelompok/organisasi, seperti yang dikemukakan oleh Pawit M. Yusup (dalam Yusup 2012, 17) yang mengatakan bahwa manajemen pengetahuan sama halnya dengan manajemen diri, manajemen perusahaan, manajemen kalbu, manajemen rumah tangga, dan manajemen aspek lainnya yaitu yang dikelola, diurus, direncanakan, dipantau, dikoordinasikan, dikendalikan, dilaporkan segala sesuatunya adalah pengetahuan.

Sebuah organisasi atau sebuah kelompok atau apapun dapat bekerja sama jika memiliki pengetahuan bersama yang tertanam dibenak masing-masing anggotanya dan terwujud dalam praktek-praktek yang melibatkan semua anggotanya. Tanpa pengetahuan bersama itu, tidak akan ada pengetahuan sama sekali yang dimiliki oleh siapapun diantara mereka, jika yang terakhir terjadi maka yang tampak adalah tidak berpengetahuan belaka, walaupun masing-masing orang mungkin menganggap bahwa diri mereka berpengetahuan.

Berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*) adalah bagian dari konsep manajemen

pengetahuan yang merupakan suatu multidisiplin ilmu yang relatif muda dan berkembang pesat sejak tahun 2000-an (Yusup, 2012). Menurut David Gurteen dalam Yusup berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*) merupakan suatu konsep yang menggambarkan kondisi interaksi antar orang, bisa dua atau lebih, dalam bentuk proses komunikasi yang bertujuan untuk peningkatan dan pengembangan diri setiap anggotanya.

Menurut Ducker dalam Tjakraatmadja dan Lantu (2006:61) Saat ini kita telah memasuki era revolusi informasi, yaitu era dimana pengetahuan berhasil diaplikasikan pada pengetahuan itu sendiri. Penerapan pengelolaan pengetahuan (*knowledge management*) di dalam sebuah kelompok atau organisasi merupakan salah satu contoh untuk mengaplikasikan pengetahuan tersebut.

Raskov mendefinisikan *Knowledge Sharing* sebagai proses yang sistematis dalam mengirimkan, mendistribusikan dan mendiseminasikan pengetahuan dan konteks multidimensi dari seseorang atau organisasi kepada orang atau organisasi lain yang membutuhkan melalui metoda dan media yang variatif. Dimana proses ini bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan pengetahuan dan untuk mendorong penciptaan pengetahuan baru sebagai hasil pembelajaran dan kombinasi dari berbagai pengetahuan yang berbeda. (Lumbantobing, 2011:24). Menurut Raskov dalam Lumbantobing (2011:24) *Knowledge Sharing* terjadi antar individu dalam suatu komunitas, di mana individu berinteraksi dan berbagi pengetahuan dengan individu lainnya melalui ruang maya atau tatap muka, *Community of Practice* (CoP), grup, forum dan sejenisnya.

Pengetahuan yang disampaikan bisa berupa pengetahuan tacit dan eksplisit. Tacit merupakan pengetahuan yang masih tersembunyi, yang masih belum dibagikan kepada orang lain, yang diperoleh dari *sensemaking*, pengalaman, dan sebagainya. Sedangkan pengetahuan eksplisit merupakan pengetahuan dimana pengetahuan tersebut sudah dibagi, dikomunikasikan, dan diketahui oleh orang lain.

Pengertian *knowledge sharing* dikemukakan oleh David Gurteen (dalam Yusup 2012, 36) *knowledge sharing* atau berbagi pengetahuan adalah suatu konsep yang menggambarkan kondisi interaksi antar orang, bisa dua atau lebih, dalam bentuk proses komunikasi yang bertujuan untuk peningkatan dan pengembangan diri setiap anggotanya.

### ***Knowledge Sharing Behavior***

Menurut pandangan Chen, Irene Y.L., Nian Shing Chen dan Kinshuk (2009) (dalam Yusup 2012, 398) terhadap *knowledge sharing* behavior. Menggambaran bahwa perilaku *knowledge sharing* yang dipengaruhi setidaknya terkait dengan beberapa aspek berikut:

#### ***1. Subjective norm***

*Subjective norm* yaitu berkaitan dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh seseorang dan dapat menentukan perilaku *knowledge sharing* yang dilakukannya

*Subjective norm* merupakan persepsi yang bersifat individual terhadap tekanan sosial untuk melakukan/tidak melakukan perilaku tertentu. *Subjective norm* dapat ditentukan dan diukur sebagai suatu kumpulan keyakinan normatif mengenai setuju tidaknya terhadap suatu perilaku (Refiana, 2002)

## 2. *Attitude*

Sikap seseorang turut menentukan apakah ia perlu membagi pengetahuannya kepada orang lain atau tidak. Fishbein & Ajzen (dalam Refiana, 2002) berpendapat bahwa *attitude* terhadap perilaku tertentu didasarkan pada sekumpulan pasangan keyakinan (*believevaluation*). *Attitude* merupakan fungsi perilaku, termasuk keyakinan perilaku (*behavioral belief*) seseorang, dan evaluasi terhadap konsekuensinya.

## 3. *Perceived Behavioral Control*

Proses penerimaan pengetahuan dan informasi dari *knowledge sharing*, yang terdiri atas proses pengetahuan yang diperoleh dari pelahiran informasi, hasil diskusi kelompok dan perolehan pengetahuan dikelola oleh setiap orang dalam organisasi yang bersangkutan dengan cara sikap dan perilaku yang berbeda-beda.

## 4. *Social Network*

Jaringan sosial, baik yang konteksnya konvensional maupun yang sudah menggunakan teknologi turut mempengaruhi perilaku seseorang dalam melakukan *knowledge sharing*. Hubungan sosial antar anggota, hubungan sosial melalui media massa dan *internet* juga sangat berpengaruh terhadap perilaku seseorang dalam melakukan berbagi pengetahuan dan informasinya kepada orang lain.

## **Komunitas**

Berkaitan dengan kehidupan sosial, ada banyak definisi yang menjelaskan tentang arti komunitas. Tetapi setidaknya definisi komunitas dapat didekati melalui; pertama, terbentuk dari

sekelompok orang; kedua, saling berinteraksi secara sosial diantara anggota kelompok itu; ketiga, berdasarkan adanya kesamaan kebutuhan atau tujuan dalam diri mereka atau diantara anggota kelompok yang lain; keempat, adanya wilayah-wilayah individu yang terbuka untuk anggota kelompok yang lain, misalnya waktu.

Pada dasarnya setiap komunitas yang ada itu terbentuk dengan sendirinya, tidak ada paksaan dari pihak manapun, karena komunitas terbangun memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan setiap individu dalam kelompok tersebut. Suatu komunitas biasanya terbentuk karena pada beberapa individu memiliki hobi yang sama, tempat tinggal yang sama dan memiliki ketertarikan yang sama dalam beberapa hal

Pengertian Komunitas Menurut Kertajaya Hermawan (2008), adalah sekelompok orang yang saling peduli satu sama lain lebih dari yang seharusnya, dimana dalam sebuah komunitas terjadi relasi pribadi yang erat antar para anggota komunitas tersebut karena adanya kesamaan *interest* atau *values*.

Komunitas adalah sebuah identifikasi dan interaksi sosial yang dibangun dengan berbagai dimensi kebutuhan fungsional (Soenarno, 2002). Kekuatan pengikat suatu komunitas, terutama, adalah kepentingan bersama dalam memenuhi kebutuhan kehidupan sosialnya yang biasanya, didasarkan atas kesamaan latar belakang budaya, ideologi, sosial-ekonomi. Disamping itu secara fisik suatu komunitas biasanya diikat oleh batas lokasi atau wilayah geografis. Masing-masing komunitas, karenanya akan memiliki cara dan mekanisme yang berbeda dalam menanggapi dan menyikapi keterbatasan yang

dihadapainya serta mengembangkan kemampuan kelompoknya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Perilaku Knowledge Sharing di Komunitas Fakta Bahasa Bogor, untuk itu dibutuhkan suatu metodologi yang dapat menunjang proses, prinsip dan prosedur dalam mencari informasi penelitian. Dengan mengetahui metodologi akan didapatkan metode yang dapat membantu peneliti dan mengungkapkan apa yang menjadi objek penelitian.

Peneliti menggunakan desain penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan pendekatan studi kasus. Penelitian deskriptif memberikan gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti, berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat, atau kepercayaan orang yang diteliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Adanya nilai dan norma di komunitas ini menjadi petunjuk arah untuk bersikap dan bertindak selama mengikuti kegiatan di komunitas ini. Nilai dan norma akan memengaruhi sikap dan perilaku anggota komunitas. Nilai yang berlaku di sebuah komunitas yaitu berawal dari individu atau *personal values* yang menunjukkan kesadaran individu untuk bersikap dan berperilaku dalam melakukan tindakan di berbagai situasi dalam komunitas tersebut.

Di komunitas Fakta Bahasa Bogor nilai dan norma hadir karena adanya kesadaran dari setiap anggota untuk meminimalisir adanya tindakan negative yang dilakukan oleh anggota komunitas.

Maka, diciptakanlah aturan-aturan yang berguna untuk membatasi sikap dan perilaku anggota agar tetap sesuai dengan tujuan dan arah dari komunitas Fakta Bahasa Bogor. Aturan ini dibuat berdasarkan persetujuan anggota komunitas lainnya dan telah disepakati oleh bersama. Penciptaan aturan dibutuhkan kesepakatan oleh seluruh anggota komunitas bertujuan agar hak-hak anggota komunitas untuk bertindak, kebebasan berbicara, kejujuran tetap menjadi hak dari setiap anggota komunitas dan tidak bertentangan dengan hak anggota lainnya.

Nilai dan norma dibuat di komunitas ini diciptakan agar tujuan serta visi dan misi dari komunitas ini dapat tercapai. Salah satu bentuk peraturan yang dibuat agar komunitas dapat mencapai tujuannya yaitu untuk mengembangkan kemampuan berbahasa asing dan melestarikan budaya mala dibuatlah peraturan bagi anggota baru yang ingin mengikuti komunitas ini diharuskan memiliki ketertarikan terhadap bahasa dan budaya. Selain itu, usia yang diperkenankan mengikuti komunitas ini yaitu 17-28 tahun karena pada usia ini menurut Purwoko (2012) mengenai psikologi remaja dikemukakan beberapa hal, diantaranya:

- Individu dianggap sedang dalam proses pemekaran diri, yaitu mencari keahlian dan kemampuan yang dimilikinya
- Kemampuan untuk melihat diri sendiri, yaitu kemampuan untuk mempunyai wawasan tentang diri sendiri
- Memiliki falsafah hidup tertentu, yaitu faham bagaimana seharusnya ia bertingkah laku di dalam masyarakat
- Mencapai hubungan yang lebih matang dengan teman sebaya.

- Perkembangan sosial pada masa remaja lebih melibatkan kelompok teman sebaya dibanding orang tua

Selain itu nilai dan norma lainnya di dalam komunitas ini berbentuk etika, dimana anggota komunitas bertindak sesuai dengan apa yang dapat dipertanggungjawabkan dan bersikap tidak sewenang-wenang serta menyadari kewajibannya sebagai anggota komunitas. Hal tersebut ditunjukkan melalui kerahaman dan kesopanan anggota terhadap anggota lainnya, adanya rasa toleransi terhadap anggota lain, tidak mememntingkan diri sendiri, menghargai waktu, dan mendengarkan anggota lain ketika berbicara.

Norma-norma kelompok dan norma-norma sosial tidak akan timbul dengan sendirinya tetapi terbentuk di dalam interaksi sosial antar individu di dalam kelompok sosial. Nilai sosial senantiasa terjadi bersamaan dengan adanya interaksi manusia di dalam kelompok. Oleh karena norma sosial merupakan interaksi dari kelompok, maka nilai sosial sebenarnya sama dengan norma kelompok (Gerungan 2000, 103) Soerjono Soekanto (2003, 199-200) menyatakan bahwa “supaya hubungan antar manusia di dalam suatu masyarakat terlaksana sebagaimana diharapkan, maka dirumuskan norma-norma masyarakat”. Mula-mula norma-norma tersebut terbentuk secara tidak sengaja. Namun lama-kelamaan norma-norma tersebut dibuat secara sadar. Norma-norma yang ada di dalam masyarakat, mempunyai kekuatan mengikat yang berbeda-beda. Ada norma yang lemah, yang sedang sampai yang terkuat daya ikatnya.

Adanya nilai dan norma di komunitas ini akan mempengaruhi iklim organisasi komunitas Fakta

Bahasa Bogor. Iklim komunikasi sebuah organisasi penting karena dapat mempengaruhi bagaimana cara hidup kita, kepada siapa kita berbicara, siapa yang kita sukai, bagaimana perasaan kita, bagaimana kegiatan kerja kita, bagaimana perkembangan kita, apa yang telah kita capai dan bagaimana cara kita menyesuaikan diri dengan organisasi (Mulyana 2005, 148). Iklim komunikasi di komunitas Fakta Bahasa Bogor dijaga melalui adanya pembagian peran dari setiap anggota komunitas sehingga tetap sesuai dengan arah dan tujuan dari komunitas tersebut.

Komunikasi yang dilakukan di komunitas Fakta Bahasa Bogor yang bertujuan untuk menyampaikan pesan dan pengetahuan dilakukan oleh anggota komunitas yang memiliki peran sebagai tutor, namun anggota komunitas lainpun diperbolehkan menyampaikan pengetahuan yang dimilikinya selama pesan yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Anggota komunitas yang akan menyampaikan pesan memiliki pengaruh karena akan berdampak pada perilaku dan nilai-nilai yang dimiliki oleh anggota lainnya, oleh karena itu setiap anggota komunitas dianggap mempunyai kredibilitas yang sama. Namun, kredibilitas dipengaruhi oleh sifat-sifat anggota tersebut selama menjadi anggota komunitas Fakta Bahasa Bogor. Tingkat kepercayaan setiap anggota komunitas akan berbeda-beda sesuai dengan keahlian yang dimiliki oleh individu tersebut. Keahlian yang dimiliki oleh tutor di komunitas Fakta Bahasa Bogor berpengaruh terhadap kepercayaan anggota komunitas mengenai pengetahuan yang disampaikan. Seperti yang dikemukakan oleh

Jalaluddin Rakhmat (2012, 257) kredibilitas memiliki dua komponen penting yaitu:

- Keahlian, yaitu kesan yang dibentuk oleh komunikate tentang kemampuan komunikator dalam hubungannya dengan topic yang dibicarakan.
- Kepercayaan, yaitu kesan komunikate tentang komunikator yang berkaitan dengan wataknya.

Dengan tercipta kredibilitas komunikator dalam komunitas ini, menjadikan iklim komunikasi di komunitas ini positif. Iklim komunikasi yang positif akan dapat meningkatkan hubungan dan mendukung komitmen setiap individu pada komunitas Fakta Bahasa Bogor yang pada akhirnya akan berujung kepada pencapaian tujuan yang lebih baik dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang diterapkan di komunitas ini.

Peneliti mempunyai pandangan bahwa dengan adanya nilai norma dan aturan-aturan yang dibuat di komunitas ini menjadi standar setiap anggota untuk bersikap dan berperilaku. Anggota memiliki batasan-batasan untuk bertindak agar tidak menyalahi nilai dan norma yang diterapkan di komunitas. Namun, nilai dan norma ini dibuat buakan untuk membatasi hak setiap anggota, justru nilai dan norma ini diciptakan agar setiap anggota tetap memiliki haknya masing-masing dan tidak mengganggu hak anggota lainnya. Begitupula dengan peraturan yang dibuat, peraturan ini telah disepakati oleh seluruh anggota komunitas Fakta Bahasa Bogor agar komunitas ini tetap berjalan sesuai dengan tujuan didirikannya, serta visi dan misi dari komunitas. Selain itu, peraturan dibuat berdasarkan pertimbangan agar komunitas ini tetap berjalan dalam jangka waktu yang panjang. Oleh

karena itu, untuk penerimaan anggota baru melalui beberapa tahap dan syarat yang harus dipenuhi oleh calon anggota, hal tersebut agar komunitas memiliki sumber daya manusia yang berkualitas untuk tetap menjalankan kegiatan yang dilakukan oleh komunitas Fakta Bahasa Bogor.

### **Cara Anggota dalam Membagi Pengetahuan**

Perilaku anggota komunitas fakta Bahasa Bogor ketika membagi pengetahuan berlangsung dua arah. Perilaku ini dipengaruhi oleh sikap, motivasi, tingkat kepercayaan, peran, dan interaksi antar anggota. Pengetahuan yang dimiliki anggota berbeda-beda sehingga memungkinkan adanya pertukaran informasi ketika diadakannya *clubbing*.

Perilaku dipengaruhi oleh sikap dan emosi. Sikap merupakan proses kognitif yang mengandung komponen keyakinan, perasaan dan maksud perilaku. Sedangkan emosi merupakan proses emosional. Proses emosional di samping langsung memengaruhi perilaku juga memengaruhi perasaan (Wibowo 2015, 53).

Anggota komunitas memiliki kebutuhan yang sama akan informasi dan pengetahuan yang disampaikan saat *clubbing*. Kebutuhan anggota komunitas merupakan kekuatan yang dimiliki setiap individu untuk mencapai tujuan tertentu untuk mengoreksi kekurangan dan ketidakseimbangan mengenai pengetahuan yang dimilikinya. Meskipun semua orang mempunyai dorongan yang sama, tetapi respon yang dilakukan dalam pemenuhan kebutuhan tersebut berbeda-beda. Perbedaan tersebut terjadi karena konsep diri individual, norma social dan

pengalaman yang menjadikan kebutuhan anggota berbeda-beda.

Perilaku membagi pengetahuan oleh anggota komunitas Fakta Bahasa Bogor juga erat kaitannya dengan perasaan anggota ketika mengikuti *clubbing*. Perasaan ini dipengaruhi oleh emosional individu. Kecerdasan emosional anggota dalam komunitas Fakta Bahasa Bogor ini meliputi kemampuan memahami makna akan emosi yang dirasakan oleh diri sendiri, rasa empati terhadap anggota lainnya, mengelola emosi diri sendiri, mengelola emosi orang lain agar iklim komui dalam komunitas tersebut tetap positif. Salah satu cara untuk menjaga emosi anggota lainnya yaitu dengan menghibur anggota lainnya, datang tepat waktu dan tidak menyela pembicaraan yang sedang berlangsung.

Kemudian, peran anggota dalam kelompok juga mempengaruhi perilaku *knowledge sharing* di komunitas Fakta Bahasa Bogor. Tutor memiliki peran yang lebih besar dibanding anggota komunitas lainnya untuk menyampaikan pengetahuan. Tutor yang mengawali kegiatan bebrbagi pengetahuan ini menncakup tema dan pembahasan yang akan disampaikan dalam *clubbing*. Namun dalam kegiatan *clubbing* ini anggota lainnya diperkenankan membagi pengetahuan yang dimilikinya dengan syarat sesuai dengan tema yang sedang diangkat dalam kegiatan *clubbing* tersebut. Pembagian peran ini memungkinkan komunitas untuk kerja mendefinisikan, mengklarifikasi dan mencapai tujuan bersama. Peran ini juga memperkuat dukungan dan hubungan antar anggota komunitas.

*Knowledge Sharing* yang dilakukan di komunitas Fakta Bahasa Bogor ini bermula dari

adanya kepercayaan antar anggota mengenai pengetahuan yang disampaikan. Menurut Ford dalam Lumbantobing (2011, 44) kepercayaan terdiri dari empat tingkatan yaitu:

- *Interpersonal trust*, merupakan kesediaan seseorang untuk membukakakn *vulnerability*-nya kepada orang lain. Hal tersebut menunjukkan bahwa apabila anggota telah percaya kepada anggota lainnya maka informasi yang disampaikannya akan mudah dipercaya
- *Group trust*, merupakan kesediaan seseorang untuk membukakan kelemahannya terhadap tindakan dari sebuah grup
- *Organizational trust*, mengacu kepada kepercayaan anggota terhadap tujuan ketua atau pimpinannya yang berlandaskan bahwa tujuan tersebut menguntungkan bagi anggotanya
- *Institutional trust*, yaitu perasaan percaya dan aman dalam lembaga serta kerbijakannya melindungi hak-hak individu. Dalam komunitas ini, anggota mempercayai bahwa komunitas Fakta Bahasa Bogor mampu mencapai tujuan, visi dan misinya namun tetap menjaga hak-hak individu dari setiap anggotanya.

Kepercayaan tidak dapat dibangun dengan seketika, kepercayaan dihasilkan melalui interaksi antar anggota dan tindakan konsisten yang dilakukan oleh anggota sesuai dengan apa yang disampaikannya. Kepercayaan anggota komunitas Fakta Bahasa Bogor terhadap anggota lainnya yaitu anggota bersikap dan berperilaku sesuai dengan tujuan, visi, misi dan nilai-nilai yang diterapkan di komunitas. Anggota saling

menghormati dengan meninggalkan superioritas, ego dan kebanggaan yang berlebihan terhadap diri sendiri. Saling percaya antar anggota komunitas Fakta Bahasa Bogor diimplementasikan melalui kegiatan yang bukan sekedar *sharing* informasi atau pengetahuan yang dibutuhkannya, tetapi juga *sharing* informasi dan pengetahuan yang dianggap dapat menjadi pengetahuan baru sehingga anggota lainnya dapat menciptakan pengetahuan.

### **Kemampuan Anggota dalam Mengkolaborasi Pengetahuan yang Telah Dimilikinya dengan Pengetahuan Baru yang Diterima di Komunitas Fakta Bahasa Bogor**

Pengetahuan yang telah disampaikan ketika *clubbing* selanjutnya diproses oleh individu masing-masing. Anggota memiliki kebutuhannya masing-masing sehingga setiap anggota mengendalikan pengetahuan yang telah diterimanya sesuai dengan tujuan dan kebutuhannya. Informasi dan pengetahuan yang disampaikan ketika melakukan *clubbing* selanjutnya akan diproses oleh anggota. Proses tersebut mencakup penyimpanan dan penyebarluasan kembali pesan yang telah diterimanya. Kemampuan individu pada dasarnya dibentuk oleh dua factor yaitu intelektual dan kemampuan fisik (Robbins, 2003 dalam Wibowo 2015, 93).

Menurut Greenberg dan Baron (Wibowo 2015, 96) kemampuan intelektual mencakup empat aspek yaitu:

- *Cognitive intelligence*, yaitu kemampuan memahami gagasan yang kompleks untuk menyesuaikan secara efektif terhadap lingkungan, belajar dari pengalaman, terikat

dalam berbagai bentuk pertimbangan dan mengatasi hambatan dengan pemikiran berhati-hati.

- *Practical intelligence*, merupakan ketangkasan dalam menyelesaikan masalah praktis secara efektif dalam kehidupan sehari-hari.
- *Emotional intelligence*, merupakan kelompok keterampilan yang berhubungan dengan sisi emosional.
- *Successful intelligence*, merupakan kecerdasan yang menunjukkan keseimbangan yang baik antara *cognitive intelligence (IQ)*, *practical intelligence* dan *creative intelligence*. Creative intelligence menyangkut kemampuan berpikir fleksibel dan berada di depan kelompok.

Kemampuan lainnya yang dimiliki oleh anggota komunitas Fakta Bahasa Bogor yaitu kemampuan kognitif, kemampuan kognitif ini mencakup kemampuan anggota komunitas untuk mengaplikasikan pengetahuan di kehidupan sehari-hari yang telah didapatkannya di komunitas Fakta Bahasa Bogor. Karena, menurut beberapa anggota yang peneliti wawancarai mereka merasakan manfaat yang cukup besar bagi kehidupan sehari-hari dengan mendapatkan pengetahuan baru untuk menguasai bahasa asing. Pada kemampuan kognitif ini, anggota memiliki kemampuan yang terdiri dari kemampuan memahami kata dan kalimat yang disampaikan ketika *clubbing*, kemampuan memahami kata dan kalimat tertulis serta menuliskannya kembali, kemampuan menyampaikan gagasan yang dipikirkannya melalui berbicara ketika *clubbing*, kemampuan menyampaikan gagasan yang telah ditulis sebelumnya oleh anggota sebagai bahan untuk berbagi informasi.

Anggota komunitas Fakta Bahasa Bogor juga memanfaatkan kemampuan berbahasa asing di kehidupan sehari-hari, mereka ada yang memanfaatkannya di lingkungan pekerjaan, lingkungan keluarga ataupun di lingkungan pendidikan. Kemampuan bahasa asing yang mereka dapatkan di komunitas Fakta Bahasa Bogor ini dapat membantu menyelesaikan masalah dengan menggunakan wawasan dan pengetahuan yang telah didapatkan di komunitas. Pengetahuan yang didapat oleh anggota komunitas digabungkan dengan pengetahuan yang telah dimiliki sebelumnya sehingga kemudian mencapai pengetahuan yang baru dan anggota dapat mengembangkan pengetahuan yang telah dimilikinya melalui tambahan potongan-potongan informasi yang disampaikan oleh anggota lainnya. Anggota dapat memahami dan mengingat informasi yang disampaikan saat *clubbing* dan menambahkannya dengan pengetahuan yang telah dimiliki sebelumnya. Kemampuan umum yang dimiliki oleh anggota komunitas ini ketika mengikuti kegiatan *clubbing* yaitu bertambahnya kemampuan verbal dari anggota. Setelah mendapatkan dan mengembangkan pengetahuan yang dimiliki anggota komunitas Fakta Bahasa Bogor, selanjutnya anggota menyimpan pengetahuan tersebut sesuai dengan caranya masing-masing. Hal ini dilakukan untuk mempermudah anggota ketika mengingat kembali informasi yang telah disampaikan ketika *clubbing*. Inisiatif anggota sangat diperlukan ketika menyimpan pengetahuan yang disampaikan. Namun, apabila anggota membutuhkan bentuk digital dari pembahasan yang telah disampaikan pada saat *clubbing*, sekretaris telah menyediakan

kebutuhan anggota tersebut dalam format word ataupun power point.

Setelah melakukan *clubbing*, pembahasan yang telah disampaikan disimpan dan disebarluaskan kepada anggota komunitas Fakta Bahasa untuk memudahkan anggota mengingat kembali pengetahuan yang telah disampaikan ketika *clubbing*. Pengetahuan secara efektif disebarluaskan. Untuk penyebarluasan pengetahuan membutuhkan transformasi yang sangat individual dari pengetahuan tacit menjadi pengetahuan eksplisit. Publikasi, presentasi, dan rangkuman yang paling jelas bentuk penyebaran pengetahuan. Partisipasi dalam jaringan internal, agar semua anggota komunitas Fakta Bahasa Bogor dapat mengaksesnya.

Mengendalikan kemampuan yang diterima ini sangat bergantung pada individu itu sendiri. Penggabungan pengetahuan yang telah dimilikinya dengan pengetahuan baru yang didapatkannya ketika *clubbing* menjadi pertimbangan dari anggota. Hal tersebut tergantung kepada kebutuhan pengetahuan anggota. Anggota dapat menggabungkan pengalamannya di masa lalu dengan pengetahuan baru yang didapatkannya. Anggota juga dapat membagi pengetahuan yang telah dimiliki sebelumnya kepada anggota lainnya agar terdapatnya pengetahuan baru bagi anggota lainnya.

### **Jaringan Sosial yang Terbentuk**

Jaringan sosial yang terjadi di komunitas Fakta Bahasa Bogor bukan hanya terjadi saat *clubbing*, diluar kegiatan *clubbing* anggota menjalin hubungan sosial dengan anggota lainnya. Mereka memanfaatkan adanya media

sosial berbasis *chatting* untuk menjalin komunikasi antar anggota. Dengan rutinnnya intensitas komunikasi anggota akan menimbulkan kepercayaan diantara anggota. Hal tersebut juga akan berdampak pada terciptanya jaringan sosial yang baik di komunitas.

Kepercayaan sosial hanya efektif dikembangkan melalui jalinan pola hubungan sosial resiprosikal atau timbal balik antar pihak yang terlibat dan berkelanjutan. Adanya trust menyebabkan mudah dibinanya kerjasama yang saling menguntungkan (*mutual benefit*), sehingga mendorong timbulnya hubungan resiprosikal. Hubungan resiprosikal menyebabkan social capital dapat melekat kuat dan bertahan lama. Karena diantara orang-orang yang melakukan hubungan tersebut mendapat keuntungan timbal balik dan tidak ada salah satu pihak yang dirugikan. Disini hubungan telah memenuhi unsur keadilan (*fairness*) diantara sesama individu (Wafa, 2006:46). Hubungan sosial atau saling keterhubungan merupakan interaksi sosial yang berkelanjutan (relatif cukup lama atau permanen) yang terakhirnya diantara mereka terikat satu sama lain dengan atau oleh seperangkat harapan yang relatif stabil (Zanden, 1990 dalam Agusyanto, 2007). Dan membership group merupakan suatu kelompok di mana setiap orang secara fisik menjadi anggota kelompok tersebut (Soerjono Soekanto.2010). Hubungan sosial bisa dipandang sebagai sesuatu yang seolah-olah merupakan sebuah jalur atau saluran yang menghubungkan antara satu orang (titik) dengan orang-orang lain dimana melalui jalur atau saluran tersebut bisa dialirkan sesuatu. Dalam hal ini, komunitas Fakata

Bahasa Bogor menjadikan pengetahuan sebagai suatu hal yang dapat dialirkan dalam kelompok.

Menurut Wellman (Wellman, 1983 dalam Ritzer, 2004) dalam teori jaringan sosial terdapat sekumpulan prinsip-prinsip yang berkaitan logis, yaitu sebagai berikut:

1. Ikatan antara aktor biasanya adalah simetris baik dalam kadar maupun intensitasnya. Aktor saling memasok dengan sesuatu yang berbeda dan mereka berbuat demikian dengan intensitas yang semakin besar atau semakin kecil.
2. Ikatan antar individu harus dianalisis dalam konteks struktur jaringan lebih luas.
3. Terstrukturnya ikatan sosial menimbulkan berbagai jenis jaringan nonacak.
5. Adanya kelompok jaringan yang menyebabkan terciptanya hubungan silang antara kelompok jaringan maupun antara individu.
6. Ada ikatan asimetris antara unsur-unsur di dalam sebuah sistem jaringan dengan akibat bahwa sumber daya yang terbatas akan terdistribusikan secara tidak merata.

Adanya ikatan kebersamaan di antara anggota komunitas Fakta Bahasa Bogor yaitu adanya rasa kekeluargaan dan kebersamaan diantara anggota. Tidak sedikit yang kemudian menjadi lebih akrab dan bersahabat dengan anggota lainnya karena intensitas komunikasi yang sering di antara mereka. Untuk menciptakan kebersaan tersebut komunitas juga mengadakan kegiatan selain *clubbing* yang bertujuan untuk mengakrabkan seluruh anggota Komunita Fakta Bahasa Bogor. Komunitas mengadakan kegiatan yang bertujuan untuk terjalinnya keakraban satu sama lainnya. Seperti yang dilakukan saat bulan Maret yaitu komunitas mengadakan acara kekraban di Kebun

Raya Bogor yang melibatkan anggota Komunitas Fakata Bahasa Bogor dari tahun 2013 sampai anggota baru tahun 2016.

Interaksi dalam komunitas Fakata Bahasa Bogor berlangsung ketika *clubbing* dan di luar kegiatan *clubbing*. Interaksi yang dilakukan ketika *clubbing* melibatkan komunikasi kelompok. Interaksi berlangsung untuk saling belajar dan membagi pengetahuan yang memang merupakan tujuan dari komunitas ini. Adanya interaksi di luar kegiatan *clubbing* yaitu bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota komunitas dan menjalin keakraban anggota komunitas satu sama lainnya. Dengan adanya interaksi saat kegiatan *clubbing* meningkatkan efektivitas penyampain pengetahuan yang dilakukan oleh tutor ataupun anggota komunitas. Interaksi ini dapat berupa dialog, tanya jawab atau diskusi.

Anggota komunitas Fakta Bahasa Bogor menjalin komunikasi intensif dengan anggota lainnya. Walaupun tidak berinteraksi secara tatap muka, anggota dapat berinteraksi menggunakan media sosial yaitu line dan *whatsapp*. Hal tersebut menunjukkan keakraban diantara anggota komunitas Fakta Bahasa Bogor. Setiap anggota bebas untuk berinteraksi dengan siapaapun tanpa batas, namun tetap memperhatikan nilai dan norma yang diterapkan di komunitas. Interaksi yang dilakukan melalui grup *whatsapp* berlangsung setiap hari. Interaksi yang dilakukan bukan hanya membahas mengenai bahasa dan budaya, tetapi juga mengenai kehidupan sehari-hari. Hal tersebut dilakukan untuk mempererat dan mengakrabkan setiap anggota. Di dalam grup *whatsapp* tersebut juga dilakukan *sharing* pengetahuan yang dijadwalkan setiap malam minggu. Bahasa yang

digunakan dalam grup menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa asing tergantung dari grup *club* bahasanya.

Sebelum menggunakan aplikasi line dan *whatsapp* sebagai saluran komunikasi. Komunitas terlebih dahulu memahami saluran komunikasi mana yang efektif dan dapat dipergunakan oleh seluruh anggota komunitas. Penggunaan media sosial ini menjadikan aliran informasi di komunitas Fakta Bahasa Bogor menjadi meningkat. Dalam sekali waktu, anggota komunitas akan menyampaikan informasi mengenai bahasa dan kebudayaan dari suatu Negara yang memiliki sifat unik yang kemudian menjadi bahan untuk *sharing* di dalam grup tersebut. Selain menggunakannya untuk *sharing* pengetahuan. Anggota juga menyampaikan informasi mengenai kegiatan yang berkaitan dengan bahasa dan kebudayaan asing yang melibatkan komunitas tersebut. Salah satunya ketika komunitas Fakta Bahasa Bogor diundang untuk menghadiri festival kebudayaan Jerman di Goethe Institut Jakarta. Pemanfaatan grup line dan *whatsapp* ini juga digunakan untuk menyampaikan jadwal *clubbing* dari setiap klub yang diadakan setiap minggunya.

Jaringan sosial yang terbentuk di komunitas ini dibentuk melalui adanya hubungan sosial, interaksi antar anggota ketika bertatap muka dan interaksi dengan menggunakan media sosial. Jaringan sosial ini terbentuk karena adanya rasa kebersamaan dan ikatan antara anggota untuk membentuk komunikasi di dalam komunitas tetap positif. Selain itu, adanya interaksi antar anggota menjadikan komunitas memiliki iklim komunikasi yang positif. Anggota tidak memiliki keterbatasan untuk melakukan komunikasi dan interaksi dengan

anggota lainnya. Setiap anggota dibebaskan untuk saling berinteraksi baik secara tatap muka ataupun menggunakan media social. Dengan adanya interaksi antar anggota komunitas ini, maka tidak menutup kemungkinan akan adanya pertukaran informais yang berlangsung diluar kegiatan *clubbing*. Terlebih, saat anggota memanfaatkan media sosial sebagai sarana interaksi, anggota diperkenankan membagi informasi ataupun pengetahuan yang berkaitan dengan komunitas tersebut.

### SIMPULAN

Berdasarkan data yang telah terkumpul dan pembahasan di atas, maka dapat diketahui bahwa di komunitas Fakta Bahasa di Bogor melakukan kegiatannya berbagi pengetahuan tacit yang dimiliki oleh anggota komunitasnya masing-masing dengan berinteraksi dengan kegiatan yang membuat mereka tetap dapat berkomunikasi. Mereka juga menggunakan media sosial untuk saling berinteraksi, menggunakan ilmunya di kehidupan sehari-hari. Ilmu yang dilakukan dalam kegiatan berbagi ini termasuk ilmu apapun, dan terutama tentang ketertarikan mereka terhadap bahasa. Kekeluargaan dan kebersamaan menjadi hal yang penting untuk menjalin komunikasi sebagai media berbagi pengetahuan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agusyanto, Ruddy. (2007). *Jaringan Sosial dalam Organisasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Azwar, S., (2011). *Sikap dan Perilaku. Dalam: Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya. 2nd ed.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 3-22.
- Gerungan. (2000). *Psikologi Sosial*. Bandung: Rafika Aditama.
- Kertajaya, Hermawan. (2008). *Arti komunitas*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Lumbantobing, Paul. (2011). *Manajemen Knowledge Sharing Berbasis Komunitas*. Bandung: Knowledge Management Society.
- Moleong, Lexy, J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. (2005). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Purwoko, Saktiyono B. (2012). *Psikologi Remaja*. <https://saktiyono.files.wordpress.com/2012/01/psikologi-remaja.pdf>
- Rakhmat, Jalaluddin. Drs,M.Sc. (2012). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Rosdakarya.
- Refiana, Laila. (2002). *Analisis behavioral intention: Kasus pelaksanaan hak cipta software komputer*. Jurnal Manajemen Indonesia, Vol. 1.
- Ritzer,G. (2004). *Teori Sosiologi Modern*. Jakarta: PT. Rajawali Pers.
- Soekanto, Soerjono. (2003). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Soekanto, Soerjono. (2006). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo
- Soekanto, Soerjono. (2010). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers
- Soenarno. (2002). *Kekuatan Komunitas Sebagai Pilar Pembangunan Nasional*, makalah disajikan pada Seminar Nasional – Kekuatan Komunitas sebagai Pilar Pembangunan, Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah, Jakarta 24 April 2002
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Tjakraatmadja, Jann Hidajat dan Lantu, D. Crestofel. (2006). *Knowledge Management: Dalam Konteks Organisasi Pembelajaran*. Bandung: SBM-ITB.
- Wafa, Ali. (2003). *Urgensi Keberadaan Social Capital dalam Kelompok-kelompok Sosial. Masyarakat: Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia*. No.12. Hlm. 41-50.
- Walgito, Bimo. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo. (2015). *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yin, Robert K. (2003). *Studi Kasus Desain dan metode*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Yusup, Pawit. M., (2012). *Perspektif Manajemen Pengetahuan Informasi, Komunikasi, Pendidikan, dan Perpustakaan*. Jakarta: Rajawali Pers.

