

Nanggroe: Jurnal Pengabdian Cendikia
Volume 2, Nomor 3, Juni 2023, Halaman 232-246
ISSN: 2986-7002
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8059390>

Peran Media Sosial Dalam Knowledge Management Pada Organisasi: A Literature Review

The Role Of Social Media In Knowledge Management In Organizations: A Literature Review

Najma Choirun Nisa¹, Nadya Ilma Pratiwi², Awidya Chandradewi³

¹²³Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Email Korespondensi: ¹*22082010107@student.upnjatim.ac.id

Abstrak

Penulisan penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran media sosial dalam pengelolaan pengetahuan atau knowledge management. Kami menggunakan literature review dengan menerapkan suatu alat yang ada pada literatur review yang disebut dengan PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-Analysis). PRISMA terdiri dari sejumlah item yang harus di pertimbangkan dan dilaporkan dalam tinjauan literatur, dari tahap perencanaan hingga penyajian hasil. Hasil dari penelitian yang telah kami lakukan menunjukkan bahwa knowledge management memiliki fungsi penting dalam mengelola pengetahuan pada suatu organisasi. Dengan Adanya fasilitas untuk berbagi, berinteraksi, akses pengetahuan yang luas, fasilitas kolaborasi, penawaran alat pencarian yang canggih pada media sosial dimana bila di dimanfaatkan secara optimal dapat membantu suatu organisasi untuk mengelola pengetahuan. Secara keseluruhan, media sosial memiliki dampak positif dan juga negatif sehingga penggunaannya harus dilakukan dengan hati-hati dalam hal privasi, keamanan informasi dan etika. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk melakukan tinjauan literatur yang komprehensif tentang peran media sosial dalam pengelolaan pengetahuan.

Kata kunci: Knowledge management, Media sosial

Abstract

Writing this research aims to examine the role of social media in the management of knowledge or knowledge management. We use a literature review by applying a tool available in the literature review called PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-Analysis). PRISMA consists of a number of items that must be considered and reported in a literature review, from the planning stage to the presentation of results. The results of the research we have done show that knowledge management has an important function in managing knowledge in an organization. With the existence of facilities for sharing, interacting, broad access to knowledge, collaboration facilities, offering sophisticated search tools on social media which when used optimally can help an organization to manage knowledge. Overall, social media has both positive and negative impacts so its use must be exercised with caution in terms of privacy, information security and ethics. Thus, this study aims to conduct a comprehensive literature review on the role of social media in knowledge management.

Keywords: Knowledge management, Social media

PENDAHULUAN

Pengelolaan pengetahuan atau *Knowledge Management* (KM) menjadi aspek yang penting untuk setiap organisasi dalam menghadapi perubahan dan juga persaingan global. Media

sosial saat ini telah menjadi platform yang kuat untuk berbagi informasi, berinteraksi dan mengakses pengetahuan yang luas. Pemanfaatan media sosial dalam konteks pengelolaan pengetahuan menjadi topik yang menarik peneliti.

Menurut Nonaka dan Takeuchi(1995), *knowledge* atau pengetahuan merupakan suatu aset yang tak tergantikan yang menjadi sumber daya strategis pada suatu organisasi. Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat, organisasi perlu memahami bagaimana mereka mampu mengelola dan memanfaatkan pengetahuan yang efektif. Dengan fitur-fitur yang ada pada media sosial seperti fitur berbagi, kolaborasi dan aksesibilitas yang tinggi, menunjukkan potensi yang besar dalam membantu setiap organisasi dalam mengatur pengetahuan yang dimiliki.

Pada penelitian sebelumnya, yang telah dilakukan oleh Chua dan Yang (2011) menunjukkan bahwa media sosial dapat menjadi platform yang efektif untuk mengumpulkan dan berbagi pengetahuan di antara anggota organisasi. Menurut mereka, media sosial menghadirkan kemungkinan untuk berkolaborasi yang lebih mudah, bertukar ide, dan juga transfer pengetahuan yang cepat.

Ahli lainnya, seperti Davenport dan prusak (1998), telah mengetahui pentingnya pengelolaan dan pengaturan pengetahuan dalam menciptakan keunggulan yang kompetitif. Mereka berpendapat bahwa organisasi yang mampu mengelola pengetahuan dengan baik dapat memanfaatkannya secara efektif dalam mengambil keputusan, inovasi dan perbaikan proses.

Berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) penetrasi Indonesia telah mencapai 78,19 di tahun 2023 atau menembus 215.626 jiwa dari total populasi yang sebesar 275.773.901. Dari adanya data tersebut tercermin seberapa pentingnya peran dari media sosial dalam pengelolaan pengetahuan terutama di Indonesia sendiri. Dengan jumlah pengguna internet yang besar, media sosial memiliki potensi sebagai alat yang efektif dalam mengumpulkan, menyimpan, dan berbagi pengetahuan antar individu atau pada tiap komunitas.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk melakukan tinjauan literatur yang komprehensif tentang peran media sosial dalam pengelolaan pengetahuan. Penelitian yang dilakukan dengan metode *literatur review* dengan submetode *tertiary study* untuk mengumpulkan, meninjau, dan juga menganalisis penelitian-penelitian yang relevan mengenai peran media sosial dalam pengelolaan pengetahuan. Diharapkan dari penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang potensi dan implikasi penggunaan media sosial dalam pengelolaan pengetahuan.

TINJAUAN PUSTAKA

Internet

Internet adalah jaringan yang menghubungkan komputer sebagai akses komunikasi hingga seluruh dunia (8). Perkembangan internet sebagai teknologi komunikasi dan informasi memberikan banyak manfaat bagi orang di seluruh dunia. Internet memberikan akses pertukaran informasi yang mudah dan tak terbatas kepada orang di seluruh dunia(9). Internet tidak lepas kaitannya dengan masyarakat modern. Internet membantu mempermudah banyak hal.. Perkembangan teknologi saat ini juga didukung dengan akses informasi tak terbatas. Informasi dapat dicari dengan adanya internet. Tidak terbatasnya informasi tidak hanya memberikan dampak baik saja, tetapi juga memiliki dampak buruk. Dampak buruk yang ditimbulkan dalam hal ini yaitu mudah tersebarnya informasi hoax atau yang belum dipastikan kebenarannya.

Media Sosial

Media sosial adalah platform online yang menghubungkan penggunanya dalam pertukaran pengetahuan, informasi, pendapat, dan partisipasi dengan siapa saja dan dimana saja(1). Manusia yang pada awalnya hanya dapat berteman dan menjalin komunikasi dengan orang-orang di sekitarnya, sekarang bisa menjangkau orang yang berbeda pulau, negara, bahkan benua dengan menggunakan media sosial(3). Media sosial menghubungkan orang dengan latar belakang yang berbeda. Keterhubungan beragam manusia di media sosial membuat perubahan pola pikir, perilaku, dan kebutuhan manusia. Media sosial juga berperan dalam penyebaran informasi. Berdasarkan studi yang dilakukan Nurly Melinda, media sosial berperan penting dalam penyebaran informasi akademik. Hal ini dikarenakan orang-orang lebih memilih mencari informasi di media sosial dibandingkan dengan website resmi. Kecenderungan pemakaian media sosial dibandingkan media lainnya membuat media sosial menjadi pilihan tepat dalam penyebaran informasi.

Knowledge Management

Knowledge management adalah proses memperoleh, mengidentifikasi, dan mentransfer pengetahuan untuk digunakan kembali di organisasi(7). Pengetahuan harus dikelola dengan baik agar menghasilkan pengetahuan yang bermanfaat bagi organisasi. Pengetahuan dapat meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan daya saing organisasi. Adanya knowledge management membuat organisasi dapat mengelola pengetahuannya sehingga lebih terstruktur dan mudah dipahami. Pengelolaan pengetahuan menghasilkan persamaan pengetahuan antar anggota organisasi (5). Persamaan pengetahuan yang didapat anggota organisasi dapat dikembangkan menjadi inovasi bagi organisasi sehingga organisasi menjadi lebih berkembang (6).

METODE PENELITIAN

Metodologi yang kami gunakan dalam penulisan penelitian ini adalah metode *literatur review*, dengan menggunakan suatu alat yang ada pada *literatur review* yang disebut dengan PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-Analysis*). Dimana dengan PRISMA ini memberikan kerangka kerja yang terstruktur dalam melaksanakan tinjauan literatur secara metodologis yang akurat dan transparan. Dengan PRISMA dapat membantu peneliti untuk merencanakan, melaksanakan serta pelaporan *Systematic Literature Review* dengan cara yang konsisten serta komprehensif. PRISMA terdiri dari sejumlah item yang harus di pertimbangkan dan dilaporkan dalam tinjauan literatur, dari tahap perencanaan hingga penyajian hasil

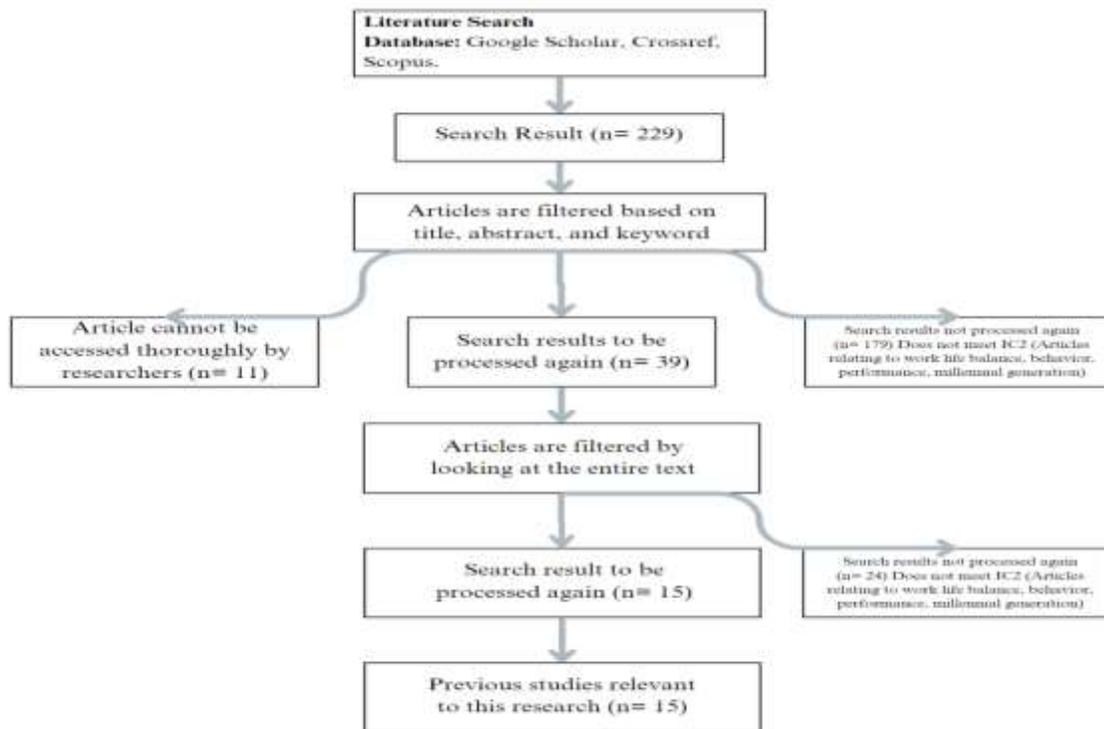
Adapun langkah-langkah penyusunan penelitian ini menggunakan metode Sistematis literatur review dengan cara PRISMA ialah; tahap perencanaan yang melibatkan penentuan kriteria inklusi dan eksklusif dalam pemilihan artikel, selanjutnya pencarian serta seleksi artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang sudah ditetapkan sebelumnya, ketiga pelaksanaan pengumpulan data, keempat evaluasi kualitas terhadap tinjauan literatur yang telah dikumpulkan, kelima analisis data dan yang terakhir mengambil kesimpulan dan akibat yang muncul dari penelitian yang sudah dilakukan.

ID	Research Question	Motivation
RQ1	Apakah Penelitian ini berkaitan dengan Knowledge Management?	Mengidentifikasi jurnal yang paling signifikan tentang Knowledge Management

RQ2	Strategi yang diambil oleh perusahaan untuk menerapkan Knowledge Management?	Mengidentifikasi jurnal yang yang menjelaskan mengenai strategi yang diambil oleh perusahaan dalam menerapkan Knowledge Management
RQ3	Apa strategi yang efektif untuk mengoptimalkan peran media sosial dalam praktik knowledge management di perusahaan atau organisasi tertentu?	Mengidentifikasi jurnal yang yang menjelaskan mengenai peran media sosial dalam penerapan Knowledge Management

Tabel 1. Research Question pada Literatur Review

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2023 di Surabaya. Dalam langkah mencari sumber-sumber literatur agar relevan dengan penelitian ini, kami menggunakan beberapa kata kunci seperti; Media Sosial, Internet, Knowledge Management, Organisasi, Perusahaan, Teknologi, Jejaring sosial dan Digital. Dalam membantu pemilihan sumber literatur kami menggunakan tools *Harzing’s Publish or Perish* dengan sumber database yang kami gunakan; Google Scholar, Crossref, Scopus.



Gambar 1. Tinjauan Sistematis Diagram Alir Prisma

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengenai hasil penelitian yang dilakukan dengan metode yang sudah dipaparkan pada bab sub-bab sebelumnya akan dibahas pada sub-bab ini. Akan dijelaskan beberapa review dari jurnal yang berasal dari peneliti terdahulu mengenai peran sosial media dalam manajemen

pengetahuan. Penelitian ini menggunakan 15 jurnal yang berhubungan dengan pembahasan penelitian yang diambil. Berikut hasil review 15 jurnal yang disajikan dalam bentuk tabel di bawah ini.

No.	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Jurnal	Q1	Q2	Q3	Hasil Penelitian
1.	Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, Ni Made Suci, Komang Krisna Heryanda (2022)	Strategi Transformasi Digital UMKM Kerajinan Tangan Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Kabupaten Gianyar, Bali	•	•	•	Hasil kajian literatur dan wawancara dengan UMKM di industri kerajinan tenun menunjukkan bahwa strategi transformasi digital bagi UMKM kerajinan tenun sangat diperlukan di masa pandemi ini dan jalan satu-satunya terletak pada transformasi digital.
2.	Ajeng Rizqi Rahmanillah (2018)	New Public Sphere dan Perkembangan Teknologi Media Sosial Di Kawasan MENA (Middle East and North Africa): Studi Kasus Peranan Media Internasional Terhadap Pembentukan Social Networking dalam Egyptian Revolution	•	•	•	Menunjukkan bahwa perkembangan media komunikasi global memiliki pengaruh yang signifikan terhadap masyarakat sipil untuk mengembangkan keterampilan mereka dalam menggunakan teknologi informasi. Hal ini menyebabkan Arab Spring di Tunisia menjadi percikan sukses yang memicu revolusi di Mesir. Fase kemunculan para reformator dalam gelombang demokratis Arab demokratisasi di Mesir menunjukkan bahwa gerakan para reformator sangat terkait dengan salah

						satu instrumen komunikasi massa menjadi sarana ekspresi publik, untuk menyebarkan gagasan, dan akhirnya membentuk jaringan dalam waktu singkat.
3.	Gita Aulyia Utami, Zuhrinal M. Nawawi (2022)	Peran Media Sosial dalam Peningkatan Jaringan Pasar	●	●	●	Bahwa peran media sosial dalam peningkatan jaringan pasar sangat membantu dalam memasarkan hasil produk makanan pada warung makan kec. Sawit Seberang serta meningkatkan jumlah penjualan.
4.	Suja Sundram, P.S.Venkateswaran, Vipin Jain, Shvets Yuriy Yu, Lis M.Yapanto, Ismail Raisal, Ashish Gupta and R.Regin (2020)	The Impact of Knowledge Management on the Performance of Employees: The Case of small Medium enterprise	●	●	●	Dengan menerapkan manajemen informasi dan dampaknya terhadap kinerja keseluruhan organisasi
5.	Jennifer Wesly, Veren Kristiana, Tommy Bong, Nopriadi Saputra (2021)	Pengaruh Digital Leadership, Total Quality Management, dan Knowledge Management terhadap Sustainability Management pada Perusahaan di DKI Jakarta (The Influence of Digital	●	●	●	Bahwa kepemimpinan digital dan knowledge management berpengaruh signifikan terhadap manajemen keberlanjutan perusahaan di DKI Jakarta. sedangkan total quality management tidak memiliki pengaruh

		Leadership, Total Quality Management, and Knowledge Management on Sustainability Management of Companies in DKI Jakarta)				yang signifikan pengaruh terhadap manajemen keberlanjutan perusahaan di DKI Jakarta
6.	Rokhim Subangun (2018)	Implementasi Knowledge Management pada Kinerja Karyawan di Balai Diklat Keuangan Yogyakarta	●	●	●	Implementasi manajemen pengetahuan kinerja pegawai di Pusdiklat Keuangan Yogyakarta meliputi: (1) Penciptaan pengetahuan dilakukan melalui pelatihan, sosialisasi, media sosial dan referensi buku. (2) Ada proses berbagi pengetahuan formal dan informal. (3) Proses penerapan pengetahuan dilakukan langsung di tempat kerja. Menerapkan kinerja karyawan dapat membuat proses bisnis menjadi lebih efektif dan efisien
7.	Holilah, Puspita Maelani, Eny Suheny (2022)	Development of The Knowledge Management System Concept Implementation Model at PT. Dunia Baru Gramindo	●	●	●	Pengembangan model implementasi konsep knowledge management system di PT. Dunia Baru Gramindo mendorong tumbuh dan berkembangnya budaya berbagi pengetahuan melalui penggunaan teknologi seperti Facebook, email, dan WhatsApp

						<p>untuk menciptakan pengetahuan kompetitif baru, sarana komunikasi tujuan, dokumen elektronik, dan penyimpanan pengetahuan. Buat itu mungkin. pengelolaan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah PT berkembang dengan mengembangkan model konsep sistem knowledge management dengan menggunakan Facebook, email dan WhatsApp sebagai teknologi pendukung. Dunia Baru Gramindo terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas produknya.</p>
8.	Merry Mita Moy, Eko Ruddy Cahyadi, and Elisa Anggraeni (2020)	The Impact of Social Media on Knowledge Creation, Innovation, and Performance in Small and Medium Enterprises	●	●	●	<p>Kita dapat melihat bahwa media sosial tidak berdampak langsung pada kinerja. Namun, karena media sosial memediasi penciptaan pengetahuan dan inovasi, hal itu berdampak signifikan terhadap kinerja. Efektivitas media sosial dapat meningkatkan kinerja bisnis dengan menghasilkan pengetahuan dan inovasi.</p>
9.	Ahmad Febrianto,	Akselerasi Distribusi Technical Selling	●	●	●	<p>Akselerasi Technical Selling melalui</p>

	Romzatul Widad, Riza Nur Aini (2022)	Melalui Knowledge Sharing pada Media Sosial (Studi Pada Stor Ms Glow Kraksaan Probolinggo)				Knowledge Sharing dengan memanfaatkan media Sosial sebagai media pemasaran dapat meningkatkan pendapatan penjualan.
10.	Della Diniyati, Agung Triayudi, Ira Diana Solehati (2021)	Analisa Interaksi Pengguna Media Sosial Perusahaan Sekuritas di Indonesia Saat Covid-19 Menggunakan Social Network Analysis	•	•	•	IndoPremier lebih unggul dalam pembentukan customer engagement melalui implementasi SCRM.
11.	Prihastuti Harsani, Roni Jayawinangu, Triastinurmia tiningsih, Deden Ardiansyah (2023)	Efektivitas Media Sosial dalam Pengembangan Kampung Wisata Jamu	•	•	•	Hasil penelitian ini yaitu bahwa peningkatan wawasan dan pengetahuan mengenai pembuatan konten pada media sosial dapat menjadi media promosi untuk usaha produk jamu milenial
12.	Setiawan Assegaff (2017)	Evaluasi Pemanfaatan Media Sosial sebagai Sarana Knowledge Sharing	•	•	•	Hasil dari pengolahan data pada penelitian ini menyimpulkan bahwa pemanfaatan media sosial (facebook) telah berhasil menjadi sarana bagi para akademisi di Indonesia dalam berbagi informasi dan pengetahuan.
13.	Farid Fauzi (2020)	Mapping Knowledge Management dalam Meningkatkan Kapabilitas Perguruan Tinggi	•	•	•	Hasil penelitian menunjukkan bahwa mapping knowledge management mendukung terbentuknya budaya knowledge sharing.

						Mapping knowledge management juga menjadi sarana dan prasarana dalam mendukung proses knowledge management
14.	Zoltán Gaál, Lajos Szabó, Nóra Obermayer-Kovács dan Anikó Csepregi (2015)	Exploring the Role of Social Media in Knowledge Sharing	•	•	•	Teknologi media sosial digunakan untuk berbagi pengetahuan selama bekerja atau untuk pengembangan profesional. Makalah ini memberikan rekomendasi kepada organisasi bagaimana mendorong memotivasi karyawan untuk menggunakan teknologi media sosial untuk tujuan kerja dalam berbagi pengetahuan
15.	Sinta Nuryati, Risna Dewi Yanti (2017)	Efektifitas Penggunaan Media Sosial Terhadap Peningkatan Pengetahuan Perawatan Nifas dan Kepatuhan Kunjungan Ulang pada Ibu Nifas di Kota Bogor	•	•	•	Hasil dari penelitian ini yaitu media sosial efektif untuk meningkatkan pengetahuan mengenai perawatan nifas, namun kurang efektif dalam meningkatkan kepatuhan kunjungan ulang pada ibu nifas di Bogor

Tabel 2. Analisis dari setiap Jurnal

RQ1. Apakah Penelitian ini berkaitan dengan Knowledge Management?

Dari jurnal yang telah direview dan dibahas, menunjukkan bahwa penelitian ini berkaitan dengan knowledge management untuk memahami, menganalisis atau menerapkan konsep, praktik, atau aspek-aspek yang terkait dengan pengelolaan pengetahuan. Dalam penelitian ini ditemukan hubungan antara penggunaan teknologi informasi dan efektivitas pengelolaan pengetahuan. Knowledge management dapat membantu meningkatkan dan menambah value pada suatu organisasi atau perusahaan. Pada jurnal berjudul “Pengaruh Digital Leadership, Total Quality Management, dan Knowledge Management terhadap Sustainability Management pada

Perusahaan di DKI Jakarta (The Influence of Digital Leadership, Total Quality Management, and Knowledge Management on Sustainability Management of Companies in DKI Jakarta)” yang ditulis oleh Jennifer Wesly, Veren Kristiana, Tommy Bong, Nopriadi Saputra (2021), dijelaskan bahwa kepemimpinan digital dan knowledge management berpengaruh signifikan terhadap manajemen keberlanjutan perusahaan di DKI Jakarta. Sedangkan total quality management tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap manajemen keberlanjutan perusahaan di DKI Jakarta

RQ2. Strategi apa yang diambil oleh perusahaan atau organisasi untuk menerapkan Knowledge Management?

Berdasarkan jurnal-jurnal terkait, perusahaan ataupun organisasi memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung penerapan knowledge management. Teknologi yang banyak dipakai dalam penerapan dan peningkatan efektivitas knowledge management yaitu internet dan media sosial. Perusahaan mengidentifikasi pengetahuan kunci yang dimiliki oleh karyawan dan bagian-bagian yang berbeda di dalam organisasi. Ini melibatkan mengidentifikasi pengetahuan yang penting untuk keberhasilan organisasi dan juga pengetahuan yang unik atau langka yang dimiliki oleh individu atau kelompok tertentu. Strategi lain adalah mendorong kolaborasi antara karyawan dan memfasilitasi pertukaran pengetahuan antara mereka. Perusahaan dapat menggunakan platform komunikasi dan kolaborasi, seperti intranet, media sosial internal, atau alat kolaborasi virtual, untuk memfasilitasi diskusi, berbagi ide, dan pertukaran pengetahuan antar anggota tim atau departemen. Perusahaan juga dapat mengadopsi strategi pelatihan dan pembelajaran untuk memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk berkontribusi secara efektif dalam pengelolaan pengetahuan seperti yang dibahas pada jurnal berjudul “Efektivitas Media Sosial dalam Pengembangan Kampung Wisata Jamu” karya Prihastuti Harsani, Roni Jayawinangu, Triastinurmiatiningsih, Deden Ardiansyah (2023). Ini dapat melibatkan pelatihan dalam penggunaan sistem atau alat yang digunakan untuk menyimpan dan mengakses pengetahuan, serta pelatihan dalam keterampilan kolaborasi dan berbagi pengetahuan sehingga dapat meningkatkan dan menambah value pada suatu perusahaan atau organisasi tersebut.

RQ3. Apa strategi yang efektif untuk mengoptimalkan peran media sosial dalam praktik knowledge management di perusahaan atau organisasi tertentu?

Ada beberapa strategi yang efektif yang dapat mengoptimalkan peran media sosial dalam praktik knowledge management pada perusahaan atau organisasi tertentu. Perusahaan atau organisasi harus mengidentifikasi platform media sosial yang paling sesuai dengan kebutuhan dan tujuan organisasi. Misalnya, LinkedIn bisa menjadi platform yang baik untuk membangun jejaring profesional dan berbagi pengetahuan antar karyawan, sementara platform seperti Slack atau Microsoft Teams bisa lebih cocok untuk kolaborasi tim dan berbagi pengetahuan secara real-time. Selain itu juga harus memanfaatkan fitur-fitur media sosial secara optimal untuk memudahkan pencarian dan akses pengetahuan oleh karyawan. Strategi lain yaitu selalu memonitor dan mengevaluasi penggunaan media sosial dalam praktik knowledge management seperti yang dibahas pada jurnal berjudul “Evaluasi Pemanfaatan Media Sosial sebagai Sarana Knowledge Sharing” yang ditulis oleh Setiawan Assegaff (2017). Tinjau statistik penggunaan, tingkat partisipasi, dan umpan balik dari karyawan untuk memahami efektivitas strategi dan mengidentifikasi area perbaikan yang mungkin diperlukan. Tetapi untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan pengetahuan bukan hanya peran media sosial saja yang perlu

dioptimalkan. Perusahaan atau organisasi juga harus mengoptimalkan sumber daya manusianya. Pada jurnal berjudul “Efektivitas Media Sosial dalam Pengembangan Kampung Wisata Jamu” yang ditulis oleh Prihastuti Harsani, Roni Jayawinangu, Triastinurmiatiningsih, Deden Ardiansyah (2023), di situ dibahas bahwa peningkatan wawasan dan pengetahuan pada sumber daya manusia mengenai pembuatan konten pada media sosial dapat menjadi media promosi untuk usaha produk jamu milenial.

Layanan internet yang besar dan dapat melayani pengguna di seluruh dunia saat ini adalah media sosial. Media sosial memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi dan berbagi atau bertukar informasi dengan pengguna lainnya. Setiap platform media sosial memiliki fungsi dan fitur yang berbeda namun memiliki tujuan yang sama yaitu memfasilitasi komunikasi, interaksi sosial, dan berbagi konten dengan anggota lain dari jaringan sosial yang dibentuk oleh pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan berdasarkan review dari beberapa jurnal dengan topik terkait, maka bagaimana peran media sosial dalam *knowledge management*? Dalam konteks ini, media sosial memegang peranan penting dalam *knowledge management* dengan menyediakan platform untuk berbagi, berinteraksi, dan mengakses pengetahuan dalam bentuk yang lebih terbuka dan kolaboratif. Berikut merupakan peran penting media sosial dalam *knowledge management*:

1) Meningkatkan Aksesibilitas Pengetahuan

Media sosial meningkatkan aksesibilitas pengetahuan dengan menyediakan akses yang mudah untuk mendapatkan berbagai informasi dan pengetahuan. Melalui berbagai macam platform media sosial, pengguna dapat menemukan konten, sumber daya, dan orang-orang yang berpotensi memiliki pengetahuan yang relevan. Ini membantu dalam mengidentifikasi sumber pengetahuan yang berharga dan menghubungkan orang-orang dengan minat atau keahlian yang serupa.

2) Sarana untuk Berbagi Pengetahuan (Knowledge Sharing)

Media sosial memfasilitasi berbagi pengetahuan secara luas dan cepat. Individu dapat membagikan artikel, blog, infografis, video, presentasi, dan sumber daya pengetahuan lainnya melalui platform media sosial. Ini memungkinkan penyebaran pengetahuan yang lebih luas dan akses mudah bagi orang-orang yang membutuhkannya.

3) Mendukung Kolaborasi antar individu maupun organisasi

Media sosial memungkinkan kolaborasi antar individu maupun suatu organisasi dan berbagi informasi baik dalam kelompok kerja maupun dalam komunitas yang lebih luas. Fungsi seperti memposting, berkomentar, dan mengobrol memungkinkan pengguna berbagi pemikiran, pengalaman, dan informasi berharga. Hal ini memungkinkan pertukaran informasi yang lebih terbuka dan kolaboratif.

4) Memfasilitasi pencarian dan kurasi pengetahuan

Media sosial menawarkan alat pencarian yang kuat dan algoritma cerdas untuk menemukan konten yang relevan dan berkualitas tinggi. Fitur seperti tagar dan pencarian kata kunci memungkinkan pengguna menemukan postingan dan konten yang terkait dengan topik tertentu. Selain itu, pengguna dapat mengatur konten dan sumber daya dengan menyimpan dan berbagi tautan, artikel, video, dan sumber informasi lainnya.

5) Memperluas visibilitas pada suatu organisasi

Media sosial memberikan kesempatan kepada individu dan organisasi untuk meningkatkan visibilitas mereka dan membangun reputasi sebagai pakar di bidang tertentu. Dengan berbagi informasi, pengalaman, dan wawasan yang berharga, individu dapat memperoleh

pengikut yang terlibat dan keahlian mereka diakui. Ini juga membantu memperkuat hubungan dan koneksi yang saling menguntungkan dalam konteks manajemen informasi.

6) Mengikuti tren dan berita terkini

Media sosial merupakan sumber berita dan tren terkini yang dapat membantu pengelolaan informasi. Pengguna dapat mengikuti akun, halaman, dan grup yang membagikan informasi terbaru tentang industri, inovasi, dan perubahan di dunia. Hal ini memungkinkan individu dan organisasi untuk tetap mengikuti informasi terbaru dan menyesuaikan strategi manajemen informasi mereka.

Namun, penting untuk dicatat bahwa penggunaan media sosial dalam pengelolaan informasi harus dilakukan dengan hati-hati, dengan mempertimbangkan praktik privasi, keamanan informasi, dan etika dalam berbagi dan menerima informasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa media sosial berperan penting dalam pengelolaan informasi. Media sosial telah secara radikal mengubah cara kita menggunakan, berbagi, dan mengelola informasi. Melalui platform media sosial, individu dapat dengan mudah memperoleh informasi yang relevan, terhubung dengan komunitas pengetahuan, dan berkolaborasi dalam berbagi informasi. Dalam konteks manajemen informasi, media sosial memungkinkan kolaborasi yang lebih besar dan berbagi informasi antar individu. Fitur seperti berita, komentar, dan diskusi memungkinkan pertukaran ide, pengalaman, dan informasi yang berharga. Ini membantu membangun komunitas pengetahuan yang lebih luas dan memperluas ketersediaan informasi.

Knowledge management dapat membantu meningkatkan dan menambah *value* pada suatu organisasi atau perusahaan. Teknologi yang banyak dipakai dalam penerapan dan peningkatan efektivitas knowledge management yaitu internet dan media sosial. Identifikasi pengetahuan merupakan hal penting untuk keberhasilan organisasi. Strategi yang dapat dilakukan perusahaan adalah mendorong kolaborasi antara karyawan dan memfasilitasi pertukaran pengetahuan antara mereka. Perusahaan juga dapat mengadopsi strategi pelatihan dan pembelajaran untuk memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk berkontribusi secara efektif. Untuk memilih strategi yang efektif, organisasi harus mengidentifikasi platform media sosial yang paling sesuai dengan kebutuhan dan tujuan organisasi. Selain itu juga harus memanfaatkan fitur-fitur media sosial secara optimal untuk memudahkan pencarian dan akses pengetahuan oleh karyawan. Strategi lain yang dapat dilakukan yaitu selalu memonitor dan mengevaluasi penggunaan media sosial dalam praktik knowledge management. Tinjau statistik penggunaan, tingkat partisipasi, dan umpan balik dari karyawan untuk memahami efektivitas strategi dan mengidentifikasi area perbaikan. Perusahaan atau organisasi juga harus mengoptimalkan sumber daya manusianya.

Referensi

- Ainiyah, N. (2018). Remaja millennial dan media sosial: media sosial sebagai media informasi pendidikan bagi remaja millennial. *Jurnal Pendidikan Islam Indonesia*, 2(2), 221-236.
- Azmi, N. A., Fathani, A. T., Sadayi, D. P., Fitriani, I., & Adiyaksa, M. R. (2021). Social media network analysis (SNA): Identifikasi komunikasi dan penyebaran informasi melalui media sosial twitter. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 5(4), 1422-1430
- Maulana, I., & Salsabila, O. (2020). Pengaruh Social Media Influencer terhadap Perilaku Konsumtif di Era Ekonomi Digital. *Majalah Ilmiah Bijak*, 17(1), 28-34.

- Sundram, S., Venkateswaran, P. S., Jain, V., Yu, Y., Yapanto, L. M., Raisal, I., ... & Regin, R. (2020). The Impact of Knowledge Management on The Performance of Employees: The Case of Small Medium Enterprises. *Productivity Management*, 25, 554-567.
- Meilinda, N. (2018). Social media on campus: studi peran media sosial sebagai media penyebaran informasi akademik pada mahasiswa di program studi ilmu komunikasi FISIP UNSRI. *The Journal of Society and Media*, 2(1), 53-64.
- Anardani, S., Riyanto, S., & Setiawan, D. (2021). Perancangan Knowledge Management System Berbasis Web pada Tenaga Kependidikan Fakultas Teknik Universitas PGRI Madiun. *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput*, 8(1), 77.
- Ramadhani, F. E., Harsono, H., & Sunardi, S. (2020). Talent Management dan Knowledge Management terhadap Kinerja Karyawan Dengan Employee Retention Sebagai Variabel Moderator. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 7(2).
- Sagala, T. W., Manapa, E. A., Ardhana, V. Y. P., & Lewakabessy, G. (2020). Perbandingan implementasi manajemen pengetahuan pada berbagai industri. *JTIM: Jurnal Teknologi Informasi dan Multimedia*, 1(4), 327-335.
- Wibawanto, A. (2018). Penggunaan Internet dalam Perpustakaan. *Pustakaloka*, 10(2), 191-203.
- Wiwi, W. A., Syahlanisyiam, M., Anggraini, Y., Gunawan, S., Arinanto, R. T., Fauzan, R. A., ... & Agung, A. (2022). Sosialisasi Penggunaan Internet Yang Sehat Bagi Anak-Anak Di Yayasan Domyadhu. *Abdi Jurnal Publikasi*, 1(1), 13-17.
- Telagawathi, N. L. W. S., Suci, N. M., & Heryanda, K. K. (2022). Strategi Transformasi Digital Umkm Kerajinan Tangan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Gianyar, Bali. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 11(2), 204-212.
- Rahmanillah, A. R. (2018). New Public Sphere dan Perkembangan Teknologi Media Sosial di Kawasan MENA (Middle East and North Africa): Studi Kasus Peranan Media Internasional terhadap Pembentukan Social Networking dalam Egyptian Revolution. *Populis: Jurnal Sosial dan Humaniora*, 3(1), 597-622.
- Utami, G. A., & Nawawi, Z. M. (2022). Peran Media Sosial Dalam Peningkatan Jaringan Pasar. *Journal Economy And Currency Study (JECS)*, 4(2), 93-98.
- Sundram, S., Venkateswaran, P. S., Jain, V., Yu, Y., Yapanto, L. M., Raisal, I., ... & Regin, R. (2020). The Impact of Knowledge Management on The Performance of Employees: The Case of Small Medium Enterprises. *Productivity Management*, 25, 554-567.
- Subangun, R. (2018). Implementasi Knowledge Management Pada Kinerja Karyawan di Balai Diklat Keuangan Yogyakarta. *E-Jurnal Skripsi Program Studi Teknologi Pendidikan*, 7(8), 751-762.
- Holilah, H., Maelani, P., & Suheny, E. (2022). PENGEMBANGAN MODEL PENERAPAN KONSEP KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM DI PT. DUNIA BARU GRAMINDO. *Journal of Global Business and Management Review*, 4(1), 90-100.
- Moy, M. M., Cahyadi, E. R., & Anggraeni, E. (2020). The impact of social media on knowledge creation, innovation, and performance in small and medium enterprises. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship (IJBE)*, 6(1), 23-23.
- Febrianto, A., Widad, R., & Aini, R. N. (2022). AKSELERASI DISTRIBUSI TECHNICAL SELLING MELALUI KNOWLEDGE SHARING PADA MEDIA SOSIAL: Studi Pada Store Ms Glow Kraksaan Probolinggo. *Jurnal Istiqro*, 8(2), 165-181.
- Diniyati, D., Triayudi, A., & Solehati, I. D. (2021). Analisa Interaksi Pengguna Media Sosial Perusahaan Sekuritas di Indonesia Saat Covid-19 menggunakan Social Network Analysis

- (Studi Kasus: Indopremier dan Bursa Efek Indonesia). *Jurnal JTik (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi)*, 5(1), 73.
- Harsani, P., Jayawinangun, R., Triastinurmiatiningsih, T., & Ardiansyah, D. (2023). Efektivitas Media Sosial dalam Pengembangan Kampung Wisata Jamu. *Jurnal Sosial dan Teknologi*, 3(3), 227-240.
- Assegaff, S. (2017). Evaluasi pemanfaatan media sosial sebagai sarana knowledge sharing. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 16(3), 271-293.
- Fauzi, F. (2020). Mapping Knowledge Management Dalam Meningkatkan Kapabilitas Perguruan Tinggi. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), 1-13.
- Gaál, Z., Szabó, L., Obermayer-Kovács, N., & Csepregi, A. (2015). Exploring the role of social media in knowledge sharing. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 13(3), pp185-197.
- Evelyn, Saputra, E., Komalasari, & Utami, S. (2019). Community training in dishwashing-liquid soap making from waste cooking oil. *Riau Journal of Empowerment*, 1(2), 67-74. <https://doi.org/10.31258/raje.1.2.9>
- Nuryati, R. D. Y. S. (2017). Efektifitas Penggunaan Media Sosial Terhadap Peningkatan Pengetahuan Perawatan Nifas Dan Kepatuhan Kunjungan Ulang Pada Ibu Nifas Di Kota Bogor. *Jurnal Bidan*, 3(1), 234037.
- Suharyanto, C. E. (2019). PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (TIK) SEBAGAI ENABLER KNOWLEDGE MANAGEMENT DALAM MEMBAWA INOVASI PADA INDUSTRI KREATIF DI BATAM.
- Badar, E. F., & Seniati, A. N. L. (2017). Pengaruh trust terhadap berbagi pengetahuan melalui mediasi komitmen organisasi pada dosen perguruan tinggi. *Indigenous: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 2(1).
- Hapsah, Gusmawartati, Amri, A.I., & Diansyah, A. (2017). Respons Pertumbuhan dan Produksi Tanaman Cabai Keriting (*Capsicum annum L.*) terhadap Aplikasi Pupuk Kompos dan Pupuk Anorganik di Polibag. *Jurnal Hortikultura Indonesia*, 8(3), 203. <https://doi.org/10.29244/jhi.8.3.203-208>
- Slamet, A. (2023). Pengaruh Pola Hidup Sehat Terhadap Kesehatan Mata Dengan Sikap Penggunaan Gadget Yang Berlebihan Di Yayasan Pendidikan Amagi Indonesia (Ypai). *Peduli Kesehatan Mata*, 1(1), 9-15.
- Nugraha, U. (2013). Catatan Keuangan dan Pasar Modal. Elex Media Komputindo.
- Todaro, M.P. (2000). Pembangunan Ekonomi di Dunia Ketiga. Jakarta, Indonesia: Erlangga.