

PENGARUH SOCIAL COMPUTING DALAM MENINGKATKAN KNOWLEDGE MANAGEMENT

¹Willa Kurnia Eka Syafrita¹, Jhon Veri²

^{1,2}Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang, Ekonomi dan Bisnis

Jl. Raya Lubuk Begalung Padang, Sumatera Barat, Indonesia

Email: willakurnia8@gmail.com

Article History

Received: 02-08-2025

Revision: 19-08-2025

Accepted: 20-08-2025

Published: 05-10-2025

Abstract. *This study aims to analyze the influence of social computing on knowledge management in government agencies in Padang City. This study uses a quantitative approach with a total sampling technique on 48 employees as respondents. Data analysis was carried out using the Structural Equation Modeling (SEM) method based on Partial Least Square (PLS). The results of the study indicate that social computing has a positive and significant effect on improving knowledge management, with a coefficient of determination (R^2) of 0.780. This finding indicates that the use of collaboration-based digital platforms can strengthen the process of creating, storing, and disseminating knowledge between employees. Based on these results, this study recommends the importance of increasing digital literacy and formulating internal policies that support the implementation of sustainable social computing in the government bureaucracy.*

Keywords: *knowledge management, social computing*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *social computing* terhadap knowledge management pada instansi pemerintahan di Kota Padang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik total sampling terhadap 48 orang pegawai sebagai responden. Analisis data dilakukan menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *social computing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan knowledge management, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,780. Temuan ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan platform digital berbasis kolaborasi mampu memperkuat proses penciptaan, penyimpanan, dan penyebaran pengetahuan antarpegawai. Berdasarkan hasil tersebut, penelitian ini merekomendasikan pentingnya peningkatan literasi digital serta penyusunan kebijakan internal yang mendukung implementasi *social computing* secara berkelanjutan dalam lingkungan birokrasi pemerintahan.

Kata kunci: *knowledge management, social computing*

How to Cite: Syafrita, W.K.E. & Veri, J. (2025). Pengaruh Social Computing Dalam Meningkatkan Knowledge Management. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 5 (3), 6899-6907. [10.54373/ifijeb.v5i3.3984](https://doi.org/10.54373/ifijeb.v5i3.3984)

PENDAHULUAN

Dalam era digitalisasi administrasi publik, instansi pemerintahan dituntut untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, terutama dalam pengelolaan pengetahuan

(knowledge management). Pengetahuan yang tersebar dalam berbagai unit kerja sering kali tidak terdokumentasi dengan baik, dan proses berbagi informasi antarpegawai cenderung berjalan lambat akibat budaya birokratis dan kurangnya pemanfaatan teknologi pendukung. Hal ini berdampak pada rendahnya inovasi, keterlambatan pengambilan keputusan, serta duplikasi pekerjaan yang semestinya dapat dihindari (Ilyas & Bahagia, 2021).

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 (Alexander, 2018), *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.

Social computing hadir sebagai solusi teknologi yang memungkinkan kolaborasi sosial berbasis digital melalui platform seperti forum diskusi internal, aplikasi chat antarpegawai, wiki organisasi, serta media sosial institusional. Di lingkungan pemerintahan, pemanfaatan *social computing* dapat mempercepat aliran informasi, mendorong keterbukaan, serta mendukung penciptaan dan diseminasi pengetahuan secara horizontal antarunit kerja. Namun demikian, penerapan konsep ini masih menghadapi tantangan, mulai dari keterbatasan infrastruktur, budaya kerja yang belum adaptif terhadap perubahan, hingga rendahnya literasi digital sebagian aparatur sipil negara (Tahir, 2021).

Pada instansi pemerintahan daerah, sistem manajemen pengetahuan (*knowledge management*) masih didominasi oleh komunikasi formal dan dokumentasi manual yang tersebar di berbagai unit kerja. Pengetahuan penting, terutama tacit knowledge yang dimiliki oleh pegawai senior, sering kali tidak terdokumentasi atau tidak dibagikan secara sistematis kepada pegawai baru. Akibatnya, terjadi duplikasi pekerjaan, lambatnya proses pengambilan keputusan, dan rendahnya inovasi pelayanan publik. Konsep *social computing* menawarkan pendekatan baru yang dapat mengatasi keterbatasan tersebut. *Social computing* merupakan pemanfaatan teknologi berbasis interaksi sosial, seperti media sosial internal, blog, wiki, dan forum diskusi daring, untuk mendukung kolaborasi, komunikasi, dan pertukaran pengetahuan dalam organisasi (Evans, 2020). Dengan menerapkan *social computing* dalam konteks

pemerintahan, organisasi dapat membangun platform digital yang memungkinkan pegawai untuk saling berbagi pengalaman, mendiskusikan permasalahan pekerjaan, serta mengakses dokumen penting secara real-time.

Penelitian yang dilakukan oleh (Hao, Park, & Pei, 2018) menegaskan bahwa *social computing* mendorong terciptanya lingkungan kerja yang terbuka dan kolaboratif, yang pada akhirnya mempercepat siklus pembelajaran organisasi. Lebih lanjut, menurut (Li, Huang, & Emrich, 2019), penggunaan *social software* dalam manajemen pengetahuan memungkinkan terjadinya *knowledge creation* dan *knowledge sharing* secara lebih organik dan berkelanjutan. Dengan demikian, implementasi *social computing* di lingkungan pemerintahan tidak hanya mereformasi sistem manajemen pengetahuan yang kaku, tetapi juga menciptakan budaya organisasi yang lebih adaptif dan berbasis pembelajaran.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis ingin melakukan kajian mendalam tentang Pengaruh *Social Computing* dalam meningkatkan *Knowledge Management* yang dilakukan pada salah satu Instansi Pemerintahan di Kota Padang.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah hubungan kausal atau hubungan sebab-akibat. Data diperoleh dari hasil *survey* dimana dengan membagikan kuesioner kepada responden yang menjadi obyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai salah satu Instansi di Kota Padang yaitu sebanyak 48 pegawai. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik total sampling di mana seluruh populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel tanpa harus mengambil sampel dalam jumlah tertentu sehingga sampel dari penelitian ini adalah seluruh pegawai yaitu sebanyak 48 pegawai. Ukuran sampel penelitian yang hanya melibatkan 48 responden tergolong relatif kecil, sehingga hasil penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal generalisasi. Oleh karena itu, temuan yang diperoleh perlu ditafsirkan dengan kehati-hatian dan tidak serta-merta dapat digeneralisasikan ke seluruh populasi.

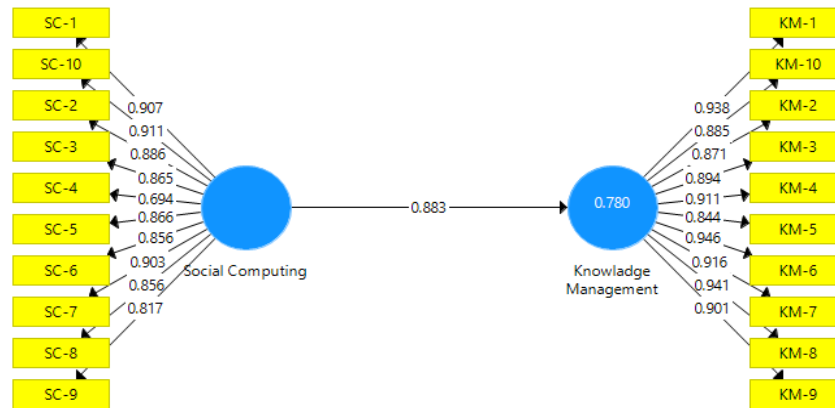
Penelitian ini menggunakan alat analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan program *partial least square* (PLS). PLS merupakan pendekatan berbasis komponen untuk pengujian model persamaan struktural atau biasa disebut SEM. PLS didasarkan pada gagasan yang memiliki dua prosedur iteratif yang menggunakan estimasi kuadrat terkecil untuk model tunggal dan *multi-komponen*. Dengan menerapkan prosedur, algoritma ini bertujuan untuk meminimalkan *varians* dari semua variabel dependen, oleh

karena itu penyebab dan arah antara semua variabel perlu didefinisikan secara jelas. PLS terbagi atas model pengukuran dan model structural (Ghozali & Latan, 2015).

HASIL

Outer Model atau Measurement Model

Suatu item atau butir pernyataan dianggap valid jika memiliki nilai korelasi atau nilai convergen validity di atas 0,6



Gambar 1. Outer Model

Pada pengujian *Outer Model* setelah eliminasi pada item yang tidak valid dapat dilihat bahwa semua item dinyatakan valid karena memiliki nilai *outer loading* > 0,6.

Penilaian Average Variance Extracted (AVE)

Berikut akan disajikan nilai AVE untuk seluruh konstruk (variabel) pada Tabel 1.

Tabel 1. Average Variance Extracted

	Average Variance Extracted (AVE)	Pembanding	Keterangan
Knowledge Management	0,820	0,500	Konstruk yang baik
Social Computing	0,737	0,500	Konstruk yang baik

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa semua konstruk atau variabel di atas memenuhi kriteria validitas yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) di besar dari 0.50 sebagaimana kriteria yang direkomendasikan.

Reliabilitas

Reliabilitas variabel dikatakan baik apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,70 (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini uji *Cronbach's Alpha* adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Composite Realibility

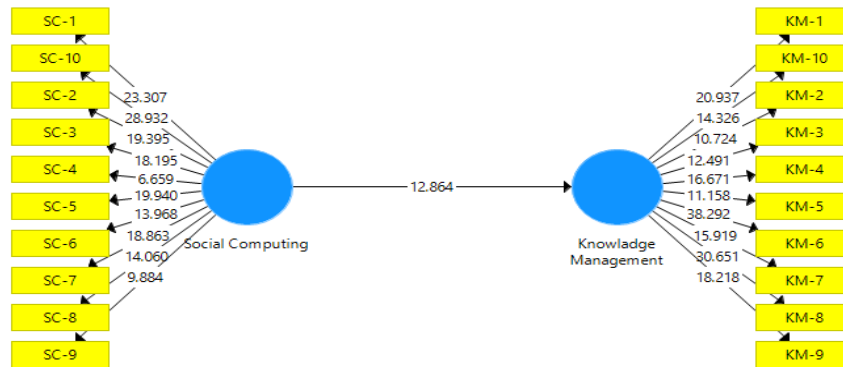
Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Pembanding	Keterangan
------------------	-----------------------	------------	------------

<i>Knowledge Management</i>	0,975	0,978	0,700	Reliabel
<i>Social Computing</i>	0,960	0,965	0,737	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pada pernyataan dari masing-masing variabel semuanya dinyatakan reliabel, hal ini dikarenakan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70.

Inner Model (Model Struktural)

Dalam penelitian ini Structural (Inner) Model adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Inner Model

Berikutnya sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya penilaian inner model maka dievaluasi melalui nilai *R-Squared*, untuk menilai pengaruh konstruk laten eksogen tertentu terhadap konstruk laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substantive. Berikut estimasi *R-Square* pada Tabel 3:

Tabel 3. Evaluasi R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Knowledge Management	0,780	0,775

Pada tabel 3 menunjukkan pengujian terhadap model structural yang dilakukan dengan melihat nilai *R-square* yang merupakan uji *goodness-fit* model. Tabel diatas menggambarkan bahwa variabel Knowledge Management dipengaruhi oleh *Social Computing* sebesar 0,780 atau 78%, sedangkan sisanya 22% persen lainnya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis (Resampling Bootstrapping)

Berikut adalah hasil uji hipotesis yang dapat dilihat dari tabel sebagi berikut:

Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis

Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
---------------------	--------------------------	----------	------------

<i>Social Computing -> Knowledge Management</i>	0,883	12,864	0,000	Diterima
--	-------	--------	-------	----------

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang terdapat pada tabel 3 dapat disimpulkan bahwa *Social Computing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Knowledge Management, hal ini dikarenakan nilai $t_{\text{statistic}}$ (12,864) > nilai t_{tabel} (1,96) dengan P_{value} 0,000 < 0,05. Maka H_1 diterima.

DISKUSI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Social Computing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Knowledge Management. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi penerapan *Social Computing* dalam suatu organisasi, maka semakin baik pula pengelolaan pengetahuan (*Knowledge Management*) yang terjadi. *Social Computing*, melalui platform digital seperti forum diskusi, media sosial internal, sistem kolaboratif, dan teknologi berbasis komunitas, mampu mendorong pertukaran informasi, pembelajaran bersama, serta pelestarian pengetahuan secara lebih dinamis dan partisipatif.

Social computing mengacu pada penggunaan aplikasi dan platform berbasis internet yang memfasilitasi interaksi sosial di antara orang-orang. Ini adalah bagian penting dari kehidupan kita sehari-hari, dan kita dengan cepat beralih ke ekosistem yang lebih sosial (Adriyendi, 2025). *Social computing* saat ini sangat berguna dalam menunjang aktivitas kita sehari-hari. Hal ini dikarenakan komputasi sosial memiliki sistem yang dapat digunakan dalam berbagai aktivitas online. Sedang internet, mereka menggunakan web atau aplikasinya sebagai penyalur. Tentu saja dalam aktivitas bisnis terdapat beberapa hal terkait yang terbantu dengan hadirnya *social computing*, sehingga hal ini sangat membantu bagi perusahaan yang berbisnis online. Hal ini tidak terlepas dari staf yang menjalankan sistem agar tetap berjalan dengan baik. Komputasi sosial membantu perusahaan menjalankan proses mereka lebih efektif dan efisien selain itu membantu konsumen memecahkan masalah mereka (Clemons, Waran, Hermes, Schrieck, & Krcmar, 2022).

Kekuatan *social computing* terletak pada kombinasi kontribusi oleh manusia dan komputer. Manusia membawa kompetensi pengetahuan dan keterampilan bersamaan dengan hubungan sosial dan pemahaman tentang struktur sosial. Komputer menjadi teknologi yang dapat mencari dan menyampaikan informasi yang relevan. SC berkontribusi pada keunggulan sistem dalam personalisasi pengguna dengan karakteristik spesifik terhadap pengguna baik homogen maupun hybrid. SC berfungsi sebagai pintu gerbang komputasi untuk studi sosial,

dinamika sosial, dan desain teknologi dalam konteks sosial. Manusia menggunakan jaringan hubungan sosial dalam pemahaman struktur sosial, sedangkan teknologi memungkinkan manusia mendistribusikan informasi yang konkrit (Nainggolan, 2024)

Dalam konteks instansi pemerintahan, *Social Computing* memungkinkan para pegawai untuk berbagi informasi secara cepat, mendiskusikan permasalahan secara kolaboratif, serta mengakses pengetahuan institusional yang terdokumentasi. Praktik ini tidak hanya mendorong peningkatan efisiensi kerja, tetapi juga memperkuat budaya organisasi berbasis pengetahuan (Ainaya, Mawar, & Novinda Serikandi, 2022). Instansi pemerintahan yang menerapkan *social computing* menunjukkan peningkatan dalam budaya berbagi pengetahuan (knowledge sharing culture), keterlibatan karyawan (employee engagement), dan kolaborasi antarunit kerja. Hal ini selaras dengan hasil temuan lapangan yang mengungkapkan bahwa pegawai merasa lebih terdorong untuk berbagi informasi dan solusi ketika tersedia platform digital yang bersifat terbuka, inklusif, dan mudah digunakan. Dengan demikian, *Social Computing* tidak hanya menjadi alat bantu teknologi, tetapi juga menjadi fondasi strategis dalam mendukung Knowledge Management modern pada instansi pemerintahan. Implementasi yang konsisten dan didukung oleh kebijakan internal serta literasi digital aparatur sipil negara (ASN) menjadi faktor penting untuk mengoptimalkan manfaat tersebut.

Hasil temuan ini sejalan dengan hasil kajian terbaru oleh (Wang et al., 2024) yang menyatakan bahwa penerapan teknologi *social computing* seperti platform kolaborasi digital, microblogging internal, dan sistem diskusi berbasis komunitas secara signifikan mampu meningkatkan proses knowledge sharing, pembelajaran organisasi, dan inovasi di instansi pemerintah. Lebih lanjut, (Fahmi & Murniati, 2022) YANG menekankan bahwa *Social Computing* mendorong terciptanya *collective intelligence*, yaitu kemampuan organisasi untuk menyatukan pengetahuan tersebar dari berbagai individu melalui media digital. Dalam konteks birokrasi yang seringkali bersifat hierarkis, *Social Computing* justru memecah batas-batas struktural dan membuka ruang komunikasi horizontal yang lebih luas antarpegawai dan antarunit kerja. Penelitian dari (Xiao, Hou, & Li, 2017) menemukan bahwa adopsi platform berbasis *social computing* pada lembaga pemerintah di Asia secara signifikan meningkatkan proses knowledge retention, yaitu pelestarian pengetahuan institusional yang sebelumnya sulit terdokumentasi. Mereka menekankan bahwa aspek interaktif dalam *social computing*, seperti komentar, likes, sharing, dan fitur tagging, mampu membentuk jejak digital pengetahuan yang bisa diakses ulang dan dimanfaatkan oleh pegawai lain di masa depan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa *social computing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap knowledge management dalam instansi pemerintahan. Penggunaan platform digital seperti forum diskusi internal, media sosial institusional, dan sistem kolaboratif terbukti mempercepat pertukaran informasi, mempermudah dokumentasi pengetahuan, dan meningkatkan efisiensi kerja antarpegawai. R-Square sebesar 0,780 menunjukkan kontribusi yang sangat tinggi dari *social computing* terhadap pengelolaan pengetahuan organisasi. Oleh karena itu, instansi pemerintahan perlu memberikan perhatian lebih pada pengembangan infrastruktur digital, penguatan budaya kolaboratif, dan peningkatan kompetensi digital ASN agar manfaat *social computing* dapat dioptimalkan secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar instansi pemerintahan mulai mengintegrasikan teknologi *social computing* secara lebih sistematis dalam manajemen pengetahuan organisasi. Pemanfaatan platform digital seperti forum diskusi internal, wiki institusional, aplikasi kolaborasi, dan media sosial berbasis kelembagaan perlu didorong sebagai bagian dari budaya kerja aparatur sipil negara. Untuk mendukung hal tersebut, diperlukan pelatihan literasi digital secara berkala guna meningkatkan kemampuan pegawai dalam memanfaatkan teknologi secara optimal. Selain itu, kebijakan internal yang mendorong budaya berbagi pengetahuan (knowledge sharing) dan kolaborasi digital perlu dirumuskan secara jelas, termasuk pemberian apresiasi atau insentif bagi pegawai yang aktif berkontribusi dalam sistem pengetahuan bersama. Dengan dukungan infrastruktur digital yang memadai, kepemimpinan yang visioner, dan regulasi yang adaptif, implementasi *social computing* di lingkungan birokrasi dapat mempercepat proses transformasi menuju organisasi pemerintahan yang berbasis pengetahuan, kolaboratif, dan inovatif.

REFERENSI

- Adriyendi. (2025). *Model Riset Dan Tren Teknologi Untuk Sosial Computing Research Model And Technology Trend For Social Computing*. 13(1), 34–43. <https://doi.org/10.26418/Justin.V13i1.83108>
- Ainaya Nazilatul Fathinia Muqoffa, Mawar, Mawar, & Novinda Serikandi. (2022). Manfaat Sosial Media Dalam E-Government Di Indonesia. *Jispendiora Jurnal Ilmu Sosial Pendidikan Dan Humaniora*, 1(3), 42–49. <https://doi.org/10.56910/Jispendiora.V1i3.241>

- Alexander, Jennifer. (2018). Tacit Dan Explicit Knowledge. *Binus Univesity*.
- Clemons, Eric K., Waran, Ravi V., Hermes, Sebastian, Schreieck, Maximilian, & Krcmar, Helmut. (2022). Computing And Social Welfare. *Electronic Markets*. <https://doi.org/10.1007/S12525-021-00512-0>
- Evans, James. (2020). Social Computing Unhinged. *Journal Of Social Computing*. <https://doi.org/10.23919/Jsc.2020.0002>
- Fahmi, Hairul, & Murniati, Wafiah. (2022). Penggunaan Metode Prototype Dalam Pengembangan Aplikasi Monitoring Dan Evaluasi Terhadap Renja Skpd Kab Lombok Tengah. *Jurnal Media Informatika Budidarma*. <https://doi.org/10.30865/Mib.V6i1.3444>
- Ghozali, Imam, & Latan, Hengky. (2015). Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart Pls 3.0 Untuk Penelitian Empiris. *Bp Undip. Semarang*.
- Hao, Fei, Park, Doo Soon, & Pei, Zheng. (2018). When Social Computing Meets Soft Computing: Opportunities And Insights. *Human-Centric Computing And Information Sciences*. <https://doi.org/10.1186/S13673-018-0131-Z>
- Ilyas, Anita, & Bahagia, Bahagia. (2021). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Masa Pandemi Di Lembaga Pendidikan Dan Pelatihan. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*. <https://doi.org/10.31004/Edukatif.V3i6.1173>
- Li, Zhenlong, Huang, Qunying, & Emrich, Christopher T. (2019). Introduction To Social Sensing And Big Data Computing For Disaster Management. *International Journal Of Digital Earth*. <https://doi.org/10.1080/17538947.2019.1670951>
- Nainggolan, Ruth Roselin Erniwaty. (2024). Analisis Penggunaan Website Dan Media Sosial Pemerintah Untuk Pelayanan Publik. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(1), 1–21. <https://doi.org/10.33701/Jtkp.V6i1.4221>
- Tahir, Helmi. (2021). Penerapan E-Kinerja Dalam Menilai Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Pada Kantor Dinas Perumahan Kawasan Permukiman Dan Pertanahan Provinsi Sulawesi Selatan. *Frontiers In Neuroscience*.
- Wang, Tan, Zhu, Yifan, Ye, Peijun, Gong, Weichao, Lu, Hao, Mo, Hong, & Wang, Fei Yue. (2024). A New Perspective For Computational Social Systems: Fuzzy Modeling And Reasoning For Social Computing In Cps. *Ieee Transactions On Computational Social Systems*. <https://doi.org/10.1109/Tcss.2022.3197421>
- Xiao, Renbin, Hou, Jundong, & Li, Jin. (2017). Dynamic Evolution Of Government's Public Trust In Online Collective Behaviour: A Social Computing Approach. *International Journal Of Bio-Inspired Computation*. <https://doi.org/10.1504/Ijbic.2017.081848>